كلية الدراسات العليا

برنامج التوجيه والإرشاد النفسي

مستوى جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية/ المحافظات الشمالية

Level of Quality of Life and its Relationship to Self-Efficacy Among the Staff of the Psychological and Social Services in UNRWA / Northern Governorates

إعداد:

سامر تيسير عبد الله أبو هشهش

إشراف

د. كمال مخامرة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في برنامج التوجيه والإرشاد النفسي بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل

1440 هـ/ 2018م

مستوى جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية/ المحافظات الشمالية

سامر تيسير عبد الله أبو هشهش

رسالة ماجستير

إشراف الدكتور: كمال مخامرة

قدمت هذه الرسالة للحصول على درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد النفسي من كلية الدراسات العليا – كلية التربية – برنامج التوجيه والإرشاد النفسي/ جامعة الخليل

الخليل – فلسطين

1440 هـ/ 2018م

إجازة الرسالة

مستوى جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية/ المحافظات الشمالية

اسم الطالب : سامر تيسير أبو هشهش

الرقم الجامعي:21519099

المشرف : كمال مخامرة

نوقشت هذه الدراسة وأجيزت بتاريخ 2018/10/28م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
د. كمال مخامرة / مشرفاً ورئيساً	.....
أ.د. محمود أبو سمرة/ ممتحناً خارجياً	.....
د. إبراهيم المصري / ممتحناً داخلياً	.....

الخليل . فلسطين

1440 هـ/ 2018م

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة الخليل لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع: .....

سامر تيسير أبو هشهش

التاريخ:

الإهداء

إلى روح والدي . رحمه الله . الذي حمّلني المسؤولية وروح البذل والعطاء.

إلى ينبوع الصبر والحنان أمي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى رمز الوفاء والإخلاص من دعمتني وساندتني رفيقة الدرب زوجتي .

إلى أزهار النرجس التي تفيض حباً وطفولة فلذات كبدي .. أبنائي أحبائي .

إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة، الشموع التي تنير الطريق إخوتي وأخواتي .

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات علماً ومعرفة ، أساتذتي وزملائي الأعزاء.

إلى الذين لم يدّخروا جهداً في مساعدتي ومدي بالمعلومات والبيانات وتسهيل مهمتي زملائي وزميلاتي في العمل (وكالة الغوث الدولية) .

الى وطني الغالي .. حباً وعودةً فلسطين .

إلى كل هؤلاء أقدم ثمرة هذا الجهد المتواضع، سائلاً الله العلي القدير أن ينفع به إنه سميع مجيب .

الشكر والعرفان

أشكر الله العظيم وأحمده . عز وجل . على نعمه التي مَنّ بها علينا فهو العلي القدير، الذي أعانني على إتمام هذه الرسالة ، كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى مشرفي الدكتور كمال مخامرة؛ لما قدّمه من جهد ووقت ومعرفة وإرشاد؛ من أجل إخراج هذه الرسالة إلى حيز الوجود بهذه الصورة العلمية الملائمة، كما أتقدم بالشكر أيضاً إلى جميع المحكمين لأداة هذا البحث، وكذلك أتقدم بموفور الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور محمود أبو سمرة، والدكتور إبراهيم المصري، ولا يفوتني أن أتقدم بعظيم الامتنان إلى أساتذتي في جامعة الخليل الذين لم يدّخروا جهداً في تقديهم العون والمساعدة ، ولا أنسى من الشكر كل من ساندي وقدم مساعدته ، وما أبداه من تعاون في تسهيل مهمة إتمام هذه الدراسة واخراجها بصورتها النهائية إلى حيّز الوجود.

الباحث:

سامر ابو هشهش

فهرس المحتويات

إقرار ..... أ
الإهداء ..... ب
الشكر والعرفان ..... ت
فهرس المحتويات ..... ث
فهرس الجداول ..... ح
فهرس الملاحق ..... د
ملخص الدراسة: ..... ذ
Abstract: ..... ر
الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها 1
المقدمة 2
مشكلة الدراسة: 4
أسئلة الدراسة: 5
فرضيات الدراسة: 5
أهداف الدراسة: 7
أهمية الدراسة: 8
محددات الدراسة: 9
مصطلحات الدراسة: 9
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة 11
الإطار النظري : 12
أولاً: جودة الحياة Quality of Life 12
مفهوم جودة الحياة: 13
أبعاد جودة الحياة: 16
مظاهر جودة الحياة: 17
عوامل تشكل جودة الحياة: 18
مقومات جودة الحياة: 18
جودة الحياة الوظيفية: 19
النظريات المفسرة لجودة الحياة: 20
ثانياً: فاعلية الذات Self –Efficacy 23
مفهوم الذات: 23
مفهوم تقدير الذات 24
مفهوم فاعلية الذات: 24
أبعاد فاعلية الذات: 25
مصادر فعالية الذات : 26

أنواع فاعلية الذات: 27
خصائص فاعلية الذات: 28
النظريات المفسرة لفاعلية الذات: 29
فاعلية الذات وجودة الحياة: 33
الدراسات السابقة 35
الدراسات العربية: 35
الدراسات الاجنبية 43
تعقيب على الدراسات السابقة: 46
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات 48
منهج الدراسة: 49
مجتمع الدراسة: 49
عينة الدراسة: 49
أداتا الدراسة: 50
أداة جودة الحياة: 50
تصحيح الأداة: 51
صدق الأداة: 52
أولاً- صدق المحكمين: 52
ثانياً- صدق البناء: 52
ثبات الأداة: 54
أداة فاعلية الذات: 54
تصحيح الأداة: 55
صدق الأداة: 56
اولاً- صدق المحكمين: 56
ثانياً- صدق البناء: 57
ثبات الأداة: 58
إجراءات تطبيق الدراسة: 58
متغيرات الدراسة 59
المعالجة الإحصائية 59
الفصل الرابع: نتائج الدراسة 60
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات 82
مناقشة نتائج الدراسة 83
توصيات الدراسة: 95
المصادر والمراجع 97
الملاحق 108

فهرس الجداول

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، والمؤهل العلمي، ومنطقة العمل، والخبرة، والقسم. 50

جدول (2): يوضح أرقام الفقرات الخاصة بكل بعد من أبعاد جودة الحياة. 51

جدول (3): يوضح طول الخلايا. 52

جدول (4): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات جودة الحياة مع الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المقياس..... 53

جدول (5) نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا ((Cronbach Alpha لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة. 54

جدول (6) يوضح أرقام الفقرات الخاصة بكل بعد من أبعاد أداة فاعلية الذات. 55

جدول (7): يوضح طول الخلايا. 56

جدول (8): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات فاعلية الذات مع الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد الأداة. 57

جدول (9): نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة. 58

جدول (10): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين جودة الحياة وبين فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية..... 62

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسطات أبعاد جودة الحياة..... 63

جدول (12): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير الجنس..... 65

جدول (13): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير المؤهل العلمي. 66

جدول (14): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الحياة تبعاً لمتغير منطقة العمل. 67

جدول (15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجات جودة الحياة وفقاً لمنطقة العمل..... 68

جدول (16): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الحياة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. 70

جدول (17): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجات جودة الحياة وفقاً لسنوات الخبرة. 71

جدول (18): نتائج اختبار ت (t–test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير القسم. 72

جدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسطات أبعاد فاعلية الذات..... 73

جدول (20): نتائج اختبار ت (t–test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير الجنس..... 75

جدول (21): نتائج اختبار ت (t–test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير المؤهل العلمي. 76

جدول (22): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى فاعلية الذات تبعاً لمتغير منطقة العمل..... 77

جدول (23): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجات فاعلية الذات وفقاً لمنطقة العمل..... 78

جدول (24): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى فاعلية الذات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. 79

جدول (25): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجات فاعلية الذات وفقاً لسنوات الخبرة. 80

جدول (26): نتائج اختبار ت (t–test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير القسم. 81

فهرس الملاحق

ملحق (1) : أسماء المحكمين لمقياس جودة الحياة وفاعلية الذات 109

ملحق (2) : مقياس جودة الحياة ومقياس فاعلية الذات بالصورة الأولية 100

ملحق (3) مقياس جودة الحياة ومقياس فاعلية الذات بالصورة النهائية 114

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية ، ودور كل من المتغيرات الآتية (الجنس، والمؤهل العلمي، ومنطقة العمل، والخبرة والقسم) في ذلك، ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باستخدام أداة جودة الحياة وفاعلية الذات بعد تحكيمها، وأجريت الدراسة على عينة تكونت من (111) من مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في المحافظات الشمالية، وشكلت ما نسبته (74%) من مجتمع الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لجودة الحياة وجميع أبعاد جودة الحياة وبين الدرجة الكلية لفاعلية الذات وجميع أبعاد فاعلية الذات بمعامل ارتباط مقداره (0.487)، باستثناء العلاقة بين أبعاد (الرضا عن الحياة، والعلاقات الاسرية، والعلاقات الاجتماعية) وبين بعد (الاستثارة الانفعالية)، وكذلك بين بعدي (الرضا عن الحياة، وشغل اوقات الفراغ) وبين بعد (الاقتناع اللفظي) حيث تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين هذه الابعاد.
- إن الدرجة الكلية لجودة الحياة جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.85) وبنسبة مئوية مقدارها (77%) مع انحراف معياري قدره (0.39). وإن الدرجة الكلية لفاعلية الذات جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.02) وبنسبة مئوية بلغت (80.4) مع انحراف معياري قدره (0.35).
- إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الحياة وفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، منطقة العمل، القسم، سنوات الخبرة) على الدرجة الكلية لجودة الحياة والدرجة الكلية لفاعلية الذات.

وتم مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وأوصت الدراسة بضرورة توفير البيئة الوظيفية المناسبة من خلال العمل على تطوير برامج تمكينية وخدماتية تسهم في حل المشكلات التي تواجه الموظفين يومياً والمتعلقة بالنواحي النفسية والاجتماعية والمادية.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة، فاعلية الذات، وكالة الغوث الدولية.

Abstract:

The aim of this study was to identify Level of Quality of Life and its Relationship to Self-Efficacy Among the Staff of the Psychological and Social Services in UNRWA/ Northern Governorates, and the role of each of the following variables (gender, scientific qualification, work area, experience and department) Using the tool of quality of life and self-efficacy after modification. The study was conducted on a sample of (111) psychosocial services providers in the northern governorates, which constituted 74% of the study population. The study found the following results:

- There is a statistically significant positive correlation between the total degree of quality of life and the total degree of self-efficacy and all dimensions of self-efficacy, except for the relationship between the dimensions of satisfaction of life and family relations and social relationships, Between post-satisfaction (life satisfaction, leisure time) and distance (verbal conviction) where it was found that there is no statistically significant relationship between these dimensions.
- The total degree of quality of life was high. The mean was (3.85) and the percentage was (77%) with a standard deviation of (0.39). And the total degree of self-efficacy was high. The mean was (4.02) and the percentage was (80.4) with a standard deviation of (0.35).
- There were no statistically significant differences in the quality of life and self-efficacy of the UNRWA / NHS psychosocial service providers due to the variables (gender, academic qualification, area of work, department, years of experience) on the total degree of quality of life and total degree Self efficacy.

The results were discussed in light of the theoretical framework and previous studies and the study recommended the need to provide the appropriate functional environment by working in the development of enabling and service programs the contribute to solving the problems faced employees daily and related to the psychological, social and material aspects.

Keywords: quality of life, self-efficacy, UNRWA.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة

مشكلة الدراسة

أسئلة الدراسة

فرضيات الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

محددات الدراسة

مصطلحات الدراسة

الفصل الأول
مقدمة الدراسة وأهميتها

المقدمة

لقد اهتم المختصون النفسيون ببناء الفرد اهتماما ملحوظا، فحاز موضوع جودة الحياة على اهتمامهم لحداثته، كونه مفهوماً متعدد الأبعاد ونسبياً يختلف من شخص لأخر من الناحيتين النظرية والتطبيقية، وفق المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقويم الحياة ومطالبها، والتي غالبا ما تتأثر بعوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة، كالقدرة على التفكير واتخاذ القرار، والقدرة على التحكم، وإدارة الظروف المحيطة، والصحة الجسمية والنفسية والظروف الاقتصادية، والقيم الثقافية والحضارية، التي يحدد خلالها الأفراد الأشياء المهمة التي تحقق سعادتهم في الحياة، فتتمثل جودة الحياة في حالة المعافاة شبه الكاملة بدنيا وعقليا ونفسيا واجتماعيا(نعيسة، 2012).

إن مفهوم جودة الحياة يتغير بتغير الزمن، وبتغير حالة الفرد النفسية والعمرية التي يمر بها، فالسعادة تحمل معاني متعددة للفرد في المواقف المختلفة، فالمريض يرى السعادة في الصحة، والفقير يدرك السعادة في المال، وهكذا تتغير المفاهيم مع تغير الظروف المحيطة بالفرد (عبد الله، 2008).

وتشير جودة الحياة إلى الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية والإحساس بحسن الحال وإشباع الحاجات والرضا عن الحياة، وإدراك الفرد لقوى ومضامين حياته وشعوره بمعني الحياة إلى جانب الصحة الجسمية الإيجابية، وإحساسه بالسعادة وصولاً إلى أن يعيش حياة متوافقة بين جوهر الإنسان، والقيم السائدة في مجتمعه (علوان، 2008).

إن جودة الحياة تتمثل في الإحساس بحسن الحال، كما نستطيع تحديد ذلك الإحساس بالدلائل السلوكية التي تدل على ارتفاع مستوى رضا الفرد عن ذاته، وعن حياته بشكل عام، واستقلاليته في تحديد مسار حياته، والسعي إلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة ومتبادلة مع الآخرين، كما يرتبط ذلك بالشعور العام بالسعادة والطمأنينة (Ryff, et al., 2006).

وإن الإحساس بجودة الحياة من القضايا المهمة في حياة الإنسان نظراً لكونه يعد نقطة البداية لكثير من المشكلات التي يمكن أن يعانيها ويعيشها ويشكو منها الإنسان، لأنه كثيراً ما يترتب على إحساس الفرد بانخفاض مستوى جودة الحياة مشكلات عديدة في حياته كالاكتئاب، والعزلة الاجتماعية والوحدة النفسية (عراقي، وآخرين، 2005).

وتقيّم جودة الحياة مستوى الخدمات المادية والمعنوية التي تقدم للفرد، ومدى قدرتها على إشباع حاجاته الأساسية، وتوقعاته المستقبلية وذلك في صورة المؤشرات الذاتية والموضوعية، وفي سياق الإطار الثقافي والقيمي الذي يعيش فيه، وانعكاس ذلك على حالته الصحية والنفسية وعلاقاته الاجتماعية، وتوافقه مع البيئة المحيطة به (أنور، وآخرون، 2010).

وتظهر جودة الحياة من خلال قدرة الفرد على إشباع حاجات الصحية النفسية مثل: الحاجات الفسيولوجية، والعلاقات الاجتماعية الإيجابية، والتوافق الأسري، والرضا عن حياته العملية، والاستقرار الاقتصادي، والقدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يؤكد أن شعور الفرد بالصحة النفسية من المؤشرات العالية الدالة على تحقيق جودة الحياة لدى الفرد (Longest, 2008)

وتنعكس جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في مؤسسة وكالة الغوث الدولية على مستوى أداء العاملين وقدراتهم ومهاراتهم ودافعيتهم داخل المؤسسة وخارجها، وهذا يرتبط بمدى توفر فاعلية الذات لديهم وعلاقتها مع جودة الحياة، مما يعكس مقياسا حقيقيا لمدى نجاح المؤسسة ومدى سلامة برامجها النفسية والاجتماعية المقدمة للمنتفعين نحو تحقيق أهداف المؤسسة ومقدمي الخدمات فيها.

ويعتبر مفهوم فاعلية الذات من المفاهيم النفسية التى حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين فى مجال علم النفس والصحة النفسية، وذلك لاعتبارهم فاعلية الذات نتاجاً للقدرة الشخصية فى إنجاز المهام، وهى من أهم آليات القوى الشخصية لدى الأفراد، ومركزا هاماً فى دافعيتهم للقيام بأى عمل أو نشاط، حيث تقوم بدور أساسي فى توجيه السلوك البشرى وتنشيطه كاسيريس (Caceres, 2011).

ويعد باندورا (Bandura, 1977) أول من وضع مفهوم فاعلية الذات، وأطلقه على معتقدات الفرد عن قدراته فى أن ينجز مهمه ما. وفاعلية الذات ليست سمة ثابتة فى السلوك الشخصى، بل هى مجموعة من الأحكام التى لا تتصل بما أنجزه الفرد فقط، بل أيضا بالحكم على ما يستطيع إنجازه.

ويشير مصطلح فاعلية الذات الى 'مجموعة المعتقدات التي يحملها الفرد عن نفسه فيما يتعلق بقدراته على تعلم أو أداء سلوك محدد عند مستوى معين ، أو يمكن تعريفه بأنه ما يملكه الفرد من معتقدات عن نفسه فيما يتعلق بقدرته على تنظيم مجموعة من الأفعال أو المهام الضرورية وتنفيذها فى المواقف المختلفة المؤثرة فى حياته (Bandura, 1977).

وتعدّ فاعلية الذات إحدى موجهات السلوك، فالفرد الذي يُؤمن بقدرته يكون أكثر نشاطاً وتقديراً لذاته، ويمثل ذلك مرآة معرفية للفرد، وتشعره بقدرته على محاولة التحكم في البيئة؛ حيث تعكس معتقدات الفرد عن ذاته قدرته على التحكم في معطيات البيئة من خلال الأفعال والوسائل التكيفية التي يقوم بها، والثقة بالنفس في مواجهة ضغوط الحياة (المزروع، 2007).

مشكلة الدراسة:

إن موضوع جودة الحياة قد حظي بالبحث والدراسة في المجال النفسي والتربوي بوجه عام، وأما دراسة جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات فإنها محدودة في فلسطين، خاصة أننا نعيش في مجتمع فلسطيني يرزح تحت الاحتلال مما يعكر صفوة الحياة وجودتها، وهذا يؤكد أهمية إجراء مثل هذه

الدراسة، ومن خلال عمل الباحث مرشداً اجتماعياً واهتماماته بجودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات، وما قد ينتج عنها من الشعور بالرضا العام في الحياة، لذا تمحورت مشكلة الدراسة الحالية حول جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية، من هنا تسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما العلاقة بين مستوى جودة الحياة وفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في المحافظات الشمالية ؟

أسئلة الدراسة:

وتنبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية؟
2. هل توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغيرات (الجنس ، المؤهل العلمي ، مكان العمل ، الخبرة ، القسم)؟
3. ما مستوى فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية؟
4. هل توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير (الجنس ، المؤهل العلمي ، مكان العمل ، الخبرة ، القسم)؟

فرضيات الدراسة:

انبثقت الفرضية الصفرية التالية عن السؤال الرئيس:

- **الفرضـية الرئيسـة** : هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الحياة وفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية .

وانبثقت من السؤالين (الثاني والرابع) من الأسئلة الفرعية الفرضيات الآتية:

- **الفرضـية الأولـى** :لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير الجنس.

- **الفرضـية الثانيـة:** لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

- **الفرضـية الثالثـة:** لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير مكان العمل .

- **الفرضـية الرابعـة:** لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير الخبرة .

- **الفرضـية الخامسـة:** لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير القسم .

- **الفرضية السادسة** :لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير الجنس.

- **الفرضية السابعة:** لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

- **الفرضية الثامنة:** لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير مكان العمل .

- **الفرضية التاسعة:** لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير الخبرة .

- **الفرضية العاشرة:** لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية تعزى لمتغير القسم .

أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى العلاقة بين جودة الحياة وفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في المحافظات الشمالية.

2. التعرف إلى مستوى جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية.

3. التعرف إلى الفروق بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في المحافظات الشمالية تبعاً لمتغيرات (الجنس ، المؤهل العلمي ، مكان العمل ، الخبرة ، القسم).

4. التعرف إلى مستوى فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية.

5. التعرف إلى الفروق بين متوسطات مستوى فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في المحافظات الشمالية تبعاً لمتغيرات (الجنس ، المؤهل العلمي ، مكان العمل ، الخبرة ، القسم).

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

1. ترجع أهميه الدراسة إلى قلة الدراسات المحلية التي تناولت هذا الموضوع، لذا تعد هذه الدراسة النادرة من نوعها في فلسطين.
2. تسهم في تقديم معرفة نظرية عن جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات
3. تمثل محاولة علمية لدراسة جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات.

الأهمية التطبيقية:

1. تفيد نتائج هذه الدراسة الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين والعاملين في المجالات التربوية

2. تزود الدراسة الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين والتربويين بالبيانات التي تساعدهم على تفهّم حاجات الأفراد، ودوافعهم ، من أجل زيادة فاعلية الذات وانعكاسها على جودة الحياة .

3. تركز على العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة وفاعلية الذات لدى العاملين في وكالة الغوث الدولية .

محددات الدراسة:

1.محدد بشري : مقدمو الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية.

2.محدد مكاني : المحافظات الشمالية

3.محدد زماني : إجراء الدراسة في عام 2018/2017م

4.محدد إجرائي: أداة الدراسة من حيث صدقها وثباتها، وهي عبارة عن مقياس جودة الحياة ومقياس فاعلية الذات .

5.حدود مفاهيمية: المفاهيم والمصطلحات في الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

جودة الحياة : Quality of life

شعور الفرد بالرضا والسعادة وبالقدرة على اشباع الحاجات في أبعاد الحياة الذاتية والموضوعية والتي تشمل (النمو الشخصي، والسعادة البدنية والمادية، والاندماج الاجتماعي، والحقوق البشرية) (الكرخي، 2011: 24).

وتعرف إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها مقدمو الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية من الإجابة على فقرات مقياس جودة الحياة الذي أعد لهذا الغرض.

فاعلية الذات: Self-Efficacy

درجة حكم الفرد على قدراته وإمكانياته نحو إنجاز المهام التي تطلب منه، وهي الدرجة التي يحصل عليها بعد استجابته على استبانة فاعلية الذات (طومان، 2016: 7).

وتعرف إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها مقدمو الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية من الإجابة على فقرات مقياس فاعلية الذات الذي أعد لهذا الغرض.

مقدمو الخدمات النفسية والاجتماعية : الاخصائيون الاجتماعيون والنفسييون العاملون في وكالة الغوث الدولية، والذين يقدمون خدمات نفسية واجتماعية في دائرتي الصحة والاغاثة والخدمات الاجتماعية في الضفة الغربية (المحافظات الشمالية).

