

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

الضغوطات الممنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز

لدى عمال المؤسسة الصناعية " الطاسيلي - عماري - بالبويرة "

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتورة:

- شادي فاطمة

إعداد الطلبة:

❖ عابر مليسة

❖ حاج عمرو صارة

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَمَنْ لَمْ يَجْعَلِ اللَّهُ لَهُ نُورًا فَمَا لَهُ مِنْ نُّورٍ)

صدق الله العظيم

شكر وعرقان:

الحمد لله الذي بنعمته تتم به الصالحات وبنوره تنتزل البركات، أشكر الله القدير وأحمده على توفيقه وهدايته لإتمام هذا العمل المتواضع.

بهذه المناسبة أتقدم بأسمى عبارات الشكر والإمتنان إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل وإخراجه، وأخص بالذكر الأستاذة المشرفة الدكتورة "شادي فاطمة" الذي وقفت إلى جانبي طوال مشواري الدراسي الجامعي بصدر الرحب وخلقه الرفيع ، ولم تدخر جهدا في توجيهي ولم تبخل علي بنصائحها وتوجيهاتها المفيدة والمحفزة فلكي أستاذتي من كل العرفان وجزاء الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بأسمى عبارات التقدير والاحترام إلى كافة أساتذتي وزملائي الطلبة والطالبات بجامعة أكلي محند أولحاج بالبويرة. كما لا يفوتني أن أتوجه بشكري لزميلتي ورفيقة دربي مليسة التي رافقتني منذ بداية عملنا إلى نهايته.

والشكر الخاص و الموصول إلى عائلتي الكريمة التي وقفت معي وهذا ما زادني قوة وإرادة لإكمال رحلتي العلمية وكل فرد قدم لي يد المساعدة من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل. وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين وصلى الله وسلم على نبيه الأمين.

صارة

شكر و عرفان:

الحمد لله والشكر لله فقد أعان ووفق.

يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم في مساعدتنا

وتوجيهنا وإرشادنا.

فالشكر أولاً لله، ثم جزيل الشكر والعرفان للأساتذة الفاضلة "شادي فاطمة" على تفضلها بالإشراف على هذه الدراسة وعلى نصائحها وتوجيهاتها القيمة والتي كان لها الأثر الكبير

في إتمام هذا العمل.

ومزيداً من الشكر والتقدير إلى أساتذة الجامعة الذين تقدموا لنا كل التوصيات والملاحظات القيمة، وتفضلهم بتقديم التسهيلات الممكنة.

والشكر الخاص إلى عائلتي الكريمة وصديقتي صارة الذين رافقوني طول مسيرتي وفي عملي الدراسي. كما أتقدم بأسمى عبارات التقدير والإحترام كل من شارك في مساعدتي.

وفي الأخير نسأل الله العلي القدير أن يجزي الجميع عنا خير جزاء ، وأن يوفقهم لما يحبه ويرضاه إنه سميع مجيب.

مليسة

الإهداء:

بعد توفيق من الله عز وجل وعون منه والحمد لله على ذلك ، أما بعد فإلى من نزلت في حقهم الآيتين الكريمتين في قوله تعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا"

أهدي هذا العمل إلى أعلى ما أملك في الوجود إلى والدي الكريمين الذين رباني ومدا أيديهما إلى الباري عز وجل بالدعاء والتوفيق لي، أطال الله في عمرهما وختم لهما بالطيبات الصالحات أعمالهما.

إلى إخوتي وأخواتي وأبنائهم الذين كانوا نعم السند لي خاصة أختي هدى حفظها الله ورعاها.

إلى كل أساتذتي خاصة الأستاذة "شادي فاطمة" وفقها وحفظها الله.

إلى أختي التي لم تلدها أمي مليسة حفظها الله وحماها.

إلى إبنة عمتي ریحان وفقها الله في حياتها ومشوارها الدراسي.

إلى كل من زميلاتي داخل الولاية وخارجها ياسمين عزوق ، ماريا عرابي ، أمال عبد اللاوي

، رانيا ، صباح بن موسى، خديجة بوتشباك و ياسمين عليوات.

وفي الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين

إن شاء الله.

سارة

الإهداء:

الحمد لله الذي وفقني وقدرني على إنهاء هذا العمل حمدا لا يوافي نعمة عز وجل ، وبعد:

إلى الوالدين الكريمين أمي و أبي -حفظهما الله- متمنية لهم دوام الصحة والعافية.

إلى كل الأهل والأقارب

إلى إخوتي وأخواتي ، سندي في الدنيا ولا أحصى لهم فضل، بالأخص أختي فائزة وشيماء

حفظهم الله ورعاهم.

و إلى أستاذتي المحترمة "شادي فاطمة" يسر الله لها حياتها ومشوارها.

إلى صديقتي رفيقة دربي بل وأختي صارة حماها الله من كل شر ورعاها ووفقها في حياتها.

إلى كل أصدقائي داخل وخارج الجامعة.

وأخيرا أهدي إلى كل هؤلاء ثمرة هذا الجهد المتواضع.

مليسة

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

الفهرس:

الصفحة	المحتوى
/	الشكر والإهداء.
/	فهرس الجداول والأشكال.
	ملخص الدراسة
أ - ب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الفصل التمهيدي للدراسة.	
5	تمهيد
6	1- إشكالية الدراسة.
7	2- فرضيات الدراسة.
7	3- أهمية الدراسة.
8	4- أهداف الدراسة.
8	5- أسباب اختيار الموضوع.
9	6- تحديد المفاهيم الإجرائية.
9	7- الدراسات السابقة
11	8- التعقيب عليها.
12	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الضغوطات المهنية.	
14	تمهيد
15	1- لمحة تاريخية عن الضغوط النفسية.
15	2- مفهوم الضغوط.
18	3- الضغوطات المهنية.
19	4- عناصر الضغوطات المهنية.
20	5- آليات حدوث الضغط المهني.
20	6- مراحل الضغوط المهنية.

فهرس المحتويات

21	7- أنواع الضغوط المهنية.
23	8- مصادر الضغوط المهنية.
27	9- نماذج ونظريات الضغوط المهنية.
31	10- الآثار الإيجابية للضغوط المهنية.
34	11- طرق وأساليب مواجهة الضغوط المهنية.
37	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: دافعية الإنجاز.	
39	تمهيد
40	1- الدافعية.
48	2- أهمية الدوافع.
48	3- خصائص الدافعية.
49	4- أنواع الدافعية.
50	5- دافعية الإنجاز.
51	6- مكونات دافعية الإنجاز.
54	7- أهمية دافعية الإنجاز.
53	8- أهداف دافعية الإنجاز.
55	9- أنواع دافعية الإنجاز.
55	10- خصائص الفرد ذوي الإنجاز العالي.
56	11- العوامل المؤثرة في دافعية الإنجاز.
58	12- نظريات دافعية الإنجاز.
65	13- قياس الدافعية للإنجاز.
67	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
70	تمهيد
71	1- الدراسة الاستطلاعية.

فهرس المحتويات

72	2- المنهج المستخدم (منهج الدراسة).
71	3- مجالات الدراسة.
73	4- مجتمع الدراسة.
73	5- عينة الدراسة.
74	6- الخصائص السيكومترية.
75	7- أدوات جمع البيانات.
77	8- الأساليب الإحصائية.
79	خلاصة الفصل
81	خاتمة.
83	قائمة المراجع.
91	الملاحق.

فهرس

الجداول والأشكال

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
23	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية.	1
24	أنماط الشخصية (أ) ، (ب).	2
61	النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعية للإنجاز.	3
73	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	4
74	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	5
74	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.	6

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
19	عناصر الضغط.	1
21	المراحل التكنيفية الثلاث (GAS).	2
28	حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية هانز سيللي.	3
29	نموذج ليبير ونيومان.	4
30	نموذج جيبسون	5
31	نموذج كوبر لتفسير الضغوط.	6
33	تأثير ضغوط العمل على الأداء.	7
44	العلاقة بين المفاهيم الثلاثة (الحاجة، الباعث، الدافع).	8
46	التدرج الهرمي للحاجات طبقا لنظرية ماسلو.	9
52	مكونات الدافعية للإنجاز لدى جيلفورد.	10
53	مكونات الدافعية للإنجاز لدى ميشل.	11
63	مخطط الغزو لدى هايدر.	12