المحافظات الشمالية : هي إحدى التقسيمات الادارية لدولة فلسطين، وهي محافظات الضفة الغربية وعددها (11)، وتشمل: القدس وبيت لحم والخليل ورام الله والبيرة ونابلس وسلفيت وقلقيلية وطولكرم وطوباس وجنين واريحا والاغوار ، أما المحافظات الجنوبية فهي محافظات قطاع غزة .

وهذه المحافظات يتم تقسيمها ضمن مناطق عمل وكالة الغوث الدولية الى منطقة الشمال والوسط والجنوب .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري :

أولاً: جودة الحياة Quality of Life

إن الكائن البشري لا تنحصر مقومات حياته في تأمين الحاجات الأساسية و الضرورية لبقائه، بل تتعدى ذلك إلى ما يشمل كل ما يحسن جودة الحياة للفرد، تتجلى بالأساس في قياس وفهم وبناء مكامن القوة لدى الإنسانية وصولا إلى توجيه الأفراد والجماعات والمجتمعات نحو السبيل الأفضل نحو الحياة المتوازنة والجيدة، بالتركيز على التمكين الشخصي وحسن الحال الذاتي في الحياة، وتختلف وجهات النظر حول مفهوم جودة الحياة وفقا لذات الشخص، أي ما يدركه الشخص وفقا للمتغيرات البيئية التي تحيط بنا والإمكانيات المادية و المعنوية ولذلك يمكن أن نعتبره مفهوما نسبيا يختلف من إنسان إلى آخر، و أصبح موضوع جودة الحياة في السنوات الأخيرة موضع اهتمام العديد من البحوث والدراسات (شيخي، 2004).

وبدأ استخدام مصطلح جودة الحياة في النصف الثاني من القرن العشرين وأصبح جزءً من المصطلحات الطبية المستخدمة، وبدأ استخدامه بصورة منهجية ومنتظمة في أوائل الثمانينيات عندما تم إستخدام هذا المصطلح مع مرضى الأورام، لما واجه الأطباء مشكلة بأن العلاج لبعض الأمراض ذو تكلفة دفع عالية، وذلك بغرض زيادة المدى المتوقع لعمر لهؤلاء المرضى. جودة الحياة قدمت مساهمة فعالة في الأبحاث المتعلقة بالعناية بالمرضى، وتستخدم لتعكس مدى الإحترام المتزايد لأهمية كيفية شعور المريض ورضاه عن الخدمات الصحية المقدمة، بجانب النظرة التقليدية التي تتركز على نتائج المرض (الهمس، 2010).

زاد اهتمام الباحثين بمفهوم جودة الحياة منذ بداية النصف الثاني للقرن العشرين، كمفهوم مرتبط بعلم النفس الإيجابي، والذي جاء استجابة إلى أهمية النظرة الإيجابية إلى حياة الأفراد كبديل للتركيز الكبير الذي أولاه علماء النفس للجوانب السلبية من حياة الأفراد (جبر، 2005).

وحدد عبد المعطي (2005) مؤشرات جودة الحياة فيما يأتي:

- الإحساس بجودة الحياة: هي حالة شعورية تجعل الفرد يرى نفسه قادرا على إشباع حاجاته المختلفة (الفطرية والمكتسبة) والاستمتاع بالظروف المحيطة به.
- المؤشرات النفسية: وتتبدى في شعور الفرد بالقلق والاكتئاب، أو التوافق مع المرض، أو الشعور بالسعادة والرضا.
- المؤشرات الاجتماعية: وتتضح خلال العلاقات الشخصية ونوعيتها، فضلا عن ممارسة الفرد للأنشطة الاجتماعية والترفيهية.
- المؤشرات المهنية: وتتمثل بدرجة رضا الفرد عن مهنته وحبه لها، والقدرة على تنفيذ مهام وظيفته، وقدرته على التوافق مع واجبات عمله.
- المؤشرات الجسمية والبدنية: وتتمثل في رضا الفرد عن حالته الصحية، والتعايش مع الآلام، والنوم، والشهية في تناول الغذاء، والقدرة الجنسية.

مفهوم جودة الحياة:

يرى بونومي وآخرون(Bonomi et al.، 2000) أن جودة الحياة تمثل مفهوما واسعا يتأثر بجوانب متداخلة من النواحي الذاتية، والموضوعية مرتبطة بالحالة الصحية، والحالة النفسية للفرد، ومدى الاستقلال الذي يتمتع به، والعلاقات الاجتماعية الذي يكونها فضلا عن علاقته بالبيئة التي يعيش فيها".

وقد أشار روك (Rourke، 2001) إلى أنها"إحساس الفرد بجودة المعيشة، ويترتب على إحساسه بالرضا أوعدم الرضا عن الحياة، وإحساسه بالسعادة أو الشقاء.

وقد عرفها شرش(Church، 2004) على أنها "قياس لقدرة الفرد على الأداء الجيد بدنياً، وانفعالياً، واجتماعيا في سياق بيئته عند مستوى يتسق أو يتناسب مع توقعاته الخاصة".

بينما تناولها مورجاني وجيرياني (Geryani & Moorjani, 2004) على أنها "رضا الفرد، أو شعوره بالسعادة في المجالات الحياتية النى تعتبر مهمة بالنسبة له".

وعرفتها منظمة الصحة العالمية (WHO, 1994: 47) بأنها "إدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق أنظمة الثقافة والقيم في المجتمع الذي يعيش فيه، وعلاقة هذا الإدراك بأهدافه وتوقعاته ومستوى اهتمامه."

وعرفها الأشول(2005) على أنها "درجة الرقي في مستوى الخدمات المادية، والاجتماعية النى تقدم لأفراد المجتمع ، وإدراك هؤلاء الأفراد لقدرة الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة، ولا يمكن أن يدرك الفرد جودة الخدمات النى تقدم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم من الأصدقاء ، وأشقاء، وأقارب أي جودة الحياة ترتبط بالبيئة المادية، والنفسية، والاجتماعية النى يعيش فيها الفرد".

وخلص عبد المعطي (2005) إلى أن مفهوم جودة الحياة يتضمن"الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية، والإحساس بحسن الحال ، وإشباع الحاجات والرضا عن الحياة، وإدراك الفرد القوي، وشعوره معنى الحياة إلى جانب الصحة الجسمية الإيجابية، وإحساسه بمعنى السعادة وصولا إلى العيش حياة متوافقة بين جوهر الإنسان، والقيم السائدة في المجتمع ".

وقد عرفها منسي وكاظم(2006) على أنها"شعور الفرد بالرضا والسعادة، وقدرته على إشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة، ورقي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية، والاجتماعية، والتعليمية، والنفسية مع حسن إدارته للوقت، والاستفادة منه".

في حين أشار هجيران (Hajiran،2006)"إلى أن جودة الحياة تتأثر بالعوامل البيئية، وسمات الشخصية، والتفاعل بينهما فالحرية، والمعرفة، والاقتصاد، والصحة، والشعور بالأمان في إقامة العلاقات الاجتماعية، والروحانيات، والبيئة، والترويح تمثل مكونات موضوعية، وذاتية تتواجد لدى كل الأفراد مع الاختلاف في الدرجة".

ويرى حبيب (2006) أن مفهوم جودة الحياة يقصد به" درجة إحساس الفرد بالتحسن المستمر لجوانب شخصيته عن النواحي النفسية، والعقلية، والاجتماعية، والثقافية، والرياضية، والدينية، والجسمية، والتنسيق بينهم مع تهيئة المناخ المزاجي، والانفعالي المناسبين للعمل، والإنجاز مع تنبي فلسفة التطوير والتحسين لمواجهة الأزمات واتخاذ القرارات".

وقد أشارت رايف وآخرين (Ryff et Al., 2006) إلى أن"جودة الحياة تتمثل في الإحساس الإيجابي بحسن الحال ، كما أنها ترصد بالمؤشرات السلوكية الدالة على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته، وعن حياته بشكل عام، وسعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية مقدرة، وذات قيمة ومعنى بالنسبة له، واستقلاليته في تحديد مسار حياته، وإقامته، واستمراره في علاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين، وبالإحساس العام بالسعادة، والسكينة والطمأنينة النفسية".

وفي ضوء ما سبق فإن الباحث يعرف جودة الحياة على أنها: "مجموع تقييمات الفرد لجوانب حياته المختلفة، والتي تتضمن رضاه عن حياته، وإدراكه لصحته العامة، وعن علاقاته الأسرية،

والاجتماعية، ونجاحه بعمله، واستمتاعه بشغل أوقات فراغه من خلال المنظومة الثقافية، والقيمية النى يعيش فيها بما يتسق مع أهدافه للوصول إلى الكفاءة المطلوبة ي حياته".

أبعاد جودة الحياة:

حددت كل من محمود والجمالي (2010) أبعاد جودة الحياة فيما يلي:

1- الصحة العامة: وهي عبارة عن إدراك الفرد بأنه يتمتع بصحة جيدة، وحيوية، ونشاط، وطاقة، ويهتم بالتغذية، ووعيه التثقيفي بها للوقاية من الأمراض، واهتمامه بحالته الصحية والمتابعة، وإجراء الفحوصات اللازمة للاطمئنان على صحته.

2- الرضا عن الحياة: وهي عبارة عن إدراك الفرد بالرغبة في الحياة بكل مكوناتها، ويقتنع بما لديه من إمكانات، ويكون مقبلاً على الحياة بتفاؤل وحماس، ويشعر بأن الحياة ذات معنى وقيمة، وأن يتمتع بحالة نفسية جيدة.

3- العلاقات الأسرية: أن يدرك الفرد أنه يتمتع بحياة أسرية مترابطة ومستقرة يسودها الحب، والود، والتفاهم، والثقة بين أعضاء الأسرة الواحدة، ومساندتهم لبعضهم، وشعورهم بالسعادة، والحرص على التواجد في البيت الذي يكون التوافق الأسري والتفاعل الاجتماعي بين أفراده متوفراً فيه .

4- العلاقات الاجتماعية: وهو عبارة عن إدراك الفرد بأنه راضٍ عن التفاعلات الاجتماعية مع الآخرين، وأن يستمتع بوقته الذي يقضيه معهم، وأن يكون راضياً عن أصدقائه باعتبارهم مصدر ثقة وحب وانسجام ومساندة، وسعادة له.

5- النجاح المهني: وهو إدراك الفرد برضاه عن أدائه لعمله، بما يضمن له النجاح في مهنته، وأن يكون سعيداً أثناء تواجده في مكان العمل، وأن تكون علاقته بزملائه في العمل جيدة، ويكون راضياً عن تحقيق أهداف مهنته.

6- شغل أوقات الفراغ: أن يشعر الفرد بسعادة عند ممارسته لهواياته، وأن يشغل أوقات فراغه عن طريق ممارسته للأنشطة المختلفة التي تعود عليه بالنفع.

كما حددها كرياج (Criag, 2010) والمصاغ تحت المسمى الثلاثي بـ (The 3 B's) وهي على النحو التالي:

1- الكينونة Being.

2- الانتماء Belonging.

3- الصيرورة Becoming.

مظاهر جودة الحياة:

ويشير عبد المعطي (2005) إلى أن هناك خمسة مظاهر رئيسة لجودة الحياة تتمثل في خمس حلقات ترتبط فيها الجوانب الموضوعية والذاتية، وهي كالتالي:

- العوامل المادية والتعبير عن حسن الحال.
- إشباع الحاجات والرضا عن الحياة.
- إدراك الفرد القوى والمتضمنات الحياتية واحساسه بمعنى الحياة.
- الصحة والبناء البيولوجي واحساس الفرد بالسعادة.
- جودة الحياة الوجودية.

عوامل تشكل جودة الحياة:

يشير عبد القادر (2008) إلى أربعة عوامل تشكل جودة الحياة هي:

أ- حاجات الفرد (الحب والتقبل والجنس والصداقة والصحة والأمن).

ب- توقعات بأن هذه الحاجات خاصة بالمجتمع الذي يعيش فيه الفرد.

ج- المصادر المتاحة لإشباع هذه الحاجات بصورة مقبولة اجتماعيا.

د- النسيج البيئي المرتبط بإشباع هذه الحاجات.

كما أشار هاشم (2001) إلى بعض الحقائق الخاصة بجودة الحياة منها:

- يشعر الفرد بجودة الحياة عندما تشبع حاجاته الأساسية وتكون لديه الفرصة لتحقيق أهدافه في مجالات حياته الرئيسة.

- ترتبط جودة الحياة لدى الفرد بجودة حياة الأشخاص الآخرين الذين يعيشون في البيئة نفسها.

- تعكس جودة الحياة لدى الفرد تراثه الثقافي وتراث الآخرين المحيطين به.

-جودة الحياة بناء نفسي يمكن قياسه من خلال المؤشرات الذاتية والمؤشرات الاجتماعية.

- تعزيز جودة الحياة يتضمن الأنشطة وبرامج التأهيل والعلاج والدعم الاجتماعي.

مقومات جودة الحياة:

تعتبر جودة الحياة مفهوم نسبي يختلف من شخص لآخر حسب ما يراه من إعتبارات تقيم حياته.

وتوجد عوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة كما أوردتها بوعيشة (2013):

- القدرة على التحكم في ذاته.
- الصحة الجسمانية والعقلية.

- الأحوال المعيشية والعلاقات الاجتماعية.
- القدرة على التفكير وأخذ القرارات.
- امتلاكه للقيم الثقافية.

جودة الحياة الوظيفية:

إن جودة الحياة الوظيفية عبارة عن مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة(كادر المؤسسة)، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة (ماضي، 2014).

يرى برسي (2010) أن أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية يمكن أن ينظر لها من وجهة نظر المؤسسات، حيث يرى أن الموظفين السعداء هم الأكثر أداءً لوظيفتهم وأكثر التزاماً من الناحية التنظيمية، ويكون لديهم رغبة في البقاء في العمل ولديهم ولاءً للمؤسسة التي يعملون بها وأكثر إنتاجية وجودة في العمل.

ومن ناحية أخرى يرى بدوي (2013) أن أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تشمل: تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل، كما أنها تؤثر معنوياً على الاستجابات السلوكية للعاملين في المؤسسة مثل الرضا الوظيفي والعزلة الشخصية، فضلاً عن انها تعمل على تعزيز قدرة المؤسسة على استقطاب الموظفين ذوي الخبرة والكفاءة.

ويرى صالح (2013) أن الالتزام ببرامج جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى تحسين كافة الجوانب التي تؤثر في الحياة الوظيفية للموظفين وحياتهم الشخصية من خلال توفير بيئة عمل أكثر مرونة وتنافسية وولاء ودافعية.

ويرى السالم (2009) أن أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال تطوير جودة حياة بيئة العمل في المؤسسات ما يلي:

1- جعل بيئة العمل مصدر جذب للموظفين والمساعدة على زيادة انتماء الموظفين إلى المؤسسات وعدم الهجرة إلى مؤسسات أخرى.

2- زيادة ولاء الموظفين للمؤسسة، وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المؤسسة وأهدافهم، وتقليص المشكلات التي تواجههم إلى ادنى مستوى ممكن.

3- المساهمة في تعزيز الجودة والإبداع في العمل.

النظريات المفسرة لجودة الحياة:

نظرية لاوتن (Lawton Theory):

طرح لاوتن (Lawton, 1996) مفهوم طبيعة البيئة ليوضح فكرته عن جودة الحياة، والتي تدور حول الاتي:

ان ادراك الفرد لنوعية حياته يتأثر بظرفين هما:

- الظرف المكاني ، إذ إن هناك تأثيراً للبيئة المحيطة بالفرد على إدراكه لجودة حياته، وطبيعة البيئة في الظرف المكاني لها تأثيران أحدهما مباشر على حياة الفرد كالتأثير على الصحة

مثلاً، والآخر تأثيره غير مباشر إلا أنه يحمل مؤشرات ايجابية كرضا الفرد عن البيئة التي يعيش فيها

- الظرف الزماني ، إن إدراك الفرد لتأثير البيئة على جودة حياته يكون أكثر ايجابياً كلما تقدم في العمر ، فكلما تقدم الفرد في عمره كان أكثر سيطرة على ظروف بيئته ، وبالتالي يكون التأثير أكثر إيجابية على شعوره بجودة الحياة (Argyle, 1999).

نظرية رايف (Ryff, 1984):

تدور نظرية رايف (Ryff, 1984) حول مفهوم السعادة النفسية، إذ إن شعور الفرد بجودة الحياة ينعكس في درجة إحساسه بالسعادة التي حددها رايف بستة أبعاد يضم كل بعد ست صفات تمثل هذه الصفات نقاط التقاء لتحديد معنى السعادة النفسية، الذي يتمثل في وظيفة الفرد الإيجابية في تحسين مراحل حياته ، وهذه الأبعاد هي:

البعد الأول :الاستقلالية ، وصفاته تتمثل بقدرة الشخص على أن:

يقرر مصيره بنفسه، ويكون مستقلاً بذاته، قادراً على مقاومة الضغوط الاجتماعية، يتصرف بطرائق مناسبة، منظماً في سلوكه، يقيِّم ذاته بما يتناسب وقدراته الشخصية.

البعد الثاني : التمكن البيئي ومن صفاته:

الكفاية الذاتية للفرد، قدرة الفرد على التحكم وإدارة نشاطاته وبيئته، قدرته على الإفادة من الفرص المتاحة لديه، قدرته على اتخاذ الخيارات الملائمة لحاجاته النفسية والاجتماعية، قدرته على اختبار قيمه الشخصية، قدرته على التصرف بما يتناسب ومعايير مجتمعه.

البعد الثالث : النمو الشخصي ومن صفاته:

شعور الفرد بالنمو والارتقاء المستمر، إدراكه لتطور وتوسع ذاته انفتاحه للتجارب الجديدة، إحساسه الواقعي بالحياة، شعوره بتحسن ذاته وتطور سلوكه يوماً بعد آخر، سلوكه يتغير بطرائق تزيد من معرفته وفاعليته الذاتية.

البعد الرابع: العلاقات الإيجابية مع الآخرين، ومن صفاته:

رضا الفرد عن علاقاته الاجتماعية، ثقته بالآخرين من حوله، قناعته برفاهية الآخرين، قدرته على التعاطف والتودد للآخرين، اهتمامه بالتبادل الاجتماعي، إظهاره للسلوك التواصلي مع الآخرين.

البعد الخامس : تقبل الذات ومن صفاته:

إظهار الفرد توجهاً إيجابياً نحو ذاته، قبوله بالسمات أو الخصائص المكونة لذاته (السلبية والإيجابية)، الشعور الإيجابي لحياته الماضية، تفكيره الإيجابي لذاته المستقبلي، يشعر بخصائص ذاته المميزة، يظهر النقد الإيجابي لذاته.

البعد السادس : الهدف من الحياة ومن صفاته:

ان يمتلك المعتقدات التي تعطي معنى للحيات الماضية والحاضرة، وأن يضع أهدافاً تجعل حياته ذات معنى في تحقيقها، أن يسعى لتحقيق غاياته في الحياة، أن تكون له القدرة على توجيه أهداف حياته، أن يكون قادراً على الإدراك الواضح لأهداف حياته، أن يدرك أن صحته النفسية تكمن في إحساسه بمعنى الحياة.

نظرية اندرسون (Anderson, 2003):

طرح أندرسون (Anderson, 2003) شرحاً تكاملياً لمفهوم جودة الحياة ، متخذاً من مفاهيم السعادة، ومعنى الحياة، ونظام المعلومات البيولوجي، وتحقيق الحاجات والحياة الواقعية فضلاً عن العوامل الموضوعية الاخرى اطار نظرياً تكاملياً لتفسير جودة الحياة.

لقد أشار اندرسون(2003) إلى أن إدراك الفرد لحياته، يجعله يقيّم شخصياً ما يدور حوله، كما يمكنه من أن يكّون افكاراً كي يصل الى الرضا عن الحياة، وان هناك ثلاث سمات مجتمعة معاً تؤدي الى الشعور بجودة الحياة:

الاولى : وهي تتعلق بالأفكار ذات العلاقة بالهدف الشخصي الذي يسعى الفرد الى تحقيقه.

الثانية : المعنى الوجودي الذي ينتصف العلاقة بين الأفكار والأهداف.

الثالثة : الشخصية والعمق الداخلي.

ثانياً: فاعلية الذات *Self -Efficacy*

مفهوم الذات:

ويعرف غنيم (2001: 45) مفهوم الذات بأنه "تكوين معرفي منظم موحد ومتعلَّم للمدركات الشعورية والتصورات والتقييمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفاً نفسياً لذاته، ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المنسقة المحددة الأبعاد عن العناصر المختلفة لكينونته الداخلية أو الخارجية، وتشمل هذه العناصر المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تظهر إجرائياً في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو "الذات المدركة" والمدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي تعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين "الذات الاجتماعية" والمدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون "الذات المثالية" ووظيفة مفهوم الذات وظيفة دافعية وتكامل وتنظيم وبلورة عالم الخبرة المتغير الذي يوجد الفرد في وسطه، ولذا فإنه ينظم ويحدد السلوك.

مفهوم تقدير الذات

يعرفه الشيخ خليل (2008: 28) بأنه الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه بنفسه سواء كان حكماً إيجابياً أو سلبياً، ويترتب على هذا الحكم طبيعة الفرد ونشاطه، وكفاءته، ومدى توافقه مع نفسه، ومع المجتمع من حوله.

وعرفه شعبان (2010: 36) بأنه عملية وجدانية من خلالها يستطيع الفرد أن يقيم الصورة التي ينظر فيها إلى نفسه من معتقدا، وقيم، ومشاعر، وأفكار، واتجاهات تتضمن قبوله لذاته أو عدم قبولها، وإحساسه بأهميته، وجدارته، وشعوره بالكفاءة في المواقف الاجتماعية.

مفهوم فاعلية الذات:

لقد تعددت تعريفات فاعلية الذات، وفيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات:

عرف باندورا فاعلية الذات بأنها : أحكام الفرد أو توقعاته عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الأنشطة المتضمنة في الأداء والجهد المبذول لمواجهة الصعوبات وانجاز السلوك (Bandura,1977: 191).

وعرفها المخلافي (2010: 36) بأنها: مقدرة الفرد على أداء السلوك الذي يحقق نتائج مرغوبة في موقف معين، والتحكم في الأحداث التي تؤثر في حياته، وإصدار التوقعات الذاتية عن كيفية أداء المهام، والأنشطة التي يقوم بها، والتنبؤ بمدى الجهد، والمثابرة المطلوبة لتحقيف ذلك النشاط أو العمل.