ملخص الدراسة :

العامل هو الركيزة الأساسية لنجاح أي منظمة من خلال بذله لمجهوده الجبار داخل المنظمة باعتباره فرد قادر وذو مسؤولية على التسيير و التنظيم ورفع الإنتاجية ، الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى الضغوطات التي يعاني منها بشكل يؤدي لرفع من مستوى دافعية العمل .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين متغيري الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية الطاسيلي -عماري- بالبويرة ، وبعد التحليل النظري والتطبيقي للدراسة وذلك لجمع المعلومات على عينة الدراسة المكونة من 100 عامل وعاملة ، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي ، ومجموعة أدوات جمع البيانات ، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية.

الكلمات المفتاحية :

الضغوط -الضغوطات المهنية-دافعية الإنجاز .

Resumé :

Le Travail est le principal pilier du succès de toute organisation grâce à son grand effort au sein de l'organisation car il est une imposition capable et responsable sur la gestion;L'organisation et L'augmentation de la productive ;ce qui a nécessité une attention et un suivi du niveau de pression qu' il subit. D' une manière qui conduit à augmenter le niveau de motivation au travail

Cette étude a pour but d'identifier la relation entre les variable de pressions professionnelle et de l'établissement industriel Tassili Ammari à Bouira et après l'analyse théorique et appliquée de l'étude ;a fin de recueillir des informations sur l'échantillon d'étude constitué de 100 travailleurs masculins et féminins ;nous avons utilisé l'approche analytique descriptive et les outils de collecte de données ;en plus des méthode statistique.

مقدمة

يعتبر الضغط من الأمراض الشائعة في المجتمعات الحالية، خاصة وأنا في عصر المنافسة ، فالأفراد يعيشون اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع الذي يصعب مواكبته في كل مجالات الحياة.

قال تعالى: "ولقد خلقنا الإنسان في كبد " (سورة البلد، الآية 4)، وهذا دليل على أن الضغوطات موجودة منذ القدم وعبر العصور ولا زالت لحد الآن يعيشها الفرد خاصة إذا كان يقوم بمهنة حساسة أو معقدة، وقد أشارت جملة من الدراسات إلى صعوبة وجود مهنة خالية من الضغوط ، لكن تختلف حدّة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص إلى آخر ، وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص إلى آخر ، نظرا لاختلاف الفروق الفردية في بينهم وردود أفعالهم اتجاه المواقف الضاغطة. (عسكر سمير أحمد، 1988، ص58).

وعلى هذا الأساس جاءت الدراسة بعنوان الضغوطات المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية الطاسيلي ، حيث عالجناها ضمن خطة بحثية في أربعة فصول.

جاء الفصل الأول بعنوان الفصل التمهيدي والذي يحتوي على تحديد إشكالية الدراسة وفرضيات الدراسة وأهداف وأهمية الدراسة ، وتحديد المفاهيم الإجرائية وفي الأخير تطرقنا إلى الدراسات السابقة والتعليق عليها.

أما في الفصل الثاني: فيتمثل في الخلفية النظرية للضغوطات المهنية ويتضمن لمحة تاريخية للضغوط ثم تعريف الضغوط وأعراض الضغوط وأنواع الضغوط المهنية وعناصرها وآليات حدوث الضغوط ، و مصادرها والنظريات و آثارها ، واستراتيجيات مواجهتها.

وجاء في الفصل الثالث من الجانب النظري: المتعلق بدافعية الإنجاز ، حيث جاءت عناصره كالتالي: لمحة تاريخية عن تطور الدافعية، بعض مفاهيم المرتبطة بالدافعية، تصنيف الدوافع و وظائفها ، كذلك خصائصها وأنواعها. بعد ذلك مكونات الدافعية وأنواعها ، خصائص وأهمية دافعية الإنجاز ، خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي ، نظرياتها وقياس دافعية الإنجاز .