وعرفها الدردير (2004: 28) بأنها: " الميكانيزم الذي من خلاله يتكامل الأشخاص ويطبقون مهاراتهم المعرفية والسلوكية والاجتماعية الموجودة على أداء مهمة معينة، ويعبر عنها بأنها صفة شخصية في القدرة على أداء المهام بنجاح في مستوى معين."

كما يعرفها العدل (2001: 131): بأنها ثقة الفرد الكامنة في قدراته، ويعبر عنها خلال المواقف الجديدة، أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة.

ومن خلال التعريفات السابقة استطاع الباحث تعريف فاعلية الذات بأنها تشير إلى إدراك الفرد لقدرته الشخصية في التعامل بكفاءة مع مختلف المواقف، حيث إن فاعلية الذات يمكن أن تعمم من مجال إلى آخر حسب خبرة الشخص جراء تعامله مع المواقف السابقة.

أبعاد فاعلية الذات:

أشار البندري (2007 : 33) إلى أبعاد فاعلية الذات التي حددها باندورا بثلاثة أبعاد تتغير فاعلية الذات تبعاً لها هي:

قدر الفاعلية: وهو يختلف تبعاً لطبيعة أو صعوبة الموقف، ويتضح قدر الفاعلية بصورة أكبر عندما تكون المهام مرتبة، وفقاً لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفاعلية، ويمكن تحديده بالمهام البسيطة المتشابهة، ومتوسطة الصعوبة، ولكنها تتطلب مستوى أداء شاق في معظمها.

ويذكر باندورا Bandura في هذا الصدد أن طبيعة التحديات التي تواجه الفاعلية الشخصية يمكن الحكم عليها بمختلف الوسائل مثل: مستوى الإتقان، وبذل الجهد، والدقة، والإنتاجية، والتهديد، والتنظيم الذاتي المطلوب، فمن خلال التنظيم الذاتي. فإن القضية لم تعد أن فرداً ما يمكن أن ينجز عملاً معيناً عن طريق الصدفة، ولكن هي أن فرداً ما لديه الفاعلية لينجز بنفسه وبطريقة منظمة؛ من خلال مواجهة مختلف حالات العدول عن الأداء.

العمومية: وتعني انتقال توقعات الفاعلية إلى مواقف مشابهة، فالأفراد غالباً ما يعممون إحساسهم بالفاعلية في المواقف المشابهة للمواقف التي يتعرضون له، ويذكر باندورا Bandura أن العمومية

تحدد من خلال مجالات الأنشطة المتسعة في مقابل المجالات المحددة، وأنها تختلف باختلاف عدد من الأبعاد مثل: درجة تشابه الأنشطة، والطرق التي تعبر بها عن الإمكانات أو القدرات السلوكية، المعرفية، والوجدانية، ومن خلال التفسيرات الوصفية للمواقف، وخصائص الشخص المتعلقة بالسلوك الموجه.

القوة: ويذكر باندورا Bandura أنها تتحدد في ضوء خبرة الفرد ومدى ملاءمتها للموقف، وأن الفرد الذي يمتلك توقعات مرتفعة يمكنه المثابرة في العمل، وبذل جهد أكثر في مواجهة الخبرات الشاقة، ويؤكد على أن قوة توقعات فاعلية الذات تحدد في ضوء خبرة الفرد ومدى ملاءمتها للموقف. ويؤكد باندورا في هذا الصدد أن قوة الشعور بالفاعلية الشخصية تعبر عن المثابرة العالية والقدرة المرتفعة التي تمكن من اختيار الأنشطة التي سوف تؤدي بنجاح، كما يذكر أيضاً أنه في حالة التنظيم الذاتي للفاعلية فإن الناس سوف يحكمون على ثقتهم في أداء النشاط بشكل منظم في خلال فترات زمنية محددة.

مصادر فعالية الذات :

أشار أحمد (2003) إلى أربعة مصادر لفعالية الذات وهي:

أولا: الإنجازات الأدائية: النجاح في الأداء يرفع فاعلية الذات بما يتناسب مع صعوبة العمل، والأعمال التي تنجز بنجاح من قبل الفرد أكثر فعالية من تلك التي يتممها بمساعدة الآخرين، والإخفاق يؤدي في الأغلب إلى إنقاص الفعالية حين نعرف أننا بذلنا أفضل ما لدينا من جهد.

ثانيا: الخبرات البديلة: ملاحظة نجاحات الآخرين يرفع فعالية الذات، وملاحظة فرد آخر بالكفاءة نفسها وهو يخفق في عمل يميل إلى خفض فعاليات الذات.

ثالثا: الإقناع اللفظي: قناعة الفرد بقدراته الذاتية على أداء المهام الصعبة، وإنجازها بنجاح، مما يقتضي تنظيم تفكيره، وتقييمه لأدائه، ومواجهة الصعاب، وتحمله المسؤولية، والمثابرة في تحقيق أهدافه مع شعوره بالثقة في النفس.

رابعا: الاستثارة الانفعالية: الانفعال الشديد يخفض الأداء عادة، ومتغيرات الاستثارة ترتبط بعدة متغيرات منها مستوى الاستثارة الدافعية المدركة للاستثارة – طبيعة العمل.

أنواع فاعلية الذات:

قد يتبادر إلى ذهن بعض الأفراد أن مصطلح فاعلية الذات يرتبط فقط بذات الفرد وأن ذاته فقط هي من يحدد فاعليته لذا كان لا بد لنا من عرض أنواع مختلفة من الفاعلية ترتبط بالمحيط الذي يعيش فيه الفرد وفيما يلي عرضاً لمجموعة من هذه الأنواع المختلفة للفاعلية:

الفاعلية القومية: يذكر جابر (1990) أن الفاعلية القومية قد ترتبط بأحداث لا يستطيع المواطنون السير عليها، مثل انتشار تأثير التكنولوجيا الحديثة، والتغير الاجتماعي السريع في أحد المجتمعات، والأحداث التي تجري في أجزاء أخرى من العالم، والتي يكون لها تأثير على من يعيشون في الداخل، كما تعمل على إكسابهم أفكاراً ومعتقدات عن أنفسهم باعتبارهم أصحاب قومية واحدة أو بلد واحد.

الفاعلية الجماعية: وهي مجموعة تؤمن بقدراتها وتعمل في نظام جماعي لتحقيق المستوى المطلوب منها، ويشير باندورا (Bandoura) إلى أن الأفراد يعيشون غير منعزلين اجتماعياً. وأن الكثير من المشكلات والصعوبات التي يواجهونها تتطلب الجهود الجماعية والمساندة لإحداث أي تغيير فعال، وإدراك الأفراد لفاعليتهم الجماعية يؤثر فيما يقبلون على عمله كجماعات، ومقدار الجهد الذي يبذلونه وقوتهم التي تبقى لديهم إذا فشلوا في الوصول إلى نتائج (أبو هاشم، 2005).

فاعلية الذات العامة: وهي قدرة الفرد على أداء السلوك الذي يحقق نتائج إيجابية في موقف معين، بحيث يستطيع التحكم في الضغوط الحياتية التي تؤثر على سلوكه، وإصدار التوقعات الذاتية عن كيفية أداء مهامه والأنشطة التي يقوم بها، والتنبؤ بالجهد والنشاط والمثابرة اللازمة لتحقيق العمل المراد القيام به (عبيد، 2013).

فاعلية الذات الخاصة: وهي أحكام الأفراد الخاصة المرتبطة بمقدرتهم على أداء مهمة محددة في نشاط محدد مثلاً في الرياضيات: الاشكال الهندسية، وفي اللغة العربية: الإعراب أو التعبير (أبو عون، 2014).

فاعلية الذات الأكاديمية: وهي إدراك الفرد لقدرته على أداء المهام التعليمية بمستويات مرغوب فيها، وهي تتأثر بعدد من المتغيرات منها: حجم الفصل الدراسي، عمر الدارسين، مستوى الاستعداد الأكاديمي للتحصيل الدراسي (عزب، 2006).

خصائص فاعلية الذات:

تتمثل خصائص فاعلية الذات فيما يلي:

1- مجموعة من الأحكام والمعتقدات والمعلومات عن مستويات الفرد وإمكاناته ومشاعره.

2- ثقة الفرد بنجاحه في أداء مهمة أو عمل معين يقوم به.

3- توقعات الفرد لأدائه في المستقبل.

4- تحتاج فاعلية الذات لبذل الجهد من أجل تحقيق نتائج مرغوبة، وهي ليست مجرد إدراك أو توقع.

5- توفر القدرة والاستطاعة سواءً النفسية أو العقلية أو الفسيولوجية، بالإضافة إلى توفر الدافعية في المواقف (النجار، 2012).

6- فاعلية الذات تقاس على أنها توقعات محددة ترتبط بسلوك معين ولا تقاس بوصفها سمة من سمات الشخصية.

7- توقعات فاعلية الذات قابلة للتعميم من خلال السلوكيات والمواقف المختلفة بناءً على مدى التشابه بينهما من حيث المهارات المطلوبة.

8- لا تركز على المهارات التي يمتلكها الفرد فقط، ولكنها تركز على حكم الفرد من خلال ما يستطيع القيام به من مهارات يمتلكها.

9- إن فاعلية الذات تنمو من خلال تفاعل الفرد مع البيئة ومع الآخرين، كما تنمو من خلال التدريب واكتساب الخبرات المختلفة.

10- تتحدد فاعلية الذات بالعديد من العوامل مثل: صعوبة الموقف، كمية الجهد المبذول، مدى مثابرة الفرد.

وهذه الخصائص يمكن من خلالها إخضاع فاعلية الذات الإيجابية للتنمية والتطوير وذلك بزيادة التعرض للخبرات المناسبة (عبيد، 2013).

النظريات المفسرة لفاعلية الذات:

نظرية فاعلية الذات لباندورا:

يشير باندورا (Bandura, 1986) في كتابه (أسس التفكير والأداء: النظرية المعرفية الاجتماعية)، بأن نظرية فاعلية الذات اشتقت من النظرية المعرفية الاجتماعية التي وضع أسسها، التي أكد فيها بأن الأداء الإنساني يمكن أن يفسر من خلال المقابلة بين السلوك، ومختلف العوامل المعرفية، والشخصية، والبيئية، وفيما يلي الافتراضات النظرية والمحددات المنهجية التي تقوم عليها النظرية المعرفية الاجتماعية:

- يمتلك الأفراد القدرة على عمل الرموز والتي تسمح بإنشاء نماذج داخلية للتحقق من فاعلية التجارب قبل القيام بها، وتطوير مجموعة مبتكرة من الأفعال والاختبار الفرضي لهذه المجموعة من الأفعال من خلال التنبؤ بالنتائج والاتصال بين الأفكار المعقدة وتجارب الآخرين.

- إن معظم أنواع السلوك ذات هدف معين، كما أنها موجهة عن طريق القدرة على التفكير المستقبلي، كالتنبؤ أو التوقع، وهي تعتمد بشكل كبير على القدرة على عمل الرموز.

- يمتلك الأفراد القدرة على التأمل الذاتي، والقدرة على تحليل الأفكار والخبرات الذاتية وتقييمها ، وهذه القدرات تتيح التحكم الذاتي في كل من الأفكار والسلوك.

- يمتلك الأفراد القدرة على التنظيم الذاتي، عن طريق التأثير على التحكم المباشر في سلوكهم، وعن طريق اختيار أو تغيير الظروف البيئية، والتي بدورها تؤثر في السلوك، كما يضع الأفراد معايير شخصية لسلوكهم، ويقومون بتقييم سلوكهم بناء على هذه المعايير، وبالتالي يمكنهم بناء حافز ذاتي يدفع ويرشد السلوك.

- يتعلم الأفراد عن طرق ملاحظة سلوك الآخرين ونتائجها، والتعلم عن طريق الملاحظة يقلل بشكل كبير من الاعتماد على التعلم عن طريق المحاولة والخطأ، ويسمح بالاكتساب السريع للمهارات المعقدة، والتي ليس من الممكن اكتسابها فقط عن طريق الممارسة.

- تتفاعل كل من الأحداث البيئية والعوامل الذاتية الداخلية (معرفية، وانفعالية، وبيولوجية) والسلوك بطريقة متبادلة. فالأفراد يستجيبون معرفياً وانفعالياً وسلوكياً إلى الأحداث البيئية، ومن خلال القدرات المعرفية يمارسون التحكم على سلوكهم الذاتي، والذي بدوره يؤثر ليس فقط على

البيئة ولكن أيضاً في الحالات المعرفية والانفعالية والبيولوجية، عدوي مبدأ الحتمية المتبادلة من أهم افتراضات النظرية المعرفية الاجتماعية.

نظرية شيل وميرفي (Shell & Murphy):

يشير باجارس (Pagares, 1996) إلى أن فاعلية الذات عبارة " عن ميكانيزم" ينشأ من خلال تفاعل الفرد واستخدامه بإمكاناته المعرفية، ومهاراته الاجتماعية والسلوكية الخاصة بالمهمة، وهي تعكس ثقة الفرد بنفسه وقدرته على النجاح في أداء هذه المهمة، أما توقعات المخرجات أو الناتج النهائي للسلوك فهي تتحدد في ضوء العلاقة بين أداء المهمة بنجاح وما يتصوره الفرد عن طبيعة هذه المخرجات، أو الوصول إلى أهداف السلوك، وبينت نظرية شيل وميرفي (Shell & Murphy) أن التوقعات الخاصة بالفاعلية الذاتية عند الفرد تعبر عن إدراكه لإمكاناته المعرفية، ومهاراته الاجتماعية والسلوكية الخاصة بالأداء أو المهمة المتضمنة في السلوك، وتنعكس على مدى ثقة الفرد بنفسه، وقدرته على التنبؤ بالإمكانات اللازمة للموقف وقدرته على استخدامها في تلك المواقف، وفاعلية الذات لدى الأفراد تنبع من سماتهم الشخصية العقلية والاجتماعية اولانفعالية.

نظرية شفارتسر (Schwarzer):

ينظر شفارتسر للفاعلية الذاتية على أنها عبارة عن بعد ثابت من أبعاد الشخصية، تتمثل في قناعات ذاتية، وفي القدرة على التغلب على المتطلبات والمشكلات الصعبة التي تواجه الفرد خلال التصرفات الذاتية، وأن توقعات الفاعلية الذاتية تنسب لها وظيفة توجيه السلوك، وتقوم على التحضير أو الإعداد للتصرف، وضبطه والتخطيط الواقعي له، لأنها تؤثر في الكيفية التي يشعر ويفكر بها الناس، فهي ترتبط على المستوى الانفعالي بصورة سلبية مع مشاعر القلق والاكتئاب والقيمة الذاتية المنخفضة .

وتـرتبط علـى المسـتوى المعرفـي بـالميول التشـاؤمية، وبالتقليـل مـن قيمـة الـذات، ويبـين "شفارتسر" أنه كلما زاد اعتقاد الإنسان بامتلاكه سلوكيات توافقية من أجل التمكن من حل مشكلة مـا بصـورة عمليـة، كـان أكثـر انـدفاعاً لتحويـل هـذه القناعـات أيضـاً إلـى سـلوك فاعـل (Schwarzer, 1994).

نظرية التوقع لفكتور فروم (Victor Froom):

وضـع أسـس هـذه النظريـة "فكتـور فـروم Victor Froom" وتفتـرض أن الإنسـان يسـتطيع إجـراء عمليات عقلية كالتفكير قبل الإقدام على سلوك محدد، وأنه سوف يختار سلوكاً واحداً بين عدد من بدائل السلوك الذي يحقق أكبر قيمة لتوقعاته، من حيث النتائج ذات النفع التي سيعود عليه وعلى عمله. ويلعب عنصر التوقعات دوراً مهما في جعل الإنسان يتخذ قراراً في اختيار نشاط معين من البدائل العديدة المتاحة؛ كما ويشير ماهر إن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة لثلاث عناصر:

- توقع الفرد أن مجهوده سيؤدي إلى أداء معين.
- توقع الفرد أن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد مادية.
- توقع الفرد أن العائد الذي يحصل عليه ذو منفعة وجاذبية، له إن العناصر الثلاثة السابقة أو التوقع والوسيلة والمنفعة تمثل عملية تقدير شخصي للفرد، وإنه باختلاف الأفراد يختلف التقدير، فما يشعر به فرد آخر، وعليه فإن هذه العناصر الثلاثة تمثل عناصر إدراكية.

ترى النظرية أن الفرد لديه القدرة والوعي بإمكانية البحث في ذاته عن العناصر الثلاثة السابقة وإعطائها تقديرات وقيم (ماهر، 2003).

مـن خـلال اسـتعراض النظريـات السـابقة يتبـين أن فاعليـة الـذات تمثـل جـزء مـن إدراك الفـرد واعتقاداته، كما أنها نتاج تفاعل بين الفرد وبيئته، تؤثر فيها الخبرات الماضية وتنعكس على خبرات لفرد المستقبلية إيجاباً وسلباً بناء على أثر الخبرة السابقة، ويختلف الأفراد في فاعليتهم الذاتية مثلما يختلفون في اعتقاداتهم، وإن هذه الاعتقادات والأحكام هي التي تحرك الأفراد وتمثل فاعليتهم الذاتية، وهي محددات لسلوكهم.

كما بينت تلك النظريات أن البنية الفسيولوجية او الانفعالية أو الوجدانية تؤثر تأثيراً عاماً على الفاعلية الذاتية للفرد، وعلى مختلف مجالات الوظائف العقلية والمعرفية وأنماطها، والحسية والعصبية لدى الفرد، لأنها جزء من سمات شخصية الفرد. ومن خلال عرض النظريات السابقة لفاعلية الذات، نجد أنها تؤكد على أن جميع العمليات التي تحدث التغيرات النفسية والسلوكية تعمل على تعديل الشعور بفاعلية الذات، كما أنها تشير إلى معتقدات الفرد في قدرته على ممارسة التحكم في الأحداث التي تؤثر في حياته، فهي لا تهتم بالمهارات التي يمتلكها الفرد فحسب، وإنما تهتم أيضاً بما يستطيع الفرد عمله بالمهارات التي يمتلكها.

فاعلية الذات وجودة الحياة:

إن مفهوم الـذات جـزء أساسـي مـن مفهـوم فاعليـة الـذات لـدى الأخصـائي النفسـي والاجتمـاعي فالمهمات التي يؤديها والإنجازات التي يحققها الأخصائي النفسي والاجتماعي والعلاقات الاجتماعية والإنسانية التي يبنيها جميعا تعطي صورة واضحة كل الوضوح عن فاعلية الذات لدى الأخصائي النفسي والاجتماعي (مصبح، 2011).

بـالرغم مـن ازدحـام المكتبـات بعلـوم التربيـة وعلـم الـنفس إلا أن الباحـث يجـد فراغـا كبيـرا فـي هـذه الدراسـات ولا سـيما أنهـا خلـت مـن الحـديث عـن فاعليـة الـذات لـدى الأخصـائيين النفسـيين والاجتماعيين الذين لهم أدوارهم المهمة، فانطلق الباحث ليسلط الضوء حول قضية مهمة وهي جودة

الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات للأخصائيين النفسيين والاجتماعيين باذلا كل جهد، باحثا عن أجزاء ومكونات فاعلية الذات. حيث اخذ يجمع ويربط هذه المكونات مشكلا في النهاية موضوعا مرتبطا ومتكاملا وواضحا بعنوان "جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية." ومن أجل الوصول إلى أهداف الدراسة قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية وتوصل إلى النتائج المرجوة من ذلك.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

أجرى الهاشمي والعضايلة (2017) دراسة هدفت إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين فيها، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختيار عينه عشوائية طبقيه من العاملين في هذه المستشفيات، وتم توزيع (450) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وأهمها أن مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات العسكرية كانت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية (3.18) .

كما وجد أن مستوى الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية من وجهة نظر العاملين كانت بدرجة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي (3.26)، وكما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية والتي تعزى لمتغير الجنسية والخبرة حيث كانت النتائج لصالح غير السعوديين وذوي الخبرة أقل من 6 سنوات، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات (جهة العمل، والعمر، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والتصنيف الوظيفي، وطبيعة العمل، والنوع الاجتماعي). وأوصت الدراسة بالحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات بما يضمن تحقيق أهداف المستشفيات وطموحات عامليها.

وأجرت حسن (2016) دراسة هدفت التعرف على القيمة التنبؤية لفاعلية الذات والدافعية للإنجاز بجودة الحياة لدى طالبات مرحلة الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة الدمام في السعودية، بالإضافة إلى التعرف على الفروق بين طالبات التخصص العلمية والأدبي في متغيرات الدراسة (فاعلية الذات، الدافعية للإنجاز، وأبعاد جودة الحياة)، وقد تكونت عينة الدراسة من (120) طالبة من طالبات

مرحلة الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة الدمام، وتم تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس فاعلية الذات، ومقياس جودة الحياة (إعداد الباحثة)، ومقياس جودة الحياة النفسية إعداد رايف وتعريب أحمد جنيدي (2009)، ومقياس الدافعية للإنجاز لهيرمانز ترجمة فاروق عبد الفتاح (1987)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين طالبات التخصص العلمي والأدبي في متغيرات الدراسة عدا بعد جودة إدارة الوقت وشغل أوقات الفراغ وكانت الفروق لصالح طالبات التخصص العلمي.

وقام عطا الله (2016) بدراسة هدفت التعرف على أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بفاعلية الذات وجودة الحياة لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، وتحديد الفروق في أساليب مواجهة الضغوط لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس تبعاً للنوع والدرجة الوظيفية، وقد تكونت العينة من (150) من معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، وقد استخدم الباحث مقياس أساليب إدارة الضغوط النفسية، ومقياس فاعلية الذات، ومقياس جودة الحياة (وجميعها من إعداد الباحث)، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن أكثر أساليب مواجهة الضغوط استخداماً لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس كانت طلب الدعم الروحي، التمني، طلب الدعم الاجتماعي، التوجه نحو حل المشكلة، التوجه نحو الانفعال، التجاهل، ممارسة الأنشطة البديلة، كذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين معاوني أعضاء هيئة التدريس تبعاً للنوع والوظيفة في أساليب مواجهة الضغوط، ووجود فروق دالة إحصائياً بين معاوني أعضاء هيئة التدريس المنخفضين والمرتفعين في فاعلية الذات على أساليب: (التوجه نحو حل المشكلة، ممارسة الأنشطة البديلة، طلب الدعم الروحي) لصالح المرتفعين في فاعلية الذات، ووجود فروق دالة إحصائياً بين معاوني أعضاء هيئة التدريس المنخفضين والمرتفعين في جودة الحياة على أساليب: (التوجه نحو حل المشكلة، طلب الدعم الاجتماعي، طلب الدعم الروحي) لصالح المرتفعين في جودة الحياة.