والفصل الرابع من الجانب التطبيقي والذي تناول الدراسة الميدانية ويحتوي على الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة المتبع ومجالات الدراسة وخصائص وتم الاعتماد كذلك على الخصائص السيكومترية

"الصدق والثبات"، وأدوات جمع البيانات الميدانية (الملاحظة ، المقابلة ، استمارة الاستبيان) ، وأخيرا الأساليب الإحصائية للمعالجة.

الجانب النظري

الفصل الأول

الفصل التمهيدي للدراسة

1-الإشكالية.

2-فرضيات الدراسة.

3-أهمية الدراسة.

4-أهداف الدراسة.

5-أسباب إختيار الموضوع.

6-تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.

7-الدراسات السابقة.

8-التعقيب على الدراسات السابقة.

تمهيد:

هدفنا من هذا الفصل هو وضع إطار محدد نبرز فيه إشكالية دراسة و الفرضيات التي وضعت كأجوبة مؤقتة ومحتملة للتساؤلات التي طرحت في موضوع الدراسة التي تعتمد عليها في معالجة الموضوع الذي اخترناه وعنوانه الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية الطاسيلي للبسكويت عماري، بالإضافة إلى أهمية وأهداف الدراسة وعرض بعض الدراسات التي تطرقت إلى نفس الموضوع في إحدى المتغيرات وتوظيفها في بعض العناصر من أجل الاستفادة منها.

1- الإشكالية:

نظرا للتطور السريع والتحولات والتغيرات التي يشهدها عصرنا الحالي في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ازدادت الاحتياجات بالرغم من صعوبة تلبيتها وإشباعها مما جعل الفرد يبذل جهد كبير في مجال عمله قصد الوصول إلى الاستقرار و النجاح، كل هذا يولد لديه ضغوطات وعراقل والتي قد ترجع إلى المؤسسة أو طبيعة المهام الموكلة للفرد أو ترجع إلى نمط شخصية الفرد بحد ذاته.

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها، مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب.

وينظر إلى دافعية الإنجاز على أنها مجموعة من الظروف الداخلية والخارجية للفرد العامل من أجل تحقيق حاجاته للتخلص من المظاهر النفسية كالتعب والإرهاق وكيفية التخفيف منها ووضع خطط متتابعة لمواجهة الضغوطات المهنية التي تحدث في بيئة عمله مما ينعكس إيجابا على أداء عمله وتوافقه المهني.

أشارت دراسة بن عودة يونس إلى وجود العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز، ومنه فإن العلاقة بينهما علاقة تدفع العامل إلى مواجهة ضغوطات ذات مصادر متعددة في عمله، لكن إذا استطاع أن يواجه هذه الضغوط بأساليب فعالة وإيجابية. فهذا من شأنه أن يقلل من تلك المظاهر السلبية التي مر بها ويزيد في الدافعية نحو العمل و الإنجاز بشكل أدق.

وعلى هذا الأساس تحدد مشكلة بحثنا في التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية طاسيلي للبسكويت- عماري بالبويرة ؟

وتنبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين القلق ومستوى دافعية الإنجاز لدى عمال مؤسسة الطاسيلي للبسكويت؟

- هل توجد علاقة بين متغير التعب ومستوى دافعية الإنجاز لدى عمال مؤسسة الطاسيلي

للبسكويت؟

- هل توجد علاقة بين متغيري الاكتئاب ومستوى دافعية الإنجاز لدى عمال مؤسسة الطاسيلي للبسكويت؟

2- فرضيات الدراسة:

2-1- الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية طاسيلي - للبسكويت
عماري.

2-2- الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين القلق ومستوى دافعية الإنجاز لدى عمال مؤسسة الطاسيلي - للبسكويت-

- توجد علاقة بين متغيري التعب والاكتئاب ومستوى دافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية

طاسيلي - للبسكويت.