وأجرى علي (2015) دراسة هدفت التعرف على فاعلية برنامج تعليمي في تنمية المستوى المعرفي لأمهات التلاميذ المعاقين عقلياً وأثره على جودة الحياة لديهن. وتكونت العينة من (22) أماً لتلميذ معاق عقلياً، وتم تقسيمهن إلى مجموعتين (التجريبية والضابطة) بواقع (11) لكل منهما. وتراوحت أعمارهن بين (23 – 44) سنة، بمتوسط قدره (32.5) وانحراف معياري (7.2) سنة. وقد استخدم مقياس المستوى المعرفي (Abbeduto et al., 2012) ومقياس جودة الحياة Amaya & Tomasini, 2014)، والبرنامج التعليمي (إعداد الباحث). وأشارت نتائج الدراسة بالنسبة لمقياس الدعم المعرفي إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القياس البعدي باتجاه المجموعة التجريبية في الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية عند مستوى دلالة (0.01)، وإلى عدم وجود فروق في القياس التتبعي عدا البعد السابع (حقوق المعاقين عقلياً) عند مستوى دلالة (0.01) وبالنسبة لمقياس جودة الحياة أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القياس البعدي باتجاه المجموعة التجريبية عند مستوى دلالة (0.01) في الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية، ولم توجد فروق دالة في القياس التتبعي. وقام الباحث بتفسير النتائج وفق التراث النظري والدراسات السابقة وطرح التوصيات والمقترحات البحثية.

وقام النجار والطلاع (2015) بدراسة هدفت التعرف على مستويات التفكير الإيجابي وعلاقته بجودة الحياة لدي العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظات غزة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق أداتي الدراسة وهما: مقياس التفكير الإيجابي إعداد: عبد الستار إبراهيم (2008) ومقياس جودة الحياة إعداد الباحثين، وتكونت عينة الدراسة من (100) فرداً من العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظات غزة منهم (64) من الذكور، و (36) من الإناث، وأشارت النتائج أن التفكير الإيجابي حصل على درجة (73%)، وقد حظي مجال الشعور بالرضا على المرتبة الأولى بدرجة (84.1%) بينما حظي مجال المجازفة الإيجابية على المرتبة التاسعة والأخيرة

بدرجة (48.5%)، كما أظهرت النتائج أن الشعور بجودة الحياة حصل على (73.6%)، وقد حظي المجال الاجتماعي بالمرتبة الأولى بدرجة (85.1%)، بينما حظي المجال الوظيفي على المرتبة الرابعة والأخيرة بدرجة (64.8%)، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين التفكير الإيجابي والشعور بجودة الحياة، كما توصلت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً في مجالات مقياس التفكير الإيجابي تعود لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الذكور، ولمتغير الدخل لصالح أصحاب الدخل (أكثر من 1500شيقل)، ولمتغير الخبرة لصالح أصحاب الخبرة أكثر من خمس سنوات مقارنة بأصحاب الخبرة أقل من خمس سنوات. كما أشارت النتائج وجود فروق دالة داله إحصائية على مقياس الشعور بجودة الحياة تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الذكور، وتبعاً لمتغير الدخل لصالح أصحاب الدخل (أكثر من 1500شيقل)، وتبعاً لمتغير الخيرة لصالح الخبرة أكثر من خمس سنوات مقارنة بالخبرة أقل من خمس سنوات، وأوصت الدراسة العاملين على المؤسسات الأهلية على تنمية التفكير الإيجابي لدي العاملين بالمؤسسات الأهلية وإكسابهم أساليب التعامل الإيجابي مع الآخرين بما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة لديهم.

وأجرى امحمد (2015) دراسة هدفت التعرف على جودة الحياة في العالم العربي، حيث تم التطرق إلى تاريخ جودة الحياة الذي يمتد إلى العصر اليوناني في كتاب الأخلاق لأرسطو، ولم ترق إلى مستوى الاهتمام اللائق إلا في بداية القرن الحالي مع ظهور علم النفس الايجابي، ولقد كان لعلم النفس السبق في فهم وتحديد المتغيرات المؤثرة على جودة حياة الإنسان. وفيها تقديم تعاريف مختصرة منها تعريف منظمة الصحة العالمية وبعض الباحثين العرب، وبعدها توضيح الاتجاهات النظرية المفسرة لجودة الحياة ثم، تم التطرق إلى الدراسات العربية التي تناولت مصطلح جودة الحياة وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والديمغرافية وذلك من خلال ذكر عنوان الدراسة وهدفها وعينتها والنتائج المتوصل إليها، إلا انه لم يتم عرض كل الدراسات فتمت الإشارة إلى دراسات شائعة أخرى

تلاها تحليل مبسط لهذه الدراسات. وخلصت الدراسة إلى أن البحوث لم تشمل كامل العالم العربي وإنما حصرت في بعض الدول على غرار سلطنة عمان ومصر والجزائر كما أن البحوث العربية لم تدرس جميع فئات المجتمع.

وأجرت حجازي (2014) دراسة هدفت التعرف على فاعلية برنامج إرشادي فى تحسين جودة الحياة فى ضوء تنمية الفعالية الذاتية لدى النساء الفلسطينيات فى مرحلة انقطاع الطمث. كما هدفت إلى الكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة على مقياسي الفعالية الذاتية، وجودة الحياة قبل تطبيق البرنامج الإرشادي وبعده، وفي القياس التتبعي للمقياسين، وتكونت عينة الدراسة من (14) سيدة في مرحلة انقطاع الطمث ممن تتراوح أعمارهن بين (45–55) اللواتي سجلن مستويات منخفضة في مقياسي الفعالية الذاتية، وجودة الحياة. واستخدمت الدراسة مقياسي الفعالية الذاتية، وجودة الحياة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين متوسطي درجات عينة الدراسة على مقياس الفعالية الذاتية، وجودة الحياة قبل تطبيق البرنامج الإرشادي وبعده، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين متوسطي درجات عينة الدراسة على مقياس جودة الحياة ومقياس الفعالية الذاتية في القياس البعدي والتتبعي.

كما قامت آدم والجاجان (2014) بدراسة هدفت التعرف على جودة الحياة وعلاقتها بتقدير الذات لدى طلبة قسمي علم النفس والإرشاد النفسي في كلية التربية بجامعة دمشق، حسب متغيرات الجنس، والتخصص الدراسي (علم النفس، الإرشاد النفسي) لدى عينة البحث. وقد تم استخدام مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة من إعداد (منسي وكاظم، 2006)، ومقياس تقدير الذات من إعداد

(فاكهة جعفر، 2006)، وبلغ عدد أفراد العينة (100)، بينهم (50) من طلبة قسم علم النفس و(50) من طلبة قسم الإرشاد النفسي، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة وتقدير الذات لدى أفراد عينة البحث وعدم وجود فروق تبعاً للجنس في جودة الحياة، وعدم وجود فروق تبعاً للتخصص الدراسي في جودة الحياة، وعدم وجود فروق تبعاً للجنس في تقدير الذات، وعدم وجود فروق تبعاً للتخصص الدراسي في تقدير الذات.

وأجرت شيخي (2014) دراسة هدفت الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة ومصادر طبيعة العمل عند الأستاذ الجامعي والتعرف على مستويات جودة الحياة المدركة عند الأستاذ الجامعي، أجريت الدراسة بجامعة تلمسان ، كما هدفت الدراسة الكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة بين أفراد العينة تعزى لمتغيرات: الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الأقدمية واختلاف الكلية المنتسب لها الأستاذ الجامعي، وذلك من خلال تطبيق استبيان طبيعة العمل ومستويات جودة الحياة حسب مقياس منظمة الصحة العالمية، وتكونت عينة الدراسة من (100) أستاذ جامعي باختلاف الجنس ومن أربعة كليات ولقد تم استخدام المقاييس الخاصة بهذه المتغيرات.

ولقد أظهرت النتائج: وجود علاقة ارتباطية بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مصادر طبيعة العمل في متوسطات الأستاذ الجامعي تعزى لمتغير الجنس ما عدا بعد الحوافز والترقية لصالح الذكور. ولم تثبت فروق في مصادر طبيعة العمل في متوسطات الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية والتخصص، والفئة. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في

جودة الحياة بمجالاتها الستة تعزى لمتغير الجنس ما عدا المجال الجسمي ومجال الاستقلالية. ولم تثبت فروق في جودة الحياة بمجالاتها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ما عدا بعد العلاقات والاستقلالية والأقدمية عند مستوى دلالة (0.05).

وأجرت نعيسة (2012) دراسة هدفت التعرف على مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين حسب متغيرات (البلد، النوع، التخصص، دخل الأسرة) حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من (360) طالباً وطالبةً من جامعتي دمشق وتشرين. واستخدم مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة. وقد أشارت النتائج إلى وجود مستوى متدن من جودة الحياة الجامعية لدى طلبة الجامعتين. التأثير المشترك للمتغيرات الديمغرافية الثلاثة (البلد، المحافظة، النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، والتخصص (علوم نظرية، علوم تطبيقية)، وعدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين دخل الأسرة وأبعاد جودة الحياة. وبناءاً على النتائج تم وضع مجموعة من المقترحات.

وأجرت الدليمي وآخرون (2012) دراسة هدفت التعرف على قيم تقدير الذات وجودة الحياة لدى طالبات جامعة بابل، والتعرف على الفروق في تقدير الذات وجودة الحياة بين الصفوف الدراسية، مع إيجاد علاقة الارتباط بين تقدير الذات وجودة الحياة لطالبات جامعة بابل، واستعملت الباحثات المنهج الوصفي بالأسلوب المسح والعلاقات الارتباطية والمقارنة لعينة البحث التي تم اختيارها بصورة عشوائية طبقية من طالبات جامعة بابل في كليات تم اختيارها أيضا بالطريقة العشوائية والكليات هي (الدراسات القرآنية والتربية والعلوم بنات والتربية الرياضية والتربية الفنية)، وللصفوف الثاني والثالث والرابع فقط وبعدد (82) طالبة للعام الدراسي (2010-2011)، واستعملت الباحثات أدوات البحث العلمي المناسبة ومقياسي تقدير الذات وجودة الحياة، وتم إجراء تجربتين استطلاعيتين على عينات من مجتمع البحث الأصلي البالغ عدده (200) طالبة، وإيجاد الأسس العلمية للمقياسين قيد الدراسة وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا ومن ثم مناقشتها اعتمادا على المصادر العلمية

ذات العلاقة خرجت الباحثات بعدة استنتاجات كان من أهمها: وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقدير الذات وجودة الحياة لدى طالبات الصفين الثالث والرابع في جامعة بابل، كذلك تفوق طالبات الصف الرابع في متغيري تقدير الذات وجودة الحياة، فضلا عن صلاحية مقياسي تقدير الذات وجودة الحياة لدى طالبات جامعة بابل(عينة البحث)، وفي ضوء هذه الاستنتاجات أوصت الباحثات التأكيد على إجراء اختبارات دورية لمقياسي تقدير الذات وجودة الحياة على الطالبات والاهتمام بتدعيم تقدير للطالبات وذلك من خلال مناهج برامج الإعداد النفسي المنسقة مع مناهج التعليم الجامعي ليزداد إدراكهن بذاتهن.

وقام حسين وآخرون (2010) بدراسة هدفت التعرف على كفاءة الذات العامة المدركة كمتغير معدل للعلاقة بين نوعية حياة العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من النساء العاملات في المؤسسات التعليمية، كما تهتم بفحص الدور الذي تقوم به كفاءة الذات العامة المدركة في تعديل هذه العلاقة. وتكونت عينة الدراسة من (150) من النساء العاملات في جامعة القاهرة، تراوحت أعمارهن بين (25–55) سنة، واستخدمت الدراسة مقياس كفاءة الذات العامة المدركة، ومقياس الاحتراق النفسي، ومقياس نوعية حياة العمل. وتوصلت الدراسة إلى أن النساء العاملات في المؤسسات التعليمية يعانين من تدني مؤشرات نوعية حياة العمل، كما كشفت عن وجود ارتباطات جوهرية بين نوعية حياة العمل والاحتراق النفسي لديهن، دور كفاءة الذات العامة المدركة في تعديل العلاقة بين نوعية حياة العمل والاحتراق النفسي، وعدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين دخل الأسرة وأبعاد جودة الحياة. وبناءاً على النتائج تم وضع مجموعة من المقترحات.

كما أجرت محمود والجمالي (2010) دراسة هدفت التعرف على فعالية الذات المدركة كما يدركها طلبة الجامعة المتفوقون، والمتعثرون دراسياً، وتأثيرها على جودة الحياة لديهم، حيث أجريت الدراسة

على عينة تكونت من (202) طالباً وطالبةً، منهم (166) طالباً وطالبةً من المتفوقين، و(36) طالباً وطالبة من المتعثرين، وقد تم تطبيق أداتي الدراسة وهما مقياس فعالية الذات، ومقياس جودة الحياة وهما من إعداد الباحثتين، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين فعالية الذات وجودة الحياة لدى طلبة الجامعة. وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في فعالية الذات بين الذكور والإناث، ووجود فروق دالة إحصائياً في فعالية الذات بين المتفوقين والمتعثرين دراسياً لصالح المتفوقين دراسياً، كذلك وجدت فروق دالة إحصائياً في فعالية الذات بين طلبة الأقسام الأدبية والاقسام العلمية لصالح طلبة الأقسام العلمية. ، ووجود فروق دالة إحصائياً في جودة الحياة بين الذكور والإناث لصالح الذكور، ووجود فروق دالة إحصائياً بين المتفوقين والمتعثرين دراسياً لصالح المتفوقين دراسياً، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في جودة الحياة بين طلبة الأقسام الأدبية والاقسام العلمية.

الدراسات الاجنبية

قام **باباك (Babak, 2011)** بدراسة هدفت التعرف على حالة الصحة النفسية وكل من الضغط الإدراكي وفاعلية الذات المدركة بين المراهقين الذكور من الطلاب الإيرانيين، حيث استخدم المنهج الوصفي، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (866) من طلاب المدارس العليا، واستخدم الباحث مقياس الصحة العامة من إعداد (Gold Berg et al, 1997)، ومقياس الضغوط، ومقياس فاعلية الذات. توصلت الدراسة أن الذين لديهم فاعلية ذات مرتفعة يستطيعون مواجهة الضغوط وصحتهم النفسية جيدة، بينما الذين لديهم فعالية ذات أقل يصعب عليهم التعامل مع الضغوط ومواجهتها؛ مما يؤدي إلى زيادة التوتر والتعرض للقلق والمرض النفسي.

وأجرى كل من **الربضي وسالم (Al Rabadi & Salem, 2018)** دراسة هدفت معرفة مستوى التفكير العالي وعلاقته بجودة الحياة لدى طلبة كلية المجتمع بجامعة عجلون، وقد صُممت الدراسة

لتحديد تأثير التفكير الرفيع المستوى على جودة الحياة في جامعة عجلون. استخدمت الدراسة طريقة الارتباط. وتكونت العينة المختارة عشوائياً من (147) طالباً من طلاب كلية عجلون الجامعية. حيث استخدمت الدراسة أداتين: وتم تطبيق الأداتين على عينة الدراسة بعد استخراج الخصائص السيكومترية للأداتين من حيث الصلاحية والموثوقية. وأشارت النتائج إلى أن التفكير رفيع المستوى بين الطلاب كان معتدلاً.

وحقق الطلاب أيضا درجة متوسطة وفقا لجودة الحياة. وكان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التفكير رفيع المستوى وجودة الحياة. وكانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة ومستوى التفكير الرفيع تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور والتخصص الأكاديمي لصالح طلاب الكليات العلمية، أوصت الدراسة بالحاجة إلى مزيد من البحوث والدراسات حول العلاقة بين نوعية الحياة ومتغيرات أخرى مثل الكفاءة الذاتية، والتعلم الذاتي، والمتغيرات الأخرى، وتدريب الطلاب على المهارات التي تثير مهارات التفكير العليا بسبب علاقتهم الوثيقة بجودة الحياة وبرامج تدريبية ودراسات شبه تجريبية لتحسين إدراك الطلاب لمستوى الحياة وجودتها.

كما هدفت دراسة **كارساريس (Caceres, 2011)** التعرف على مستوى فاعلية الذات لدى الطلبة الصم وضعاف السمع في عدد من المدارس الابتدائية والثانوية في إسبانيا، حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (25) طالبة مرحلة ابتدائية، و (91) مرحلة ثانوية، تم اختيارهم من مدارس مدينة فالنسيا الإسبانية، استخدم مقياس فاعلية الذات من خلال نتائج الطلبة الكتابية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الفاعلية الذاتية لدى الطلبة المشاركين في الدراسة ما بين منخفض إلى متوسط.

وقام فورس (Voris, 2011) بدراسة هدفت إلى تحديد العلاقة بين فاعلية الذات والرضا الوظيفي وبين نوع الشهادة لدى معلمي التربية الخاصة حديثي الخبرة (0–5سنوات) وتكونت عينة الدراسة من (222) معلماً. وانتهت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين فاعلية الذات لمعلم التربية الخاصة، وبين زيادة تحصيل الطلبة، كما كشفت النتائج أنّ فاعلية الذات، والرضا المهني هو أقل لدى المعلمين حديثي الخبرة.

وأجرى سيرجي وآخرون (Sirgy et al., 2008) دراسة هدفت التعرف على تأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة على الرضا الوظيفي للعاملين ومدى هذا التأثير، وتطبيق مفهوم جودة الحياة على نواحي الحياة الشخصية الأخرى خارج نطاق العمل، وقد اعتمدت الدراسة على التقارير والإحصاءات المتوفرة في منظمات الأعمال المختلفة، إضافة إلى التقارير والدراسات العلمية في المجلات والدوريات والكتب العالمية ذات العلاقة بجودة الحياة والعوامل المؤثرة فيها. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير معنوي لتطبيق مفهوم جودة الحياة على رضا العاملين الوظيفي. ووجود تأثير متبادل بين جودة الحياة والحياة الشخصية للعاملين.

وقام كل من **أوى وتشانج (Oi & Chang, 2007)** بدراسة هدفت فحص التأثير المباشر والمعتدل لفعالية الذات على الضغوط وجودة الحياة في المجتمعات الصينية، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (386) موظفاً في هونج كونج و (306) من الموظفين في بكين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط موجب بين فعالية الذات العامة وجودة الحياة العقلية والبدنية، كما أكدت النتائج أن فعالية الذات العامة تلعب الدور المهم في رفاهية الموظفين في المجتمعات الصينية.

كما قام **تايلور وآخرون (Taylor et al., 2006)** بدراسة هدفت تقييم العلاقة بين الألم وفعالية الذات وجودة الحياة المرتبطة بالصحة والضغوط النفسية والعجز لدى أفراد المجتمع في نيوزيلندا، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (540) فرداً من أفراد المجتمع في نيوزيلندا، وكشفت نتائج

الدراسة وجود ارتباط موجب بين جودة الحياة المرتبطة بالصحة، وعدم وجود ارتباط بين جودة الحياة وفعالية الذات العامة.

وأجرى **تونج وسونج (Tong & Song, 2004)** دراسة هدفت معرفة سمات فعالية الذات وجودة الحياة لدى طلبة الجامعة في الصين، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (102) من طلبة الجامعة غير المنتظمين، و (164) من الطلبة المنتظمين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود انخفاض دال إحصائياً لأداء الطلبة الأقل انتظاماً في فعالية الذات وجودة الحياة، وكذلك عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في فعالية الذات، وهناك ارتباط موجب دال إحصائياً بين فعالية الذات وجودة الحياة والرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعة المنتظمين.

تعقيب على الدراسات السابقة:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية/ المحافظات الشمالية.

وتتحدد الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة:

من حيث الهدف: تناولت الدراسات السابقة فاعلية الذات وجودة الحياة، كدراسة الهاشمي والعضايلة (2017)، ودراسة حسن (2016)، ودراسة عطا الله (2016)، ودراسة النجار والطلاع (2015)، حجازي (2014)، ودراسة آدم والجاجان (2014)، ودراسة الدليمي وآخرين (2012)، ودراسة محمود والجمالي (2010). ودراسة أوى وتشانج (Oi & Chang, 2007)، ودراسة تايلور وآخرين (Taylor et al., 2006)، ودراسة تونج وسونج (Tong & Song, 2004).

من حيث العينة: فقد تراوحت عينات الدراسات السابقة ما بين (14– 540).

من حيث المنهج: معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي، واتفقت هذه الدراسات مع الدراسة الحالية من حيث المنهج.

أما من حيث النتائج التي أسفرت عنها الدراسات السابقة فقد تبين أن معظمها أظهرت وجود علاقة بين فاعلية الذات وجودة الحياة.

واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري وبناء أدوات الدراسة، وكذلك في تحليل نتائج الدراسة من حيث الاتفاق والاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة. حيث اعتمد الباحث على دراسة محمود والجمالي (2010)، ودراسة شيخي (2014) ودراسة عطا الله، (2016) في إعداد أدوات الدراسة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

متغيرات الدراسة

إجراءات الدراسة

المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها. كما يعطي وصفاً مفصلاً لأَداتي الدراسة وصدقهما وثباتهما، وكذلك إِجراءَات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي استخدمها الباحث في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة. حيث تم استقصاء آراء مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية حول علاقة جودة الحياة بفاعلية الذات من وجهة نظرهم.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية العاملين في دائرتي الصحة والاغاثة والخدمات الاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية، إذ يبلغ عدد مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في المحافظات الشمالية (150) عاملاً وعاملة وذلك حسب إحصائيات رسمية صادرة عن وكالة الغوث الدولية (2018).

عينة الدراسة:

استهدفت الدراسة كافة أفراد مجتمع الدراسة، ولكن بسبب عدم تعاون بعض المبحوثين، وعدم تواجد البعض منهم على رأس عمله لحظة جمع البيانات، حيث اعتمدت العينة العشوائية المتاحة، لذا شكل ما تم استرجاعه والبالغ (111 مبحوثاً) من مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية عينة الدراسة والتي تشكل ما نسبته (74%) من مجتمع الدراسة، ويبين الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، والمؤهل العلمي، ومنطقة العمل، والخبرة، والقسم.

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، والمؤهل العلمي، ومنطقة العمل، والخبرة، والقسم.