3- أهمية الدراسة:

- إن الضغوط المهنية تزداد بكثرة خاصة في العصر الحالي على اختلاف أنواعها وإذا كثرت واستمرت
تترك أثر سلبي على العاملين، مما تولد لديهم اضطرابات نفسية كالقلق والتعب والإحباط والاكتئاب، مما
يؤثر على دافعية الإنجاز لمختلف الأنشطة والمهام إليهم ومن هنا تستمد الدراسة أهميتها.

حيث أن لدراسة دافعية الإنجاز أهمية كبيرة في مختلف المجالات منها: الاقتصادي، النفسي، التربوي،
الإداري. . . الخ.

- تسمح هذه الدراسة بمساعدة المسؤولين في وضع خطط واستراتيجيات وإدارة هذه الضغوط ومحاولة
التقليل منها والحفاظ عليها في مستوى معين لضمان دافعية الإنجاز.

- التعرف على بعض النقاط التي تساعد العمال على التفاعل فيما بينهم داخل بيئة العمل، وكذا العوامل المؤثرة على نفسيتهم.

- فتح مجالات الدراسة نحو مواضيع أخرى لها علاقة بمتغيرات البحث.

4- أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الصناعية طاسيلي - للبسكويت - عماري.

- التعرف على مستوى دافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية طاسيلي للبسكويت - عماري -

- التعرف على تأثير متغيري القلق والاكتئاب على مستوى الضغوط المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية طاسيلي للبسكويت.

- التعرف على العلاقة القائمة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز على مستوى المؤسسة الصناعية طاسيلي -البسكويت.

5- أسباب إختيار الموضوع:

- تحديد أسباب ودوافع اختيار الموضوع يساهم بشكل كبير إلى ضبط الإشكالية وتحديد مسار البحث

للوصول إلى النتائج المرغوبة ومن أبرز الأسباب التي جعلتنا نختار موضوع بحثنا نلخصها فيما يلي:

- طموح ذاتي في دراستنا للضغوط المهنية بحكم احتكاكنا بعمال المؤسسة مما سهل علينا جمع البيانات والملاحظة المباشرة للمبحوثين.

- رغبتنا الشخصية في تحديد ومعرفة مؤشرات الضغوط المهنية التي يتعرض لها العمال وانعكاساتها كيفية التقليل والحد من الضغوط المهنية داخل القطاع الصناعي.

- القيمة العلمية للموضوع كون الدراسة تزيد من دافعية الإنجاز ونقل من مؤشرات الضغوط.

- تقاوم مستوى المؤشرات التي شهدتها المؤسسة الصناعية على عمالها مما خلق الحاجة للبحث ومعرفة كيفية التقليل والحد من الضغوط المهنية داخل القطاع الصناعي.

6- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

- تتجلى المفاهيم في العلوم الإنسانية أهمية كبيرة وهذا لما تحمله من معاني ودلالات، ومن نظريات لها أثرها على كل بحث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة المواضيع التي يقوم بها الباحث ويدرسها.

- ومن أهم المفاهيم المستخدمة في موضوع هذه الدراسة والتي تتطلب تحديدا ما يلي:

6-1- الضغوط المهنية:

هي حالة تحدث للفرد العامل نتيجة لعدم توافقه وتأقلمه مع بيئة عمله، وذلك لتعرضه لمختلف المثيرات سواء الذاتية أو البيئية تفوق قدراته وطاقات تكيفه معها، كل هذا ينتج طاقات سلبية تؤثر على حالته النفسية و الفسيولوجية وسلوكاته في العمل.

6-2- الدافعية:

هي القوة والمركز الرئيسي الذي يدفع الفرد إلى القيام بسلوكات في عمله وتوجهه نحو استجابة معينة وذلك لإشباع حاجاته.

6-3- دافعية الإنجاز:

- هي كتلة من الامتياز والتفوق تجعل الفرد يسعى إليها.

- هي القوة المحركة للفرد للقيام بأعمال وسلوكات معينة قصد الوصول إلى تحقيق هدف معين من أجل إشباع حاجاته.