المتغير		العدد	النسبة المئوية	المجموع
الجنس	ذكر	47	42.3	111
	أنثى	64	57.7	
المؤهل العلمي	بكالوريوس	82	73.9	111
	ماجستير فأعلى	29	26.1	
منطقة العمل	جنوب	37	33.3	111
	وسط	36	32.4	
	شمال	38	34.2	
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	10	9.0	111
	بين 5 – 10 سنوات	30	27.0	
	أكثر من 10 سنوات	71	64.0	
القسم	الصحة	47	42.3	111
	الاغاثة والخدمات	64	57.7	

أداتا الدراسة:

تم استخدام أداتين في هذه الدراسة، وهما أداة جودة الحياة، وأداة فاعلية الذات، وذلك بالرجوع للدراسات السابقة ومنها دراسة محمود والجمالي (2010)، ودراسة شيخي (2014) ودراسة عطا الله، (2016)، وفيما يلي وصف لكل أداة من هذه الأدوات:

أداة جودة الحياة:

للتعرف إلى درجة جودة الحياة لدى أفراد العينة قام الباحث بتطوير أداة جودة الحياة، وقد تكونت الأداة في صورتها الأولية من (39) فقرة – ملحق رقم (2) ، وبعد عرض الأداة على مجموعة من المختصين والخبراء بالبحث العلمي وبعد إجراء التعديلات المطلوبة على الأداة أصبحت في صورتها النهائية مكونةً من (39) فقرة (أنظر ملحق رقم (3))، موزعة على ستة أبعاد رئيسة والجدول (2) يوضح أرقام الفقرات الخاصة بكل بعد من أبعاد جودة الحياة.

جدول (2): يوضح أرقام الفقرات الخاصة بكل بعد من أبعاد جودة الحياة.

الرقم	البعد	فقرات البعد	عدد الفقرات
البعد الأول	الصحة العامة	1، 6، 12، 19، 25، 31، 33، 36، 38، 39	10
البعد الثاني	الرضا عن الحياة	2، 7، 13، 20، 26، 32، 34، 37	8
البعد الثالث	العلاقات الاسرية	3، 8، 14، 21، 27	5
البعد الرابع	العلاقات الاجتماعية	4، 9، 15، 22، 28	5
البعد الخامس	النجاح المهني	5، 10، 16، 17، 23، 29	6
البعد السادس	شغل اوقات الفراغ	11، 18، 24، 30، 35	5
الدرجة الكلية لجودة الحياة		1 – 39	39

تصحيح الأداة:

تم تصميم أداة جودة الحياة على أساس مقياس (ليكرت الخماسي)، وقد بنيت الفقرات بالإتجاه الايجابي والسلبي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما هو آت:(دائماً: خمس درجات، غالباً: أربع درجات، أحياناً: ثلاث درجات. نادراً: درجتين. مطلقاً: درجة واحدة). باستثناء اربعة فقرات هي: (11، 18، 25، 34، 37، 38) حيث تم تصميمها بطريقة عكسية باعتبارها فقرات سلبية، وقد استند الباحث في تفسيره لنتائج الأداة لأسلوب ليكرت الذي يحدد درجة استجابة المبحوث على الأداة في ضوء درجة موافقته أو عدم موافقته على بنود الأداة، وتتحدد الدرجة بإعطاء أوزان مختلفة للاستجابة، بحيث يستجيب المبحوث على ميزان أو متصل رتبي متدرج يشتمل على خمسة رتب.

وللتعرف إلى تقديرات أفراد العينة وتحديد درجة (جودة الحياة)، وفق قيمة المتوسط الحسابي تم حساب المدى (5−1 =4)، ثم تم تقسيمه على (4) للحصول على طول الخلية الصحيح (5/4 = 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه الدرجة إلى أقل قيمة في الأداة (أو بداية الأداة وهى الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلى :−

جدول (3): يوضح طول الخلايا.

الرقم	الدرجة	الدرجة
1	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين 1 – 1.79	منخفضة جدا
2	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 1.80 – 2.59	منخفضة
3	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 2.60 – 3.39	متوسطة
4	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 3.40 – 4.19	مرتفعة
5	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 4.20 – 5	مرتفعة جدا

صدق الأداة:

للتأكد من صدق أداة جودة الحياة استخدم الباحث طريقتين:

أولاً- صدق المحكمين:

تم التأكد من صدق الأداة بصورتها الأولية في الدراسة الحالية بعرضه على (8) من المحكمين المختصين في الإرشاد النفسي والصحة النفسية وأيضاً المهتمين بالبحث العلمي (مرفق قائمة بأسماء المحكمين) –ملحق رقم (2) للتأكد من ملاءمة كل فقرة من فقرات الأداة للبعد الذي وضعت فيه، ومدى صلاحية الفقرات في قياس ما وضعت لقياسه، وملاءمة صياغة كل فقرة لغوياً ووضوحها بالنسبة للمبحوث، وملاءمة كل فقرة من فقرات الأداة لمستوى المبحوث، وإضافة العبارات، أو تعديلها، أو حذفها، إذا احتاج الأمر، وهي التي شأنها أن تجعل الأداة أكثر صدقاً، وإبداء أية ملاحظات أخرى بشكل عام، وبعد جمع آراء المحكمين، كان هناك اتفاق بينهم على صلاحية الأداة ومقروئيتها، باستثناء بعض الفقرات التي تم تعديلها بناء على ملاحظاتهم، وذلك كما هو مشار اليه في – ملحق رقم (3) الذي يتضمن أداة الدراسة بعد التحكيم.

ثانياً- صدق البناء:

من ناحية أخرى فقد تم التحقق من الصدق بحساب مصفوفة إرتباط فقرات الأداة مع الدرجة الكلية لكل بعد على عينة الدراسة، وذلك كما هو واضح في الجدول (4) والذي بين أن جميع قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية، لكل بعد دالة إحصائياً، ما يشير إلى تمتع الأداة بالاتساق

الداخلي، وأنها تشترك معاً في قياس جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية/ المحافظات الشمالية.

جدول (4): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات جودة الحياة مع الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المقياس.

الصحة العامة			الرضا عن الحياة			العلاقات الاسرية		
الرقم	قيمة ر	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة ر	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة ر	الدلالة الإحصائية
1	0.590**	0.000	1	0.614**	0.000	1	0.583**	0.000
2	0.575**	0.000	2	0.633**	0.000	2	0.613**	0.000
3	0.552**	0.000	3	0.758**	0.000	3	0.602**	0.000
4	0.623**	0.000	4	0.715**	0.000	4	0.791**	0.000
5	0.340**	0.000	5	0.521**	0.000	5	0.790**	0.000
6	0.713**	0.000	6	0.660**	0.000			
7	0.631**	0.000	7	0.322**	0.001			
8	0.469**	0.000	8	0.506**				
9	0.318**	0.002						
10	0.575**	0.000						
العلاقات الاجتماعية			**النجاح المهني**			**شغل اوقات الفراغ**		
الرقم	قيمة ر	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة ر	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة ر	الدلالة الإحصائية
1	0.671**	0.000	1	0.735**	0.000	1	0.529**	0.000
2	0.625**	0.000	2	0.833**	0.000	2	0.504**	0.000
3	0.725**	0.000	3	0.789**	0.000	3	0.595**	0.000
4	0.623**	0.000	4	0.603**	0.000	4	0.641**	0.000
5	0.695**	0.000	5	0.638**	0.000	5	0.632**	0.000
			6	0.525**	0.000			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (4) أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل بعد دالة إحصائياً، مما يشير إلى تمتع الأداة بصدق عالٍ وأنها تشترك معاً في قياس جودة الحياة من وجهة نظر مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية.

ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات أداة جودة الحياة قام الباحث بحساب ثبات الاتساق الداخلي لأداة جودة الحياة على الدرجة الكلية وجميع الأبعاد المكونة لأداة جودة الحياة، إذ تم حساب الثبات لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي، بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا ((Cronbach Alpha، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول (5).

جدول (5) نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا ((Cronbach Alpha لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة.

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة Alpha
البعد الأول	**الصحة العامة**	**10**	**0.721**
البعد الثاني	**الرضا عن الحياة**	**8**	**0.751**
البعد الثالث	**العلاقات الاسرية**	**5**	**0.709**
البعد الرابع	**العلاقات الاجتماعية**	**5**	**0.696**
البعد الخامس	**النجاح المهني**	**6**	**0.823**
البعد السادس	**شغل اوقات الفراغ**	**5**	**0.638**
الدرجة الكلية لجودة الحياة		**39**	**0.895**

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أداة الدراسة بأبعادها المختلفة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات، حيث تراوحت درجات الثبات بين (0.64) وبين (0.82) على أبعاد مقياس جودة الحياة، بينما بلغت قيمة ألفا على الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة (0.90) معبرة عن درجة عالية جداً من الثبات.

أداة فاعلية الذات:

بعد إطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة وعلى الأدب التربوي المتعلق بموضوع الدراسة وأهدافها وفروضها، قام بتطوير أداة خاصة من أجل التعّرف إلى درجة فاعلية الذات لدى عينة الدراسة، ومنها دراسة محمود والجمالي (2010)، ودراسة شيخي (2014) ودراسة عطا الله (2016)، وقد تكون الأداة في صورتها الأولية من (32) فقرة (أنظر ملحق رقم

(2))، وبعد عرضها على مجموعة من المحكمين أصحاب الخبرة والاختصاص تم التعديل على غالبية الفقرات الموجودة لتتناسب مع الدراسة الحالية، وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من (32) فقرة (أنظر ملحق رقم (3))، حيث تكونت الأداة من مجموعة فقرات غالبيتها ايجابية باستثناء (4) فقرات سلبية وهي الفقرات (18، 19، 28، 32)، أما باقي الفقرات فهي ايجابية.

وتكونت الأداة من أربعة أبعاد والجدول (6) يوضح أرقام الفقرات الخاصة بكل بعد من أبعاد أداة فاعلية الذات.

جدول (6) يوضح أرقام الفقرات الخاصة بكل بعد من أبعاد أداة فاعلية الذات.

الرقم	الفاعلية	فقرات البعد	عدد الفقرات
البعد الأول	**انجاز الاداء**	**1، 5، 9، 13، 17، 21، 25، 27، 28، 30، 31، 32**	**12**
البعد الثاني	**الخبرات البديلة**	**2، 6، 10، 14، 18، 22**	**6**
البعد الثالث	**الاقتناع اللفظي**	**3، 7، 11، 15، 19، 23، 26، 29**	**8**
البعد الرابع	**الاستثارة الانفعالية**	**4، 8، 12، 16، 20، 24**	**6**
الدرجة الكلية لفاعلية الذات		**32 - 1**	**32**

تصحيح الأداة:

تتضمن هذه الأداة تقدير الشخص لنفسه بطريقة ذاتية، أي كما يرى نفسه، وقد بنيت الفقرات، حسب سلم خماسي وأعطيت الأوزان للفقرات كما هو آت:(دائماً: خمس درجات، غالباً: أربع درجات، احياناً: ثلاث درجات. نادراً: درجتين. مطلقاً: درجة واحدة). وقد استند الباحث في تفسيره لنتائج الأداة لأسلوب (ليكرت) الذي يحدد درجة المبحوث على الأداة في ضوء درجة موافقته أو عدم موافقته على بنود الأداة، وتتحدد الدرجة بإعطاء أوزان مختلفة للاستجابة، بحيث يستجيب المبحوث على ميزان أو متصل رتبي متدرج يشتمل على خمسة رتب.

وللتعرف إلى تقديرات أفراد العينة وتحديد درجة (فاعلية الذات)، وفق قيمة المتوسط الحسابي تم حساب المدى (5−1 =4)، ثم تم تقسيمه على (4) للحصول على طول الخلية الصحيح (5/4 =

0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه الدرجة إلى أقل قيمة في الأداة (أو بداية الأداة وهى الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلى :-

جدول (7): يوضح طول الخلايا.

الرقم	الدرجة	الدرجة
1	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين 1 – 1.79	منخفضة جدا
2	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 1.80 – 2.59	منخفضة
3	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 2.60 – 3.39	متوسطة
4	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 3.40 – 4.19	مرتفعة
5	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 4.20 – 5	مرتفعة جدا

صدق الأداة:

للتأكد من صدق أداة فاعلية الذات استخدم الباحث طريقتين:

اولاً- صدق المحكمين:

تم التأكد من صدق الأداة بصورتها الأولية في الدراسة الحالية بعرضه على (8) من المحكمين المختصين في الإرشاد النفسي والصحة النفسية وأيضاً المهتمين بالبحث العلمي (مرفق قائمة بأسماء المحكمين) ملحق رقم (1) للتأكد من ملاءمة كل فقرة من فقرات الأداة للبعد الذي وضعت فيه، ومدى صلاحية الفقرات في قياس ما وضعت لقياسه، وملاءمة صياغة كل فقرة لغوياً ووضوحها بالنسبة للمبحوث، وملاءمة كل فقرة من فقرات الأداة لمستوى المبحوث، وإضافة العبارات، أو تعديلها، أو حذفها، إذا احتاج الأمر، وهي التي شأنها أن تجعل الأداة أكثر صدقاً، وإبداء أية ملاحظات أخرى بشكل عام، وبعد جمع آراء المحكمين، كان هناك اتفاق بينهم على صلاحية الأداة ومقروئيتها، باستثناء بعض الفقرات التي تم تعديلها بناء على ملاحظاتهم، وذلك كما هو مشار اليه في ملحق رقم (3) الذي يتضمن أداة الدراسة بعد التحكيم.

ثانياً- صدق البناء:

من ناحية أخرى تم التحقق من الصدق بحساب مصفوفة ارتباط فقرات الأداة مع الدرجة الكلية لكل بعد على عينة الدراسة، وذلك كما هو واضح في الجدول (8) والذي بين أن جميع قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية، لكل بعد دالة إحصائياً، ما يشير إلى تمتع الأداة بالاتساق الداخلي، وأنها تشترك معاً في قياس فاعلية الذات.

جدول (8): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات فاعلية الذات مع الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد الأداة.

انجاز الاداء			الاقتناع اللفظي		
الفقرات	قيمة ر	الدلالة الإحصائية	الفقرات	قيمة ر	الدلالة الإحصائية
1	0.564**	0.000	1	0.522**	0.000
2	0.645**	0.000	2	0.598**	0.000
3	0.608**	0.000	3	0.468**	0.000
4	0.506**	0.000	4	0.513**	0.000
5	0.785**	0.000	5	0.302**	0.001
6	0.461**	0.000	6	0.488**	0.000
7	0.550**	0.000	7	0.642**	0.000
8	0.468**	0.000	8	0.540**	0.000
9	0.212*	0.026			
10	0.614**	0.000			
11	0.555**	0.000			
12	0.442**	0.000			
الخبرات البديلة			الاستثارة الانفعالية		
الفقرات	قيمة ر	الدلالة الإحصائية	الفقرات	قيمة ر	الدلالة الإحصائية
1	0.695**	0.000	1	0.687**	0.000
2	0.819**	0.000	2	0.738**	0.000
3	0.713**	0.000	3	0.586**	0.000
4	0.803**	0.000	4	0.700**	0.000
5	0.298**	0.002	5	0.561**	0.000
6	0.453**	0.000	6	0.398**	0.000

تشير المعطيات الواردة في الجدول (8) أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل بعد دالة إحصائياً، مما يشير إلى تمتع الأداة بصدق عالٍ، وأنها تشترك معاً في قياس فاعلية الذات من وجهة نظر مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية.

ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات أداة فاعلية الذات قام الباحث بحساب ثبات الاتساق الداخلي لأداة فاعلية الذات على الدرجة الكلية وجميع الأبعاد المكونة لأداة فاعلية الذات، إذ تم حساب الثبات لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي، بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا ((Cronbach Alpha، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول (9).

جدول (9): نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة.

الرقم	الفاعلية	عدد الفقرات	قيمة Alpha
البعد الأول	**انجاز الاداء**	**12**	**0.764**
البعد الثاني	**الخبرات البديلة**	**6**	**0.756**
البعد الثالث	**الاقتناع اللفظي**	**8**	**0.696**
البعد الرابع	**الاستثارة الانفعالية**	**6**	**0.760**
الدرجة الكلية لجودة الحياة		**32**	**0.893**

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أداة الدراسة بأبعادها المختلفة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات، حيث تراوحت درجات الثبات بين (0.70) وبين (0.76)، بينما بلغت قيمة ألفا على الدرجة الكلية لفاعلية الذات (0.89) معبرة عن درجة عالية من الثبات.

إجراءات تطبيق الدراسة:

تم إتباع الإجراءات التالية من أجل تنفيذ الدراسة:

- القيام بحصر مجتمع الدراسة، والمتمثل في مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية.
- تطوير أداتي الدراسة بعد اطلاع الباحث على مجموعة من الأدوات المستخدمة في مثل هذه الدراسة.
- القيام بالإجراءات الفنية والتي تسمح بتطبيق أداتي الدراسة، وذلك من خلال الحصول على موافقة مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية، حسب إحصاءات وكالة الغوث للعام (2018م)، وتوزيع أداتا الدراسة.
- تم التأكد من صدق أداتي الدراسة من خلال عرضها على ثمانية محكمين.

- توزيع أداتي الدراسة على المجتمع من خلال المراسلات عبر بريد وكالة الغوث الدولية، وكانت كل أداة مزودة بالتعليمات والإرشادات الكافية لتساعدهم على كيفية الإجابة عن الفقرات.
- تم إعطاء الاستبانات الصالحة أَرقاماً متسلسلة وإعدادها لإدخالها للحاسوب.
- تم تصحيح الاستبانات وتفريغ البيانات وتعبئتها في نماذج خاصة.
- استخدم البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واستخراج النتائج.

متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة: (الجنس (ذكر، أنثى)، والمؤهل العلمي (بكالوريوس، ماجستير فأعلى)، ومنطقة العمل (جنوب، وسط، شمال)، والخبرة (أقل من 5سنوات، بين (5–10) سنوات، أكثر من 10 سنوات، والقسم (الصحة، الإغاثة والخدمات الاجتماعية).

المتغير التابع: (جودة الحياة، فاعلية الذات).

المعالجة الإحصائية

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات، وتم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدى أفراد العينة واستجاباتهم على مقاييس (جودة الحياة، وفاعلية الذات)، وقد فحصت فرضيات الدراسة عن طريق الاختبارات الإحصائية التحليلية التالية: اختبار (ت) (T, test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (one – way anova)، ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation). كما استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا لحساب ثبات الأداة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع
نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها.

نتائج الدراسة

السؤال الرئيس:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مستوى جودة الحياة وبين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية؟

وانبثق عن هذا السؤال الفرضية الصفرية التالية:

نتائج الفرضية الرئيسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مستوى جودة الحياة وبين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون(Pearson Correlation) للعلاقة بين مستوى جودة الحياة وبين فاعلية الذات، وذلك كما هو واضح في الجدول(10).

جدول (10): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين جودة الحياة وبين فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية.

م. ت (معامل الارتباط) **م. د (مستوى الدلالة)**

المتغير		الصحة العامة	الرضا عن الحياة	العلاقات الاسرية	العلاقات الاجتماعية	النجاح المهني	شغل اوقات الفراغ	د. ك. لجودة الحياة	انجاز الاداء	الخبرات البديلة	الاقناع اللفظي	الاستثارة الانفعالية	د. ك. لفاعلية الذات
الصحة العامة	م.ت		0.689**	0.483**	0.536**	0.452**	0.437**	0.763**	0.477**	0.445**	0.350**	0.219*	0.433**
	م.د		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.021	0.000
الرضا عن الحياة	م.ت			0.597**	0.540**	0.456**	0.496**	0.810**	0.487**	0.304**	0.113	0.142	0.305**
	م.د			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.238	0.137	0.001
العلاقات الاسرية	م.ت				0.613**	0.495**	0.328**	0.764**	0.408**	0.309**	0.262**	0.120	0.316**
	م.د				0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.005	0.208	0.001
العلاقات الاجتماعية	م.ت					0.630**	0.373**	0.800**	0.428**	0.338**	0.368**	0.184	0.377**
	م.د					0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.053	0.000
النجاح المهني	م.ت						0.449**	0.772**	0.426**	0.334**	0.367**	0.217*	0.386**
	م.د						0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.022	0.000
شغل اوقات الفراغ	م.ت							0.686**	0.570**	0.467**	0.129	0.235*	0.416**
	م.د							0.000	0.000	0.000	0.177	0.013	0.000
د. ك. لجودة الحياة	م.ت								0.611**	0.480**	0.345**	0.245**	0.487**
	م.د								0.000	0.000	0.000	0.010	0.000
انجاز الاداء	م.ت									0.759**	0.526**	0.552**	0.827**
	م.د									0.000	0.000	0.000	0.000
الخبرات البديلة	م.ت										0.641**	0.716**	0.924**
	م.د										0.000	0.000	0.000
الاقناع اللفظي	م.ت											0.612**	0.797**
	م.د											0.000	0.000
الاستثارة الانفعالية	م.ت												0.856**
	م.د												0.000
د. ك. للاستراتيجات	م.ت												
	م.د												

* دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتضح من الجدول (10) وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لجودة الحياة وجميع أبعاد جودة الحياة وبين الدرجة الكلية لفاعلية الذات وجميع أبعاد فاعلية الذات، باستثناء العلاقة بين أبعاد (الرضا عن الحياة، والعلاقات الاسرية، والعلاقات الاجتماعية) وبين بعد (الاستثارة الانفعالية)، وكذلك بين بعدي (الرضا عن الحياة، وشغل اوقات الفراغ) وبين بعد

(الاقتناع اللفظي) حيث تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين هذه الأبعاد. وتبعا لوجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية لجودة الحياة وبين الدرجة الكلية لفاعلية الذات، حيث بلغ معامل الارتباط للعلاقة بينهما (0.487)، وبناءً على ذلك تم رفض الفرضية الصفرية، في حين تم قبولها على ابعاد (الرضا عن الحياة، والعلاقات الاسرية، والعلاقات الاجتماعية) وبين بعد (الاستثارة الانفعالية)، وكذلك بين بعدي (الرضا عن الحياة، وشغل اوقات الفراغ) وبين بعد (الاقتناع اللفظي).

نتائج السؤال الأول:

ما مستوى جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الحياة بأبعادها المختلفة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية، وذلك كما هو واضح في الجدول (11).

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسطات أبعاد جودة الحياة.

البعد	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	الدرجة
البعد الأول	الصحة العامة	111	3.55	0.43	71.00	الخامس	مرتفعة
البعد الثاني	الرضا عن الحياة	111	3.67	0.47	73.40	الرابع	مرتفعة
البعد الثالث	العلاقات الاسرية	111	4.28	0.52	85.60	الأول	مرتفعة جداً
البعد الرابع	العلاقات الاجتماعية	111	4.08	0.48	81.60	الثاني	مرتفعة
البعد الخامس	النجاح المهني	111	3.98	0.56	79.60	الثالث	مرتفعة
البعد السادس	شغل اوقات الفراغ	111	3.54	0.56	70.80	السادس	مرتفعة
الدرجة الكلية لجودة الحياة		111	3.85	0.39	77.00	مرتفعة	

يتضح من الجدول (11) أن الدرجة الكلية لجودة الحياة جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.85) وبنسبة مئوية مقدراها (77%) مع انحراف معياري قدره (0.39). كما تم تبين أن

أكثر أبعاد جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تمثلت في بعد (العلاقات الاسرية) بمتوسط حسابي قدره (4.28) وبنسبة مئوية مقدراها (85.6%) معبرة عن درجة مرتفعة جداً، وجاء في المرتبة الثانية بعد (العلاقات الاجتماعية) بمتوسط حسابي قدره (4.08) وبنسبة مئوية مقدراها (81.6) معبرة عن درجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (النجاح المهني) بمتوسط حسابي قدره (3.98) وبنسبة مئوية مقدراها (79.6) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك، وجاء في المرتبة الرابعة بعد (الرضا عن الحياة) بمتوسط حسابي قدره (3.67) وبنسبة مئوية مقدراها (73.4) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك، وجاء في المرتبة الخامسة بعد (الصحة العامة) بمتوسط حسابي قدره (3.55) وبنسبة مئوية مقدراها (71%) معبرة عن درجة مرتفعة. في حين جاء في المرتبة السادسة والأخيرة بعد (شغل أوقات الفراغ) بمتوسط حسابي قدره (3.54) وبنسبة مئوية مقدراها (70.8) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك.

نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومنطقة العمل، والخبرة، والقسم)؟

وانبثق عن السؤال الثاني الفرضيات الصفرية (1-5) وفيما يلي نتائج فحصها:

نتائج الفرضية الأولى:

لا **توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير الجنس.**

للتحقق من صحة الفرضية الأولى استخدم الباحث اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (12).

جدول (12): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الصحة العامة	ذكور	47	3.63	0.42	1.605	109	0.111
	اناث	64	3.50	0.44			
الرضا عن الحياة	ذكور	47	3.72	0.50	0.783	109	0.435
	اناث	64	3.64	0.45			
العلاقات الاسرية	ذكور	47	4.35	0.39	1.245	109	0.216
	اناث	64	4.23	0.60			
العلاقات الاجتماعية	ذكور	47	4.17	0.47	1.707	109	0.091
	اناث	64	4.01	0.48			
النجاح المهني	ذكور	47	4.12	0.56	2.344	109	0.021*
	اناث	64	3.88	0.55			
شغل اوقات الفراغ	ذكور	47	3.56	0.59	0.369	109	0.713
	اناث	64	3.52	0.54			
الدرجة الكلية لجودة الحياة	ذكور	47	3.92	0.37	1.756	109	0.082
	اناث	64	3.80	0.39			

دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). **** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).**

يتبين من الجدول (12) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى باستثناء بعد (النجاح المهني) حيث تبين وجود فروق على هذا البعد لصالح (الذكور)، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية (الذكور)، (3.92)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى (الاناث) (3.80)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (1.756) عند مستوى الدلالة (0.082). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية الأولى على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الاخرى، بينما رفضت على بعد (النجاح المهني).

نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية استخدم الباحث اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (13).

جدول (13): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الصحة العامة	بكالوريوس	82	3.55	0.44	-0.105	109	0.917
	ماجستير فأعلى	29	3.56	0.41			
الرضا عن الحياة	بكالوريوس	82	3.64	0.51	-1.355	109	0.178
	ماجستير فأعلى	29	3.78	0.31			
العلاقات الاسرية	بكالوريوس	82	4.26	0.56	-0.727	109	0.469
	ماجستير فأعلى	29	4.34	0.38			
العلاقات الاجتماعية	بكالوريوس	82	4.06	0.50	-0.449	109	0.654
	ماجستير فأعلى	29	4.11	0.43			
النجاح المهني	بكالوريوس	82	4.00	0.54	0.611	109	0.543
	ماجستير فأعلى	29	3.93	0.63			
شغل اوقات الفراغ	بكالوريوس	82	3.46	0.54	-2.437	109	0.016*
	ماجستير فأعلى	29	3.75	0.58			
الدرجة الكلية لجودة الحياة	بكالوريوس	82	3.83	0.40	-0.979	109	0.330
	ماجستير فأعلى	29	3.91	0.33			

* دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتبين من الجدول (13) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى باستثناء بعد (شغل اوقات الفراغ) حيث تبين وجود فروق على هذا البعد لصالح (ماجستير فأعلى)، إذ بلغ المتوسط الحسابي

على الدرجة الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين مؤهلاتهم العلمية (بكالوريوس)، (3.83)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى الذين مؤهلاتهم العلمية (ماجستير فأعلى) (3.91)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.976−) عند مستوى الدلالة (0.330). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية الثانية على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى، بينما رفضت على بعد (شغل اوقات الفراغ).

نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير منطقة العمل.**

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الحياة تبعاً لمتغير منطقة العمل، وذلك كما هو واضح في الجدول (14).

جدول (14): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الحياة تبعاً لمتغير منطقة العمل.

المتغير	منطقة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الصحة العامة	جنوب	37	3.52	0.52
	وسط	36	3.53	0.45
	شمال	38	3.61	0.30
الرضا عن الحياة	جنوب	37	3.62	0.57
	وسط	36	3.69	0.42
	شمال	38	3.71	0.42
العلاقات الاسرية	جنوب	37	4.12	0.53
	وسط	36	4.38	0.53
	شمال	38	4.33	0.47
العلاقات الاجتماعية	جنوب	37	4.08	0.51
	وسط	36	4.03	0.56
	شمال	38	4.12	0.37
النجاح المهني	جنوب	37	3.92	0.65

المتغير	منطقة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	وسط	36	4.00	0.58
	شمال	38	4.01	0.46
شغل اوقات الفراغ	جنوب	37	3.50	0.58
	وسط	36	3.53	0.64
	شمال	38	3.59	0.46
الدرجة الكلية لجودة الحياة	جنوب	37	3.79	0.45
	وسط	36	3.86	0.41
	شمال	38	3.89	0.28

يتضح من الجدول (14) وجود فروق ظاهرية في متوسطات درجات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية على اختلاف عدد مناطق عملهم. ولفحص دلالة الفروق تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول (15).

جدول (15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجات جودة الحياة وفقاً لمنطقة العمل.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الصحة العامة	بين المجموعات	0.169	2	0.085	0.449	0.640
	داخل المجموعات	20.388	108	0.189		
	المجموع	20.557	110			
الرضا عن الحياة	بين المجموعات	0.168	2	0.084	0.376	0.687
	داخل المجموعات	24.153	108	0.224		
	المجموع	24.321	110			
العلاقات الاسرية	بين المجموعات	1.445	2	0.722	2.762	0.068
	داخل المجموعات	28.249	108	0.262		
	المجموع	29.694	110			
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	0.126	2	0.063	0.267	0.766
	داخل المجموعات	25.399	108	0.235		
	المجموع	25.524	110			
النجاح المهني	بين المجموعات	0.182	2	0.091	0.282	0.755

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
	داخل المجموعات	34.859	108	0.323		
	المجموع	35.041	110			
شغل اوقات الفراغ	بين المجموعات	0.166	2	0.083	0.261	0.771
	داخل المجموعات	34.298	108	0.318		
	المجموع	34.463	110			
الدرجة الكلية لجودة الحياة	بين المجموعات	0.202	2	0.101	0.677	0.510
	داخل المجموعات	16.141	108	0.149		
	المجموع	16.344	110			

* دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتضح من الجدول (15) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعاً لمتغير منطقة العمل على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى، فقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الحياة (0.677) عند مستوى الدلالة (0.510)، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الثالثة.

نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

للتحقق من صحة الفرضية الرابعة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الحياة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ، وذلك كما هو واضح في الجدول (16).

جدول (16): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الحياة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المتغير	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الصحة العامة	أقل من 5 سنوات	10	3.44	0.27
	بين 5 – 10 سنوات	30	3.54	0.29
	أكثر من 10 سنوات	71	3.57	0.50
الرضا عن الحياة	أقل من 5 سنوات	10	3.50	0.24
	بين 5 – 10 سنوات	30	3.75	0.30
	أكثر من 10 سنوات	71	3.67	0.54
العلاقات الاسرية	أقل من 5 سنوات	10	4.28	0.78
	بين 5 – 10 سنوات	30	4.33	0.35
	أكثر من 10 سنوات	71	4.25	0.54
العلاقات الاجتماعية	أقل من 5 سنوات	10	4.00	0.48
	بين 5 – 10 سنوات	30	4.10	0.37
	أكثر من 10 سنوات	71	4.08	0.53
النجاح المهني	أقل من 5 سنوات	10	3.90	0.42
	بين 5 – 10 سنوات	30	4.02	0.42
	أكثر من 10 سنوات	71	3.98	0.64
شغل اوقات الفراغ	أقل من 5 سنوات	10	3.36	0.36
	بين 5 – 10 سنوات	30	3.57	0.36
	أكثر من 10 سنوات	71	3.55	0.65
الدرجة الكلية لجودة الحياة	أقل من 5 سنوات	10	3.75	0.34
	بين 5 – 10 سنوات	30	3.88	0.20
	أكثر من 10 سنوات	71	3.85	0.45

يتضح من الجدول (16) وجود فروق ظاهرية في متوسطات درجات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية على اختلاف سنوات خبرتهم. ولفحص دلالة الفروق تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول(17).

جدول (17): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجات جودة الحياة وفقاً لسنوات الخبرة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الصحة العامة	بين المجموعات	0.152	2	0.076	0.402	0.670
	داخل المجموعات	20.406	108	0.189		
	المجموع	20.557	110			
الرضا عن الحياة	بين المجموعات	0.459	2	0.230	1.039	0.357
	داخل المجموعات	23.862	108	0.221		
	المجموع	24.321	110			
العلاقات الاسرية	بين المجموعات	0.134	2	0.067	0.246	0.783
	داخل المجموعات	29.559	108	0.274		
	المجموع	29.694	110			
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	0.075	2	0.038	0.159	0.853
	داخل المجموعات	25.449	108	0.236		
	المجموع	25.524	110			
النجاح المهني	بين المجموعات	0.105	2	0.053	0.163	0.850
	داخل المجموعات	34.936	108	0.323		
	المجموع	35.041	110			
شغل اوقات الفراغ	بين المجموعات	0.356	2	0.178	0.563	0.571
	داخل المجموعات	34.108	108	0.316		
	المجموع	34.463	110			
الدرجة الكلية لجودة الحياة	بين المجموعات	0.142	2	0.071	0.474	0.624
	داخل المجموعات	16.202	108	0.150		
	المجموع	16.344	110			

* دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتضح من الجدول (17) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد

الأخرى، فقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الحياة (0.474) عند مستوى الدلالة (0.624)، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الرابعة على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى.

نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير القسم.

للتحقق من صحة الفرضية الخامسة استخدم الباحث اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (18).

جدول (18): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير القسم.

المتغير	القسم	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الصحة العامة	الصحة	47	3.53	0.36	-0.537	109	0.592
	الاغاثة والخدمات	64	3.57	0.48			
الرضا عن الحياة	الصحة	47	3.71	0.31	0.732	109	0.466
	الاغاثة والخدمات	64	3.65	0.56			
العلاقات الاسرية	الصحة	47	4.36	0.49	1.396	109	0.166
	الاغاثة والخدمات	64	4.22	0.54			
العلاقات الاجتماعية	الصحة	47	4.06	0.46	-0.221	109	0.825
	الاغاثة والخدمات	64	4.08	0.50			
النجاح المهني	الصحة	47	4.04	0.50	0.879	109	0.382
	الاغاثة والخدمات	64	3.94	0.61			
شغل اوقات الفراغ	الصحة	47	3.53	0.43	-0.178	109	0.859
	الاغاثة والخدمات	64	3.55	0.64			
الدرجة الكلية لجودة الحياة	الصحة	47	3.87	0.31	0.484	109	0.629
	الاغاثة والخدمات	64	3.83	0.44			

دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). **** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).**

يتبين من الجدول (18) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير القسم على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين يعملون في قسم (الصحة)، (3.87)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى الذين يعملون في قسم (الاغاثة والخدمات) (3.83)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.484) عند مستوى الدلالة (0.629). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية الخامسة.

نتائج السؤال الثالث:

ما مستوى فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى فاعلية الذات بأبعادها المختلفة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية، وذلك كما هو واضح في الجدول (19).

جدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسطات أبعاد فاعلية الذات.

البعد	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	الدرجة
البعد الأول	إنجاز الأداء	111	4.02	0.38	80.40	الثالث	مرتفعة
البعد الثاني	الخبرات البديلة	111	4.03	0.47	80.60	الثاني	مرتفعة
البعد الثالث	الاقتناع اللفظي	111	3.79	0.35	75.80	الرابع	مرتفعة
البعد الرابع	الاستثارة الانفعالية	111	4.26	0.45	85.20	الأول	مرتفعة جداً
الدرجة الكلية لفاعلية الذات		111	4.02	0.35	80.40	مرتفعة	

يتضح من الجدول (19) أن الدرجة الكلية لفاعلية الذات جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.02) وبنسبة مئوية مقدراها (80.4) مع انحراف معياري قدره (0.35). كما تم تبين أن

أكثر أبعاد فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تمثلت في بعد (الاستثارة الانفعالية) بمتوسط حسابي قدره (4.26) وبنسبة مئوية مقدراها (85.2%) معبرة عن درجة مرتفعة جداً، وجاء في المرتبة الثانية بعد (الخبرات البديلة) بمتوسط حسابي قدره (4.03) وبنسبة مئوية مقدراها (80.6) معبرة عن درجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (إنجاز الأداء) بمتوسط حسابي قدره (4.02) وبنسبة مئوية مقدراها (80.4) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك، في حين جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد (الاقتناع اللفظي) بمتوسط حسابي قدره (3.79) وبنسبة مئوية مقدراها (75.8) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك.

نتائج السؤال الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومنطقة العمل، والخبرة، والقسم)؟

وانبثق عن السؤال الرابع الفرضيات الصفرية (6-10) وفيما يلي نتائج فحصها:

نتائج الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير الجنس.**

للتحقق من صحة الفرضية السادسة استخدم الباحث اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (20).

جدول (20): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
إنجاز الأداء	ذكور	47	4.02	0.36	0.149	109	0.882
	اناث	64	4.01	0.39			
الخبرات البديلة	ذكور	47	4.01	0.45	-0.360	109	0.719
	اناث	64	4.05	0.48			
الاقتناع اللفظي	ذكور	47	3.85	0.34	1.628	109	0.106
	اناث	64	3.74	0.35			
الاستثارة الانفعالية	ذكور	47	4.26	0.41	0.073	109	0.942
	اناث	64	4.25	0.48			
الدرجة الكلية لفاعلية الذات	ذكور	47	4.04	0.33	0.341	109	0.734
	اناث	64	4.01	0.37			

دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتبين من الجدول (20) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية (الذكور)، (4.04)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى (الاناث) (4.01)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.340) عند مستوى الدلالة (0.734). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية السادسة.

نتائج الفرضية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية السابعة استخدم الباحث اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (21).

جدول (21): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
إنجاز الأداء	بكالوريوس	82	3.99	0.39	-1.040	109	0.301
	ماجستير فأعلى	29	4.08	0.34			
الخبرات البديلة	بكالوريوس	82	4.04	0.45	0.209	109	0.834
	ماجستير فأعلى	29	4.02	0.54			
الاقتناع اللفظي	بكالوريوس	82	3.82	0.35	1.830	109	0.070
	ماجستير فأعلى	29	3.69	0.32			
الاستثارة الانفعالية	بكالوريوس	82	4.28	0.42	0.839	109	0.403
	ماجستير فأعلى	29	4.20	0.51			
الدرجة الكلية لفاعلية الذات	بكالوريوس	82	4.03	0.35	0.505	109	0.615
	ماجستير فأعلى	29	3.99	0.36			

دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتبين من الجدول (21) إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين مؤهلاتهم العلمية (بكالوريوس)، (4.03)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى الذين مؤهلاتهم العلمية (ماجستير فأعلى) (3.99)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.505) عند مستوى الدلالة (0.615). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية السابعة.

نتائج الفرضية الثامنة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير منطقة العمل.

للتحقق من صحة الفرضية الثامنة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى فاعلية الذات تبعاً لمتغير منطقة العمل، وذلك كما هو واضح في الجدول (22).

جدول (22): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى فاعلية الذات تبعاً لمتغير منطقة العمل.

المتغير	منطقة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إنجاز الأداء	جنوب	37	3.93	0.44
	وسط	36	4.05	0.35
	شمال	38	4.07	0.33
الخبرات البديلة	جنوب	37	3.96	0.54
	وسط	36	4.04	0.54
	شمال	38	4.10	0.31
الاقتناع اللفظي	جنوب	37	3.71	0.43
	وسط	36	3.79	0.34
	شمال	38	3.86	0.25
الاستثارة الانفعالية	جنوب	37	4.19	0.51
	وسط	36	4.19	0.48
	شمال	38	4.38	0.30
الدرجة الكلية لفاعلية الذات	جنوب	37	3.95	0.42
	وسط	36	4.02	0.37
	شمال	38	4.10	0.24

يتضح من الجدول (22) وجود فروق ظاهرية في متوسطات درجات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية على اختلاف عدد مناطق عملهم. ولفحص دلالة الفروق تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول (23).

جدول (23): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجات فاعلية الذات وفقاً لمنطقة العمل.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
إنجاز الأداء	بين المجموعات	0.448	2	0.224	1.594	0.208
	داخل المجموعات	15.193	108	0.141		
	المجموع	15.642	110			
الخبرات البديلة	بين المجموعات	0.376	2	0.188	0.847	0.431
	داخل المجموعات	23.948	108	0.222		
	المجموع	24.323	110			
الاقتناع اللفظي	بين المجموعات	0.381	2	0.190	1.584	0.210
	داخل المجموعات	12.975	108	0.120		
	المجموع	13.356	110			
الاستثارة الانفعالية	بين المجموعات	0.922	2	0.461	2.370	0.098
	داخل المجموعات	21.012	108	0.195		
	المجموع	21.934	110			
الدرجة الكلية لفاعلية الذات	بين المجموعات	0.450	2	0.225	1.848	0.163
	داخل المجموعات	13.155	108	0.122		
	المجموع	13.605	110			

* دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتضح من الجدول (23) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعاً لمتغير منطقة العمل على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى، فقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات (1.848) عند مستوى الدلالة (0.163)، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الثامنة.

نتائج الفرضية التاسعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية التاسعة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى فاعلية الذات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ، وذلك كما هو واضح في الجدول (24).

جدول (24): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى فاعلية الذات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المتغير	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إنجاز الأداء	أقل من 5 سنوات	10	4.03	0.17
	بين 5 – 10 سنوات	30	3.98	0.32
	أكثر من 10 سنوات	71	4.03	0.42
الخبرات البديلة	أقل من 5 سنوات	10	4.27	0.18
	بين 5 – 10 سنوات	30	3.97	0.43
	أكثر من 10 سنوات	71	4.03	0.51
الاقتناع اللفظي	أقل من 5 سنوات	10	3.93	0.34
	بين 5 – 10 سنوات	30	3.80	0.31
	أكثر من 10 سنوات	71	3.76	0.37
الاستثارة الانفعالية	أقل من 5 سنوات	10	4.43	0.29
	بين 5 – 10 سنوات	30	4.26	0.43
	أكثر من 10 سنوات	71	4.23	0.47
الدرجة الكلية لفاعلية الذات	أقل من 5 سنوات	10	4.16	0.14
	بين 5 – 10 سنوات	30	4.00	0.31
	أكثر من 10 سنوات	71	4.01	0.39

يتضح من الجدول (24) وجود فروق ظاهرية في متوسطات درجات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية على اختلاف سنوات خبرتهم. ولفحص دلالة الفروق تم استخراج نتائج تحليل التباين الأحادي كما هو وارد في الجدول (25).

جدول (25): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجات فاعلية الذات وفقاً لسنوات الخبرة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
إنجاز الأداء	بين المجموعات	0.049	2	0.025	0.170	0.844
	داخل المجموعات	15.592	108	0.144		
	المجموع	15.642	110			
الخبرات البديلة	بين المجموعات	0.660	2	0.330	1.507	0.226
	داخل المجموعات	23.663	108	0.219		
	المجموع	24.323	110			
الاقتناع اللفظي	بين المجموعات	0.245	2	0.123	1.009	0.368
	داخل المجموعات	13.111	108	0.121		
	المجموع	13.356	110			
الاستثارة الانفعالية	بين المجموعات	0.372	2	0.186	0.932	0.397
	داخل المجموعات	21.562	108	0.200		
	المجموع	21.934	110			
الدرجة الكلية لفاعلية الذات	بين المجموعات	0.223	2	0.112	0.901	0.409
	داخل المجموعات	13.381	108	0.124		
	المجموع	13.605	110			

* دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

يتضح من الجدول (25) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى، فقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات (0.901) عند مستوى الدلالة (0.409)، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية التاسعة.

نتائج الفرضية العاشرة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير القسم.

للتحقق من صحة الفرضية العاشرة استخدم الباحث اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (26).

جدول (26): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعا لمتغير القسم.

المتغير	القسم	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
إنجاز الأداء	الصحة	47	4.04	0.32	0.530	109	0.597
	الاغاثة والخدمات	64	4.00	0.42			
الخبرات البديلة	الصحة	47	4.02	0.45	-0.157	109	0.876
	الاغاثة والخدمات	64	4.04	0.49			
الاقتناع اللفظي	الصحة	47	3.78	0.35	-0.175	109	0.861
	الاغاثة والخدمات	64	3.79	0.35			
الاستثارة الانفعالية	الصحة	47	4.21	0.44	-1.002	109	0.318
	الاغاثة والخدمات	64	4.29	0.45			
الدرجة الكلية لفاعلية الذات	الصحة	47	4.01	0.33	-0.271	109	0.787
	الاغاثة والخدمات	64	4.03	0.37			

دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). **** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).**

يتبين من الجدول (26) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير القسم على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الابعاد الاخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين يعملون في قسم (الصحة)، (4.01)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى الذين يعملون في قسم (الاغاثة والخدمات) (4.03)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.271−) عند مستوى الدلالة (0.787). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية العاشرة.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس
مناقشة نتائج الدراسة

السؤال الرئيس: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α ≤0.05) بين متوسطات مستوى جودة الحياة وبين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية؟

وانبثق عن هذا السؤال الفرضية الصفرية التالية:

نتائج الفرضية الرئيسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α ≤0.05) بين متوسطات مستوى جودة الحياة وبين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية.