7- الدراسات السابقة:

7-1- دراسة الزهراء راشد 2003:

تعرف على الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى معلمين ومعلمات التربية الرياضية بالمرحلتين الإعدادية والثانوية بمحافظة المينا استخدمت المنهج الوصفي وعينه من 200 معلم وقائمة الضغوط المهنية لمعلم التربية الرياضية ومقياس دافعية الانجاز كأدوات لجمع البيانات ومن أهم النتائج وجود علاقة إرتباطية سلبية داله إحصائيا بين الضغوط المهنية والدافعية الانجاز لدى معلمين التربية بالمرحلة الإعدادية.

7-2- دراسة بن عودة يونس:

عنوان الدراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز من وجهة نظر موظفي المنشآت الرياضية هدفه الدراسة للتعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى موظفي المنشآت الرياضية قام باختيار عينة قدرات ب 30 % من المجتمع الدراسة أجريت هذه الدراسة في شهر ابريل 2017، شملت الدراسة الميدانية رؤساء المصالح والعاملين الإداريين استخدم المنهج الوصفي لأنه يناسب موضوع بحثه النتائج المتوصل إليها وجود علاقة عكسية قوية بين الضغوط الداخلية منها والخارجية بدافعية الإنجاز

7-3- دراسة عبد الرحمن الطيرري 1994:

فقد اهتمت الدراسات النفسية والتربوية وأثبتت البحوث التجريبية أن للضغط المهني تأثيرات سلبية على سلوك الأفراد والجماعات وموقفهم اتجاه مهنتهم ومؤسساتهم كما لها أن ترهق كامل الاقتصاد الوطني للدول ويرى عبد الرحمن طيرري 1994 أن كمية الضغط أساسيا للإنجاز ذلك أنها حياة الفرد بدون ضغط تكون مملة وراكدة فدور الضغط هو تحريك دافعية الإنجاز لينجز مهمته بنشاط هذا إن كان الضغط معتدل حيث يولد الطاقة عند الفرد أما المستوى العالي من الضغط فيؤدي إلى الإخفاق التام والفشل في إنجاز المهمة

7-4- دراسة قوراري حنان 2014:

عنوان الدراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية بالدوسن، الهدف من هذه الدراسة هو دراسة العلاقة وطبيعتها بين المتغيرين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية حيث استخدم المنهج الوصفي قياسين مقياس المستوى الضغط المهني ومقياس بدافعية الانجاز وظهرت النتائج أن هناك علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

8- التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة لمتغيري الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز تبين أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف وأوجه استفادة بين هذه الدراسات مع دراستنا الحالية.

8-1- أوجه التشابه:

- تبين أن هذه الدراسات حاولت الربط بين متغيري الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز.
- دراسة العلاقة وطبيعتها بين المتغيرين (دراسة عبد الرحمن طريري، 1994).
- معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي للقيام بالدراسة، وهذا تناسب مع دراستنا.
- تبين أنها ركزت على وجود علاقة عكسية بين الضغوطات المهنية ودافعية الإنجاز نذكر دراسة قوراري حنان (2014) ،

8-2- أوجه الاختلاف:

- كما أن هناك اختلافات بين هذه الدراسات من حيث المجال الجغرافي:
- دراسة الزهراء رشاد(2003) على معلمي ومعلمات التربية الرياضية بمحافظة ميناء.
- دراسة قوراري حنان على أطباء الصحة العمومية بالدوسن، حيث أجريت هذه الدراسة ببسكرة.
- من حيث العينة فقد اختلفت هذه الدراسات حيث يتراوح حجم عينة دراستنا إلى (100) عامل وعاملة.
- وفي دراسة الزهراء رشاد (200) معلم، 6 عمال في إنتاج صنع الشوكولاتة.

8-3- أوجه الاستفادة:

- تم الاستفادة من هذه الدراسات من عدة جوانب:
- الاستفادة بنتائج الدراسات السابقة في تفسير نتائج الدراسة الحالية.
- التزامنا بالمعلومات النظرية لتلك الدراسات، وتوظيفها في موضوع دراستنا الحالية.

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى إبراز الإشكالية والفرضيات التي تفسرها كأجوبة مؤقتة ، والتي وصفناها في معالجة موضوع الدراسة، ومن ذكر أهمية وأهداف الدراسة و الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار موضوع بحثنا ، وفي الأخير تم التطرق إلى الدراسات التي تناولت نفس موضوع دراستنا والتعقيب عليها.