تبين وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لجودة الحياة وجميع أبعاد جودة الحياة وبين الدرجة الكلية لفاعلية الذات وجميع أبعاد فاعلية الذات، باستثناء العلاقة بين أبعاد (الرضا عن الحياة، والعلاقات الاسرية، والعلاقات الاجتماعية) وبين بعد (الاستثارة الانفعالية)، وكذلك بين بعدي (الرضا عن الحياة، وشغل اوقات الفراغ) وبين بعد (الاقتناع اللفظي) حيث تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين هذه الابعاد. وتبعا لوجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية لجودة الحياة وبين الدرجة الكلية لفاعلية الذات فقد تم رفض الفرضية الصفرية الحادية عشر في حين تم قبولها على ابعاد (الرضا عن الحياة، والعلاقات الاسرية، والعلاقات الاجتماعية) وبين بعد (الاستثارة الانفعالية)، وكذلك بين بعدي (الرضا عن الحياة، وشغل اوقات الفراغ) وبين بعد (الاقتناع اللفظي).

ويفسر الباحث ذلك إلى أن فاعلية الذات تنبع بالأساس من المحفزات التي يتلقاها الموظف، ومن خلال الراتب الشهري، وهذه الأمور بدورها تنعكس إيجاباً على العلاقات الأسرية والرضا عن الحياة بالتالي تؤدي إلى شعور الفرد بجودة الحياة والسعادة وشغل أوقات فراغه بشكل إيجابي.

كذلك فإن فاعلية الذات في غاية الأهمية لأنها تتضمن قدرة الفرد وكفاءته في مواجهة الصعاب، وأن يكون مصدر فاعليته لذاته حيث يحمس نفسه بنفسه مهما واجه من إحباط، فهذا من شأنه أن يكون له أكبر الأثر على نمط سلوكه، وتفكيره وانفعالاته وبالتالي زيادة معدل العمل والخدمات التي يقدمها للمنتفعين، وهذا بدوره ينعكس على جودة الحياة لدى القائمين على تقديم الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة **الدليمي وآخرين (2012)** التي بينت وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقدير الذات وجودة الحياة لدى طالبات الصفين الثالث والرابع في جامعة بابل. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة **آدم والجاجان (2014)** التي أظهرت عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة وتقدير الذات لدى أفراد عينة البحث.

السؤال الأول: ما مستوى جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية؟

تبين أن الدرجة الكلية لجودة الحياة جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.85) وبنسبة مئوية مقدراها (77%) مع انحراف معياري قدره (0.39). كما تم تبين أن أكثر أبعاد جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تمثلت في بعد (العلاقات الاسرية) بمتوسط حسابي قدره (4.28) وبنسبة مئوية مقدراها (85.6%) معبرة عن درجة مرتفعة جداً، وجاء في المرتبة الثانية بعد (العلاقات الاجتماعية) بمتوسط حسابي قدره

(4.08) وبنسبة مئوية مقدراها (81.5) معبرة عن درجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (النجاح المهني) بمتوسط حسابي قدره (3.98) وبنسبة مئوية مقدراها (79.6) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك، وجاء في المرتبة الرابعة بعد (الرضا عن الحياة) بمتوسط حسابي قدره (3.67) وبنسبة مئوية مقدراها (73.5) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك، وجاء في المرتبة الخامسة بعد (الصحة العامة) بمتوسط حسابي قدره (3.55) وبنسبة مئوية مقدراها (71%) معبرة عن درجة مرتفعة. في حين جاء في المرتبة السادسة والاخيرة بعد (شغل اوقات الفراغ) بمتوسط حسابي قدره (3.54) وبنسبة مئوية مقدراها (70.8) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك.

ويرى الباحث أن مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية في المحافظات الشمالية يتلقون رواتب جيدة تجعلهم قادرين على العيش الكريم الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالرضا عن الحياة وتتوفر لديهم مقومات الحياة السعيدة، لذا فإن جودة الحياة عندهم جاءت مرتفعة.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة **النجار والطلاع (2015)** التي أظهرت أن الشعور بجودة الحياة حصل على درجة مرتفعة، واختلفت هذه النتيجة مع **الهاشمي والعضايلة (2017)** التي بينت أن مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات العسكرية كانت بدرجة متوسطة. واختلفت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة **الربضي وسالم (Al Rabadi & Salem, 2018)** التي بينت أن الطلاب حققوا درجة متوسطة وفقا لجودة الحياة.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومنطقة العمل، والخبرة، والقسم)؟

وانبثق عن السؤال الثاني الفرضيات الصفرية (1-5) وفيما يلي نتائج فحصها:

نتائج الفرضية الأولى: لا **توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** ($\alpha \leq 0.05$) **في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير الجنس.**

تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الابعاد الاخرى باستثناء بعد (النجاح المهني) حيث تبين وجود فروق على هذا البعد لصالح (الذكور). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية الأولى على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في المحافظات الشمالية بالرغم من اختلاف جنسهم فإنهم يعملون في نفس الظروف الاقتصادية والأمنية والسياسية والاجتماعية، ويتعاملون مع نفس الأشخاص الذين يقدمون لهم الخدمات، لذا لم تظهر فروق بينهم في جودة الحياة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة **آدم والجاجان (2014)** التي توصلت إلى عدم وجود فروق تبعاً للجنس في جودة الحياة، كذلك اتفقت مع دراسة **شيخي (2014)** التي توصلت إلى عدم وجود فروق في جودة الحياة تعزى لمتغير الجنس. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة **الربضي وسالم (Al Rabadi & Salem, 2018)** التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. كذلك اختلفت مع **دراسة محمود والجمالي (2010)** التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائياً في جودة الحياة بين الذكور والإناث لصالح الذكور.

نتائج الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى باستثناء بعد (شغل اوقات الفراغ) حيث تبين وجود فروق على هذا البعد لصالح (ماجستير فأعلى)، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين مؤهلاتهم العلمية (بكالوريوس)، (3.83)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى الذين مؤهلاتهم العلمية (ماجستير فأعلى) (3.91)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.976-) عند مستوى الدلالة (0.330). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية الثانية على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى، بينما رفضت على بعد (شغل اوقات الفراغ).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية بالرغم من اختلاف مؤهلاتهم العلمية فهم ملتزمون بأنظمة وكالة الغوث الدولية وقوانينها، كذلك فهم يقدمون نفس الخدمات لكافة الأشخاص في كافة محافظات الوطن بناءً على التعليمات التي يتلقونها من رؤسائهم، كذلك فهم يقومون بنفس الأعمال بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية، من هنا لم تظهر فروق بين متوسطات جودة الحياة عندهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة **الهاشمي والعضايلة (2017)** التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية والتي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

نتائج الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير منطقة العمل.**

تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعاً لمتغير منطقة العمل على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى، فقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الحياة (0.677) عند مستوى الدلالة (0.510)، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الثالثة على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن وكالة الغوث الدولية لها أنظمة وقوانين،وتقدم نفس الخدمات لكافة اللاجئين في كل المناطق التي يتواجدون فيهان بالتالي فإن مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية يقومون بنفس الأعمال ويتلقون نفس الامتيازات والمحفزات، بالتالي فإن اختلاف منطقة عملهم لا تؤثر في جودة الحياة لديهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة **الهاشمي والعضايلة (2017)** التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية والتي تعزى إلى متغير جهة العمل.

نتائج الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعاً

لمتغير سنوات الخبرة على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى، فقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الحياة (0.474) عند مستوى الدلالة (0.624)، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الرابعة على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية في المحافظات الشمالية يقومون بنفس الأعمال ويتلقون رواتبهم باستمرار بغض النظر عن سنوات خبرتهم، لذا لم تظهر فروق في جودة الحياة لديهم.

واختلفت مع دراسة **الهاشمي والعضايلة (2017)** التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة. واختلفت أيضاً مع دراسة **النجار والطلاع (2015)** التي توصلت إلأى وجود فروق دالة إحصائياً على مقياس الشعور بجودة الحياة تبعاً لمتغير لمتغير الخبرة.

نتائج الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير القسم.**

تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير القسم على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الأبعاد الأخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين يعملون في قسم (الصحة)، (3.87)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى الذين يعملون في قسم (الاغاثة والخدمات) (3.83)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.484) عند مستوى الدلالة (0.629). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية الخامسة على الدرجة الكلية لجودة الحياة وباقي الابعاد الاخرى.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية يتمتعون بنفس الامتيازات الوظيفية، ويقومون بأعمالهم ضمن اللوائح والقوانين التي وضعتها وكالة الغوث الدولية، لذا فبالرغم من اختلاف القسم الذي يعمل فيه مقدم الخدمات النفسية والاجتماعية إلا أنهم يتمتعون بجودة حياة متشابهة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة **شيخي (2014)، واتفقت كذلك مع دراسة الهاشمي والعضايلة (2017)** التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير طبيعة العمل.

السؤال الثالث: ما مستوى فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية؟

تبين أن الدرجة الكلية لفاعلية الذات جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.02) وبنسبة مئوية مقدراها (80.4) مع انحراف معياري قدره (0.35). كما تم تبين أن أكثر أبعاد فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تمثلت في بعد (الاستثارة الانفعالية) بمتوسط حسابي قدره (4.26) وبنسبة مئوية مقدراها (85.2%) معبرة عن درجة مرتفعة جداً، وجاء في المرتبة الثانية بعد (الخبرات البديلة) بمتوسط حسابي قدره (4.03) وبنسبة مئوية مقدراها (80.6) معبرة عن درجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد (إنجاز الأداء) بمتوسط حسابي قدره (4.02) وبنسبة مئوية مقدراها (80.4) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك، في حين جاء في المرتبة الرابعة والاخيرة بعد (الاقتناع اللفظي) بمتوسط حسابي قدره (3.79) وبنسبة مئوية مقدراها (75.8) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك.

ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما يتمتع به مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية من فاعلية ذاتية مرتفعة، أدّت إلى ارتفاع ثقتهم بأنفسهم، وذلك عائد إلى طبيعة عملهم والخدمات

التي يقدمونها، وهذا بالرغم من الصعاب والتحديات التي يواجهونها، وبالتالي زيادة قدرتهم على التحكم في البيئة، والتكيف، والتوافق مع معطياتها، كل ذلك أدى إلى وجود مستوى مرتفع لفاعلية الذات عندهم.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة دراسة **كارساريس (Caceres, 2011)** التي توصلت إلى أن مستوى الفاعلية الذاتية لدى الطلبة المشاركين في الدراسة ما بين منخفض إلى متوسط.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، ومنطقة العمل، والخبرة، والقسم)؟

وانبثق عن السؤال الرابع الفرضيات الصفرية (6-10) وفيما يلي نتائج فحصها:

نتائج الفرضية السادسة: لا **توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير الجنس.**

تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الابعاد الاخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية (الذكور)، (4.04)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى (الاناث) (4.01)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.340) عند مستوى الدلالة (0.734). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية السادسة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الابعاد الاخرى.

ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن الظروف التي يعمل بها مقدمو الخدمات النفسية والاجتماعية هي نفس الظروف، ويقدمون الخدمات لنفس الأشخاص، بالتالي لم تظهر فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في متوسطات مستوى فاعلية الذات لديهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة **آدم والجاجان (2014)** التي توصلت إلى عدم وجود فروق تبعاً للجنس في تقدير الذات. وكذلك اتفقت مع **دراسة محمود والجمالي (2010)** التي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في فعالية الذات بين الذكور والإناث.

نتائج الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.**

تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين مؤهلاتهم العلمية (بكالوريوس)، (4.03)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى الذين مؤهلاتهم العلمية (ماجستير فأعلى) (3.99)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.505) عند مستوى الدلالة (0.615). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية السابعة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الابعاد الاخرى.

ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية على الرغم من اختلاف مؤهلاتهم العلمية إلى أنهم يتمتعون بفاعلية ذات متقاربة وذلك لأنهم يقومون بنفس الأعمال ،ويعملون في نفس الظروف ويتبادلون الخبرات فيما بينهم.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة **عطا الله (2016)** التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً بين معاوني أعضاء هيئة التدريس المنخفضين والمرتفعين في فاعلية الذات على أساليب: (التوجه نحو حل المشكلة، ممارسة الأنشطة البديلة، طلب الدعم الروحي) لصالح المرتفعين في فاعلية الذات.

نتائج الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير منطقة العمل.

تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعاً لمتغير منطقة العمل على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى، فقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات (1.848) عند مستوى الدلالة (0.163)، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية الثامنة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى.

ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أنه بالرغم من اختلاف منطقة العمل إلا أن مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية يتمتعون بمستوى فاعلية ذات مرتفع، وذلك لأنهم يخضعون لنفس الأنظمة والقوانين، ويعاملون بطريقة محفزة ومشجعة من قبل المسؤولين عنهم، لذا لم تظهر فروق دالة بين متوسطات فاعلية الذات تعزى لمنطقة العمل.

نتائج الفرضية التاسعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تبعاً

لمتغير سنوات الخبرة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى، فقد بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات (0.901) عند مستوى الدلالة (0.409)، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الصفرية التاسعة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى.

ويعزو الباحث ذلك إلى أنه بالرغم من اختلاف سنوات لخبرة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية إلا أنهم يتمتعون بفاعلية ذاتية مرتفعة، وذلك عائد إلى أنهم يتلقون التدريب والدورات حول كيفية تقديم هذه الخدمات بشكل مستمر، وهم يتبادلون الخبرات مع أقرانهم العاملين بوكالة الغوث الدولية من دول وجنسيات مختلفة، كل هذا يجعلهم يتمتعون بمستوى مرتفع لفاعلية الذات، بالتالي لم تظهر فروق بينهم.

نتائج الفرضية العاشرة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq \alpha$) **بين متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير القسم.**

تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية تعزى لمتغير القسم على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية الذين يعملون في قسم (الصحة)، (4.01)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى الذين يعملون في قسم (الاغاثة والخدمات) (4.03)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (0.271−) عند مستوى الدلالة (0.787). وبناء عليه، قبلت الفرضية الصفرية العاشرة على الدرجة الكلية لفاعلية الذات وباقي الأبعاد الأخرى.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن التواصل المستمر بين مختلف الأقسام يؤدي إلى تبادل الخبرات والمعارف فيما بينهم، ويعمل على تقارب في الجهد الذي يقدمونه، كذلك فإن التكنولوجيا الحديثة

ومن خلال مواقع التواصل الاجتماعي أدت إلى مساعدة العاملين بوكالة الغوث الدولية على التواصل وتبادل الخبرات فيما بينهم للوصول إلى أفضل مستوى من الخدمة التي يقدمونها للمواطنين التابعين لوكالة غوث وتشغيل اللاجئين.

توصيات الدراسة:

من خلال النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

- نشر ثقافة فاعلية الذات بين مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية ليزداد الوعي بينهم بتلك الطاقة الإيجابية التي تحفز العمل والإبداع وتتجه بهم نحو الرضا الوظيفي وجودة الحياة وفاعلية العمل.
- ضرورة تكاتف الجهود و تقديم كافة التسهيلات الإدارية المختلفة، والدعم المعنوي والمادي لمقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية ؛ لكي يتسنى لهم القيام بأدوارهم المتعددة بشكل أفضل.
- العمل على المحافظة على المستوى المرتفع لفاعلية الذات وجودة الحياة لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية بوكالة الغوث الدولية من خلال استمرارية الدعم المادي للوكالة.
- توفير البيئة الوظيفية المناسبة من خلال العمل على تطوير برامج تمكينية وخدماتية تسهم في حل المشكلات التي تواجه الموظفين يومياً والمتعلقة بالنواحي النفسية والاجتماعية والمادية.
- الاهتمام بتدعيم العوامل التي تؤثر في تعزيز فاعلية الذات وجودة الحياة بصورة ايجابية للموظفين والتخلي عن خبرات الفشل وذلك من خلال العمل على اكتساب الخبرات والثقافة والوعي.
- الاهتمام بتدعيم الحاجات النفسية كالحاجة إلى الأمن والحب واحترام الذات وتقديرها.

مقترحات الدراسة:

- إجراء دراسات حول قلق المستقبل وعلاقته بجودة الحياة لدى عينة من من العاملين بوكالة الغوث الدولية.
- إجراء دراسات حول التوجه نحو الحياة وعلاقته بفاعلية الذات ودافعية الإنجاز لدى العاملين في مؤسسات وكالة الغوث الدولية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

أبو حلاوة، محمد السعيد. (2010). **جودة الحياة، المفهوم والأبعاد**، كلية التربية بدمنهور، جامعة الإسكندرية، ضمن إطار فعاليات المؤتمر العلمي السنوي لكلية التربية، جامعة كفر الشيخ، مصر.

أبو عون، ضياء يوسف. (2014). **الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبو هاشم، السيد محمد. (2005). مؤشرات التحليل البعدي لبحوث فاعلية الذات في ضوء نظرية باندورا، **مركز البحوث التربوية**، كلية التربية، جامعة الملك سعود، العدد 238.

آدم، بسماء، والجاجان، ياسر. (2014). جودة الحياة وعلاقتها بتقدير الذات (دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسمي علم النفس والإرشاد النفسي في كلية التربية بجامعة دمشق). **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية**، مج36، ع5، ص ص345-361.

الأشول، عادل عز الدين. (2005). **نوعية الحياة من المنظور الاجتماعي والنفسي والطبي**، المؤتمر العلمي الثالث، الإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة، الذي انعقد في الفترة من (15-16) مارس، كلية التربية، جامعة الزقازيق، ص ص3-12.

امحمد، مسعودي. (2015). بحوث جودة الحياة في العالم العربي: دراسة تحليلية، **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، جامعة وهران-الجزائر، ع20، ص ص204-220.

أماني، عبد المقصود عبد الوهاب، وشند، سمير محمد. (2010). **جودة الحياة الأسرية وعلاقتها بفاعلية الذات لدى عينة من الأبناء المراهقين** .المؤتمر السنوي الخامس عشر. جامعة عين الشمس، مصر.

أنور، عبير محمد، وعبد الصادق، فاتن صلاح. (2010). دور التسامح والتفاؤل في التنبؤ بنوعية الحياة لدى عينة من الطلاب الجامعيين في ضوء بعض المتغيرات، **مجلة الدراسات النفسية العربية**، مج9، ع3، ص ص491-522.

بدوي، شرين شريف. (2013). نموذج مقترح لأثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل، دراسة تطبيقية على شركات خدمات الهاتف المحمول المصرية، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، مصر، ع3، ص ص 553-573.

برسي، محمد عبد الغفور. (2010). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الخدمة: المفاهيم والأهمية والنماذج التطبيقية، **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية**، مصر، مج1، ع2، ص ص247-262.

البندري، عبد الرحمن محمد الجاسر. (2007). **الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات وادراك القبول – الرفض الوالدي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

بوعيشة، آمال. (2013). جودة الحياة لدى ضحايا الإرهاب في الجزائر، **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، (13)، ص ص47-56.

جابر، جابر عبد الحميد. (1990). **نظريات الشخصية، "البناء-الديناميات-النمو-طرق البحث والتقويم**، دار النهضة، القاهرة، مصر.

جبر، جبر محمد. (2005). **علم النفس الإيجابي**. ورقة عمل منشورة في وقائع المؤتمر العلمي الثالث للإنماء النفسي التربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة، جامعة الزقازيق، مصر.

حبيب، مجدي عبد الكريم. (2006). **فعالية استخدام تقنيات المعلومات في تحقيق أبعاد جودة الحياة لدى عينات من الطلبة العمانيين**، وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، ص ص79-100.

حجازي، جولتان حسن. (2014). فاعلية برنامج إرشادي فى تحسين جودة الحياة فى ضوء تنمية الفعالية الذاتية لدى النساء الفلسطينيات فى مرحلة انقطاع الطمث. **مجلة البحث العلمي في التربية**، مج2، ع15، ص ص407-436.

حسن، نعمة عبد السلام محمد. (2016). القيمة التنبؤية لفاعلية الذات والدافعية للإنجاز بجودة الحياة لدى طالبات مرحلة الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة الدمام في السعودية. **مجلة كلية التربية في العلوم التربوية** – كلية التربية، جامعة عين شمس – مصر، مج40، ع1، ص ص279-348.

حسين، منال، ومحمد، محمد. (2010). كفاءة الذات العامة المدركة كمتغير معدل للعلاقة بين نوعية حيا ة العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من النساء العاملات، **دراسة نفسية**، مج20، ع2، ص ص197-225.

الدليمي، ناهد عبد زيد وحسن، إيمان مخيل. (2012). تقدير الذات وعلاقته بجودة الحياة لطالبات جامعة بابل، **مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية**، مج20، ع4، ص ص1126-1142.

السالم، مؤيد سعيد. (2009). **إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي تكاملي**، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

شعبان، عبد ربه (2010)، **الخجل وعلاقته بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى المعاقين بصرياً**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

الشيخ خليل، جواد. (2008). **السلوك العدواني وعلاقته بتقدير الذات وتوكيد الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في محافظة غزة**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر.

شيخي، مريم. (2014). **طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة: دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.

طومان، وفاء. (2016). **فاعلية الذات وعلاقتها باضطراب المسلك لدى الطلبة الملتحقين بمراكز التدريب المهني في محافظات غزة**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

عبد الله، هشام إبراهيم. (2008). جودة الحياة لدى عينة من الراشدين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، **دراسات تربوية واجتماعية**، مج14، ع4، ص ص137-180.

عبد المعطي، حسن مصطفى. (2005). **الإرشاد النفسي وجودة الحياة في المجتمع**، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الثالث: الإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة، الذي انعقد في الفترة من (15-16) مارس، كلية التربية، جامعة الزقازيق، ص ص13-23.

عبيد، أسماء. (2013). **الذكاء الوجداني وعلاقته بفاعلية الذات لدى الأيتام المقيمين في قرية سوس (Sos)**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

العدل، عادل. (2001). تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على المشكلات الاجتماعية وفاعلية الذات، **مجلة العلوم التربوية والنفسة**، مج1، ع25، ص ص61-68.

عراقي، صلاح الدين محمد، ومظلوم، مصطفى علي. (2005). فعالية برنامج المشورة لتحسين جودة الحياة بين الطلاب المصابين بالاكتئاب، **مجلة كلية التربية**، جامعة طنطا، مج2، ع34، ص ص210-243.

عزب، حسام الدين محمود. (2006). **كراسة تعليمات مقياس جودة الحياة**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.

عطا الله، محمد إبراهيم. (2016). أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بفاعلية الذات وجودة الحياة لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة. **مجلة الإرشاد النفسي**، مج1، ع48، ص ص37-77.

علوان، نعمات شعبان. (2008). لرضا عن الحياة وعلاقته بالوحدة النفسية دراسة ميدانية على عينة من زوجات الشهداء الفلسطينيين، **مجلة الجامعة الإسلامية**، مج16، ع2، ص ص475-532.

علي، أحمد فتحي. (2015). مدى فاعلية برنامج تعليمي في تنمية المستوى المعرفي لأمهات التلاميذ المعاقين عقلياً وأثره على جودة الحياة لديهن، **المجلة التربوية الدولية المتخصصة** - الجمعية الأردنية لعلم النفس، مج4، ع11، ص ص165-186.

غنيم، محمد أحمد إبراهيم. (2001). الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية وتقدير الذات وتوقع الكفاءة الذاتية جامعة بنها، **مجلة كلية التربية بجامعة بنها**، مج2، ع47، ص ص1-47.

الكرخي، خنساء نوري. (2011). **جودة الحياة لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بالذكاء الانفعالي**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الاساسية / جامعة ديالى، العراق.

ماضي، خليل إسماعيل. (2014). **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية**، رسالة ذكتوراة غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر.

ماهر، أحمد. (2003). **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

محمود، هويدة حنفي، والجمالي، فوزية عبد الباقي. (2010). فعالية الذات المدركة ومدى تأثيرها على جودة الحياة لدى طلبة الجامعة من المتفوقين والمتعثرين دراسياً. **مجلة أماراباك**، مج1، ع1، ص ص61-115.

المخلافي، عبد الحكيم. (2010). فعالية الذات الأكاديمية وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى الطلبة: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة صنعاء، **مجلة جامعة دمشق**، مج(26)، ع(1)، ص ص481-514.

المزروع، ليلى. (2007). فاعلية الذات وعلاقتها بكل من الدافعية للإنجاز والذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى، **مجلة العلوم النفسية والتربوية**، البحرين، مج8، ع4، ص ص69-89.

مشري، سلاف. (2014). جودة الحياة من منظور علم النفس الايجابي، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**، جامعة الوادي، مج1، ع8، ص ص28-57.

مصبح، مصطفى عطية إبراهيم. (2011). **القدرة على اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة،** رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، فلسطين.

المعجم الوسيط. (2004). مكتبة الشروق الدولية، ط1، مصر.

معلوف، لويس (1952). **المنجد في اللغة،** المطبعة الكاثوليكية، ط،19، المجلد1، بيروت، لبنان.

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية، **مجلة الدراسات والبحوث التجارية،** جامعة الزقازيق، مج26، ع2، ص ص417-445.

منسي، محمود عبد الحليم، وكاظم، علي مهدي. (2006). **مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة،** وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، ص ص63-78.

النجار، فاتن. (2012). **التوتر النفسي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى طلبة الثانوية العامة،** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

النجار، يحيى، والطلاع، عبد الرؤوف. (2015). التفكير الإيجابي وعلاقته بجودة الحياة لدي العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظات غزة، **مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)،** مج29، ع2، ص ص210-246.

نعيسة، رغداء علي. (2012). جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين، **مجلة جامعة دمشق** مج28، ع1، ص ص145-181.

نويبات، قدور. (2013). **علاقة الكدر الزواجي بكل من الصحة النفسية والرضا عن الحياة لدى عينة من المتزوجين.** رسالة دكتوراه (غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

الهاشمي، رياض بن حسين، والعضايلة، علي بن محمد. (2017). أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها. **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، مج13، ع1، ص ص1-30.

المراجع الأجنبية:

Abbeduto, L., Seltzer, M., Shattuck, P. & Murphy, M. (2012). Psychological wellbeing and coping in mothers of youths with autism, down syndrome, or fragile x syndrome. **American Journal on Mental Retardation**, *109*, 237-254.

Al Rabadi Wail Minwer & Salem Rifqa Khleif (2018). The Level of High-Order Thinking and Its Relation to Quality of Life among Students at Ajloun University College. **International Education Studies**; Vol. 11, No. 6. 8-21.

Amaya, Alfa Celene., Tomasini, Guadalupe Acle. (2014). Fostering Awareness and Acceptance of Disability in Mexican Mothers of Autistic Children. **Psychology,** 5, 1355-1365.

Anderson, S. (2003) : **Quality of life Theory . The IQol Theory, the Quality of life** Research center, Copenhagenk, Denmark , ventegodt@Livsk valitet.org .

Argyle, M. (1999): Causes and correlates of happiness nD. Kahneman, E. Diener & N. Schwarz (Eds), well – being: **The foundations of hedonic psychology**, (353-373)

Babak, M. (2011). Perceived Stress, self-efficacy and Its Relation to Psychological well-Being Status in lraning Male high school Students. **Journal of social and Behavior Personality**, 36(2)،257-266.

Bandura , A. (1977) self-efficacy . Toward a unifying theory of behavioral change psychological review, 84 , 191- 215.

Bandura , A. (1986) self-efficacy. **mechanism in human agency American psychologist** . Vol .37 , No .2 , 122-14.

Bonomi, A. Patrick, D.L. & Bushnel, D.M. (2000). Validation of the United States version of the world health organization quality of life (WHOQOL) measurement. **Journal of Clinical Epidemiol**, *(53),* 1-12.

Caceres R. (2011): Self- efficacy in writing composition among Deaf and Hearing Students in Primary and Secondary Education Electronic**. Journal of Research in Educational Psychological**, 9(3),1353-1376.

Church, M.C. (2004). **The conceptual and operational definition of quality of life: A systematic review of the literature**. Unpublished Master Degree, the office of graduate studies of Texas A & University.

Craig A. Jackson (2010). **Work-Related Quality of Life**, Health Research Consulation Center, Oxford University Press.

Hajiran, H. (2006). Toward a quality of life theory: Not domestic product of happiness**. Social Indicators Research**, *(75),* 31-43.

Longest, J. (2008). **Quality of Life Impact on Mental Health Needs.** New York: Institute of Education Sciences.

Moorjani, J. D. & Geryani, M. (2004). A study of life satisfaction and general wellbeing of college student. **Psycholinguist,** *(34),* 66-70.

Oi, L. & Chang, Q. (2007). Employees well-being in greater China: The direct and moderating effects of general self-efficacy. **An International Review**, *56* (2), 288-301.

Pagares, F. (1996). Self –Efficacy Beliefs in Academic Settings. **Review of Educational Research**, Vo1. 66(4). 542-578.

Rourke, R. (2001). **Health care quality of life pendium, In: Section for nursing science department of public health and primary**. Center for Quality of life Research, Nursing University of Bergen, England.

Ryff, C.; Love, G.; Urry, H.; Muller, D.; Rosemkranz, M.; Friedman, E.; Davidson, R. & Singer, B. (2006). Psychological well-being and well being: Do they have distinct or mirrored biological correlates? **Psychotherapy & Psychosomatics**, *(73),* 85-95.

Ryff, C.D. (1984): Happiness is everything or is it exploration on the meaning of psychological wellbeing, **Journal of personality and social psychology**. vol (4), No. (2).

Schawrzer, R. (1994**). General Perceived Self –Efficacy in14 Cultures.** Washington DC: Hemisphere.

Sirgy, M. Joseph, Nora Reilly, Jiyun Wu, and David Efraty. (2008). A Work-Life Identity Model of Well-Being: Towards a Research Agenda Linking Quality of Life (QL) Programs with Quality of Life (QOL). **Applied Research In Quality Of Life**. vol(3), 181-202.

Taylor, W.; Dean, S. & Siegert, R. (2006). Differential association of general and Health self-efficacy with disability health related quality of life and psychological distress from musculoskeletal pain in a cross-sectional general adult population survey. **Pain**, *125* (3), 225-232.

Tong, Y. & Song, S. (2004). A study on general self-efficacy and subjective wellbeing of low SES college students in a Chinese University. **College Student Journal**, *38* (4), 637-642.

Voris, B. (2011). **Teacher Efficacy, Job Satisfaction, and Alternative Certification in Early Career Special Education Teachers**. Abstract of Disseration, College of Education, University of Kentucky.

WHO-QOL Group (1994).The Development Of World Health Organization Quality Of Life Assessment Instrument- The (WHOQOL). In Orlley, J. & Kuyken, W.(Eds).**Quality Of Life Assessment International Perpectives**, (41-57) Berlin: Springer-Verlag.

الملاحق

ملحق رقم (1) أسماء المحكمين

ملحق رقم (2) مقياس جودة الحياة ومقياس فاعلية الذات بالصورة الأولية

ملحق رقم (3) مقياس جودة الحياة ومقياس فاعلية الذات بالصورة النهائية

ملحق (1) : أسماء المحكمين لمقياس جودة الحياة وفاعلية الذات

الرقم	اسم المحكم	المؤهل العلمي	مكان العمل
.1	محمد عجوة	دكتوراه / علم النفس التربوي	جامعة الخليل
.2	إبراهيم المصري	دكتوراه/ إرشاد تربوي	جامعة الخليل
.3	عبد الله النجار	دكتوراه /علم النفس التربوي	جامعة الخليل
.4	محمد شاهين	دكتوراه /مناهج وطرق التدريس	جامعة القدس المفتوحة/الخليل
.5	ابراهيم الشدفان	ماجستير إدارة تربوية	التعليم / وكالة الغوث الدولية
.6	كامل كتلو	دكتوراه / صحة نفسية	جامعة الخليل
.7	عايد الحموز	دكتوراه / إرشاد نفسي	جامعة الاستقلال/اريحا
.8	خالد كتلو	دكتوراه / قياس وتقويم	جامعة القدس المفتوحة/الخليل

ملحق (2) مقياس جودة الحياة ومقياس فاعلية الذات بالصورة الأولية

جامعة الخليل

كلية التربية

برنامج ماجستير التوجيه والارشاد النفسي

عزيزي المحكم :

الاسم: ..... **الرتبة العلمية:** ..... **الجامعة :** .....

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان **(جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية)**، وذلك للحصول على درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد النفسي من جامعة الخليل .

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث باستخدام مقياس جودة الحياة ، ومقياس فعالية الذات للدكتورة فوزية الجمالي والدكتورة هويدة محمود ، ونظرا لخبرتكم العملية والعلمية في مجال البحوث النفسية، نأمل منكم تحكيم المقياس من حيث التأكد أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ، وسلامة الفقرات ، علما أن الإجابة على هذا المقياس تتم وفق سلم (ليكرت) الخماسي الذي يتراوح بين (أوافق بشدة إلى أعارض بشدة) .

الباحث :سامر ابو هشهش

مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم

القسم الاول : المعلومات الأولية :

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

مكان السكن: : مدينة ☐ قرية ☐ مخيم ☐

المؤهل العلمي : بكالوريوس ☐ ماجستير ☐

الخبرة : (1- 10) سنوات ☐ (11سنة فأكثر) ☐

مجال العمل : نفسي ☐ اجتماعي ☐

القسم الثاني : وضع اشارة (✕) داخل مربع الاجابة الذي ينطبق عليك / ي

مقياس جودة الحياة :

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1.	أشعر أن صحتي جيدة .					
2.	أشعر أن حياتي لها معنى .					
3.	أجتمع مع أفراد أسرتي يوميا .					
4.	أنا راض عن علاقتي بأصدقائي .					
5.	أشعر بالسعادة أثناء تواجدي بالعمل .					
6.	أتمتع بالحيوية والنشاط .					
7.	أقبل على الحياة بحماس .					
8.	أشارك أقاربي في المناسبات الاجتماعية .					
9.	يساندني أصدقائي عند مواجهتي أي مشكلة .					
10.	أنا راض عن عملي .					
11.	ممارستي لهواياتي تحقق سعادتي .					
12.	أشعر انني قادر على الحصول على العلاج .					
13.	أشعر بالرضى عن حياتي .					
14.	لا أستطيع الاستغناء عن أسرتي .					
15.	أنا راض عن اسلوبي في معاملة الأخرين .					
16.	أشعر بالرضى في عملي .					
17.	أسعى دائما لفعل الخيرات .					
18.	أشارك في الأنشطة الاجتماعية .					
19.	أشعر بأنني أنام نوما هادئا .					
20.	أرى أن حياتي مستقرة .					
21.	أشعر بالرضى لعلاقة أفراد أسرتي ببعضهم البعض					
22.	أرى أنني قادر على تكوين صداقات جديدة .					
23.	أشعر ان علاقتي بمدرائي جيدة .					
24.	أنا راض عن طريقتي في قضاء وقت الفراغ .					
25.	يوفر لي العمل خدمات صحية مناسبة .					
26.	أشعر انني بحال افضل من الأخرين .					
27.	أوافق أسرتي على أسلوبها في حل المشكلات					
28.	أستمتع بالتحدث مع الآخرين .					
29.	أنا راض عما حققته من أهداف .					

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
30.	أقضي معظم وقتي في أشياء مفيدة .					
31.	أحرص على تناول الغذاء المتوازن .					
32.	أشعر انني متفائل بالحياه .					
33.	أعطي نفسي وقتا كافيا من الراحة .					
34.	أفكر في تغيير أسلوب حياتي .					
35.	أستمتع بما أقوم به من نشاطات .					
36.	أشعر أنني قادر على الاهتمام بنفسي .					
37.	أرى أن الحياة روتينية غير متجددة .					
38.	أشعر بالتعب بعد قيامي بأي مجهود .					
39.	أحرص على إجراء فحص طبي بصفة منتظمة .					

مقياس فعالية الذات :

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1.	أشعر أنني قادر على إنجاز ما أفكر فيه .					
2.	أفضل استشارة من له خبرة في مجال تخصصي					
3.	أحترم آراء الأخرين .					
4.	أشعر بالغضب عند سلب حقوقي .					
5.	أرى انني قادر على اكمال الأعمال التي أقوم بأدائها .					
6.	أستفيد من خبرات الآخرين في تطوير أدائي .					
7.	أتراجع عن أفكاري إذا لم أجد لها قبول من الآخرين .					
8.	أشعر بالسعادة عند تحقيق أهدافي .					
9.	أعتقد أنه لا يوجد مستحيل لإنجاز الشيء .					
10.	أستفيد من نتائج ألمواقف التي تحصل معي .					
11.	اراجع نفسي عند سخرية الآخرين مني					
12.	أشعر بالضيق لعدم إنجاز مهمة بدأتها بالفعل					
13	أكرر محاولاتي عندما أفشل في عملي .					
14	أتعلم من تجارب الآخرين .					
15	أكون قناعاتي بعيدا عن قناعات الآخرين .					
16	أشعر بالدافعية عندما أبدأ عملا ما .					
17	لدي إرادة لتحقيق أي مهمة بنجاح .					
18	أثق في قدرات الآخرين من حولي .					

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
19	لا أخضع بسهولة لآراء الناس .					
20	أشعر بالرضا باتخاذي لأي قرار .					
21	أثق في قدراتي على تحويل مواقف الفشل إلى نجاح .					
22	استمتع بالحوار المتبادل في المناقشات الحرة .					
23	أقدر مجهود من يوجهني في حياتي .					
24	أفضل أداء الأنشطة الجماعية .					
25	أستطيع تنظيم أدائي تبعا لمتطلبات الموقف .					
26	أقبل آراء الآخرين حتى أتعرف على أخطائي .					
27	لدي القدرة على تقييم أدائي .					
28	أشعر أنني قادر على تحقق طموحاتي .					
29	أهتم بنصائح الاخرين لي .					
30	أضاعف جهودي عندما أكون في موقف تحد					
31	أعتمد على نفسي في أداء المهام الصعبة .					
32	أضع لنفسي أهدافا يمكنني تحقيقها .					

ملحق (3) مقياس جودة الحياة ومقياس فاعلية الذات بالصورة النهائية

جامعة الخليل

كلية التربية

برنامج ماجستير التوجيه والإرشاد النفسي

عزيزي الموظف/ عزيزتي الموظفة....

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان (**جودة الحياة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية في وكالة الغوث الدولية / المحافظات الشمالية**).

وتأتي هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي و التربوي من جامعة الخليل، لذا أرجو منك الإجابة على فقرات المقاييس المرفقة، وذلك بوضع إشارة **(x)** في العمود المناسب لكل فقره من الفقرات التي تتفق ووجهة نظرك، شاكراً لكم جهودكم وأمانتكم العلمية وحرصكم على إنجاح هذه الدراسة، علما أن إجابتك ستحاط بالسرية التامة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحث: سامر أبو هشهش

إشراف الدكتور: كمال مخامرة

أولا : البيانات الأولية :

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

المؤهل العلمي : : بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى ☐

منطقة العمل : جنوب ☐ وسط ☐ شمال ☐

الخبرة : أقل من 5 سنوات ☐ بين 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

القسم : الصحة ☐ الإغاثة والخدمات الاجتماعية ☐

ثانيا: مقياس جودة الحياة

يرجى وضع شارة (x) في المربع الذي يتفق ووجهة نظرك أمام كل فقرة من الفقرات:

الرقم	الفقرات	دائماً	غالبا	أحيانا	نادراً	مطلقاً
1	أشعر أن صحتي جيدة.					
2	أشعر أن حياتي لها معنى.					
3	أجتمع مع أفراد أسرتي يوميا.					
4	أنا راضٍ عن علاقتي بأصدقائي.					
5	أشعر بالسعادة أثناء تواجدي بالعمل.					
6	أتمتع بالحيوية والنشاط.					
7	أقبل على الحياة بحماس.					
8	أشارك أقاربي في المناسبات الاجتماعية.					
9	يساندني أصدقائي عند مواجهتي أي مشكلة.					
10	أنا راضٍ عن علاقاتي بزملائي في العمل.					
11	أشعر أن ممارستي لهواياتي لا تحقق سعادتي.					
12	أشعر أنني قادر على الحصول على العلاج.					
13	أشعر بالرضا عن حياتي.					
14	لا أستطيع الاستغناء عن أسرتي.					
15	أنا راضٍ عن اسلوبي في معاملة الآخرين.					
16	أشعر بالرضا في عملي.					
17	أسعى دائما لفعل ما هو مطلوب مني في عملي.					
18	أميل إلى عدم المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.					
19	أشعر بأنني أنام نوما هادئاً.					
20	أرى أن حياتي مستقرة.					
21	أشعر بالرضا لعلاقة أفراد أسرتي ببعضهم البعض.					
22	أرى أنني قادر على تكوين صداقات جديدة.					
23	أشعر أن علاقتي بمديري جيدة.					
24	أنا راضٍ عن أسلوبي في قضاء وقت الفراغ.					
25	لا يوفر لي العمل خدمات صحية مناسبة.					
26	أشعر أنني بحال أفضل من الآخرين.					

الرقم	الفقرات	دائماً	غالبا	أحيانا	نادراً	مطلقاً
27	أوافق أسرتي على أسلوبها في حل المشكلات.					
28	أستمتع بالتواصل مع الآخرين.					
29	أنا راضٍ عما حققته من أهداف في حياتي.					
30	أقضي معظم وقتي في أشياء مفيدة.					
31	أحرص على تناول الغذاء المتوازن.					
32	أشعر أنني متفائل بالحياة.					
33	أعطي نفسي وقتا كافيا من الراحة.					
34	أفكر في تغيير أسلوب حياتي.					
35	أستمتع بما أقوم به من نشاطات.					
36	لدي القدرة على رعاية نفسي.					
37	أرى أن الحياة روتينية غير متجددة.					
38	أجد نفسي متعباً بعد قيامي بأي مجهود.					
39	أحرص على إجراء فحص طبي بصفة منتظمة.					

ثالثاً: مقياس فاعلية الذات

يرجى وضع شارة (x) في المربع الذي يتفق ووجهة نظرك أمام كل فقرة من الفقرات:

الرقم	الفقرات	دائماً	غالباً	أحيانا	نادراً	مطلقاً
1	أشعر أنني قادر على إنجاز ما أفكر فيه.					
2	أفضل استشارة من له خبرة في مجال عملي.					
3	أحترم آراء الآخرين.					
4	أشعر بالغضب عند سلب حقوقي.					
5	أرى أنني قادر على إكمال الأعمال التي أقوم بأدائها.					
6	أستفيد من خبرات الآخرين في تطوير أدائي.					
7	أتراجع عن أفكاري إذا لم أجد لها قبولاً من الآخرين.					
8	أشعر بالسعادة عند تحقيق أهدافي.					
9	أعتقد أنه لا يوجد مستحيل لإنجاز أي شيء.					
10	أستفيد من نتائج المواقف التي تحصل معي.					
11	أراجع نفسي عند سخرية الآخرين مني.					

الرقم	الفقرات	دائماً	غالباً	أحيانا	نادراً	مطلقاً
12	أشعر بالضيق لعدم إنجاز مهمة بدأتها بالفعل.					
13	أكرر محاولاتي عندما أفشل في عملي.					
14	أتعلم من تجارب الآخرين.					
15	أكون قناعاتي بعيدا عن قناعات الآخرين.					
16	أشعر بالدافعية عندما أبدأ عملا ما.					
17	لدي إرادة لتحقيق أي مهمة بنجاح.					
18	لا أثق في قدرات الآخرين من حولي.					
19	لا أخضع بسهولة لآراء الناس.					
20	أشعر بالرضا عن اتخاذي لأي قرار صائب.					
21	أثق في قدراتي على تحويل مواقف الفشل إلى نجاح.					
22	استمتع بالحوار المتبادل في المناقشات الحرة.					
23	أقدر مجهود من يوجهني في حياتي.					
24	أفضل أداء الأنشطة الجماعية.					
25	أستطيع تنظيم أدائي تبعا لمتطلبات الموقف.					
26	أقبل آراء الآخرين حتى أتعرف على أخطائي.					
27	لدي القدرة على تقييم أدائي بموضوعية.					
28	لا أشعر انني قادر على تحقق طموحاتي في ظروف متعددة.					
29	أهتم بنصائح الآخرين لي.					
30	أضاعف جهودي عندما أكون في موقف تحدٍ.					
31	أعتمد على نفسي في أداء المهام الصعبة.					
32	أضع لنفسي أهدافا لا يمكنني تحقيقها.					

مع خالص الاحترام والتقدير