الفصل الثاني

الضغوطات المهنية

تمهيد

- 1-لمحة تاريخية حول الضغوط النفسية.
- 2-مفهوم الضغوط.
- 2-1 بعض تعريفات الضغوط.
- 2-2 أعراض الضغوط.
- 3-الضغوطات المهنية.
- 3-1 تعريف الضغوط المهنية.
- 4-عناصر الضغوط المهنية.
- 5-آليات حدوث الضغط المهني.
- 6-مراحل الضغوط المهنية.
- 7-أنواع الضغوط المهنية.
- 8-مصادر الضغوط المهنية.
- 9-نماذج ونظريات الضغوط المهنية.
- 10-الآثار الإيجابية للضغوط المهنية.
- 11-طرق وأساليب مواجهة الضغوط المهنية.

تمهيد:

يتفاعل الفرد مع عناصر بيئية تتميز بالتغيرات المستمرة بكل أنواعها، حيث أنها أصبحت من مميزات عصرنا الحالي. مما جعل هذه البيئة غير صحيحة لما تنتجه من صراعات مختلفة وضغوطات بمختلف أشكالها التي تؤثر على الفرد من الناحية الاجتماعية والنفسية والفيزيقية، حيث يصعب التكيف معها. وهذا يحدث للعمال خاصة في المجال المهني، حيث يعاني العمال من الضغوطات ويحاولون بشكل دائم التكيف معها ومحاولة التقليل منها وهذا لصالحهم، إلا أن في كثير من الأوقات تفوق قدرتهم على التكيف معها، فمنهم من تدفعه هذه إلى الإحباط واليأس والقلق وانخفاض الإنتاجية، وبالتالي فإن المنظمات تواجه مشاكل وصعوبات تؤثر على تحقيق أهدافها.

1: لمحة تاريخية حول الضغوط النفسية:

في القرن التاسع عشر ظهر تحول في هذه النظرة من النتيجة الانفعالية لضغط العامل المسبب له القوة أو الشحنة كما جاءت نظرية جيمس مولانج (1884-1887) لتقدم تعديلات التي تؤثر وتسبب توترا أو اختلال لمادة معينة فسيولوجية جسمية الخاصة الأساسية التي تقود الفرد إلى إدراك نفسي و الذي يكون ضرورة وجود توازن بين الوسط الداخلي والخارجي، حيث يرى أن الانفعال الذي ينشأ الاستجابة الجسمية على مستوى الجهاز العصبي المركزي ما أطلق عليه "التوازن الحيوي". (شفيق، 2010، ص39، 38)

أما سيمي فقد ادخل كلمة « stress » في الطب وقد سمحت أعماله و أتباعه بفهم هذه الظاهرة وتأثيرها على العالم الداخلي وعلى توازن العضوية. (دعشوقي، 2013، ص19).

2: مفهوم الضغوط:

الضغوط ظاهرة إنسانية معقدة وهي من أهم المفاهيم التي تناولت قديما من طرف الفلاسفة والمفكرين، إلا أنّ الاهتمام العلمي ازداد وبكثرة على هذا المصطلح نظرا لتغير نمط الحياة عما كان عليه من خلال الظروف والأحداث الضاغطة.

وعندما نتحدث عن الضغوط فإننا نعني بذلك قضية لازمة للإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل و لا يزال مصدرا لشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: {لقد خلقنا الإنسان في كيد}. ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط، حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه. في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه. (عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان 1998، ص13)

1-2 بعض تعريفات الضغوط:

- الضغوط حسب قول وروث (1994) إحدى أكثر ثلاث مهن مسببة للضغوط كما تعد المدارس ضمن أعلى البيئات الضاغطة في المجتمع، وتعد الضغوط إحدى المشكلات الصحية التي يعاني منها المعلمون، وتوصف الضغوط النفسية كذلك بأنها "الداء الأكاديمي الحديث". (خولي يحيى، رنا نجيب حامد، 2001، ص97-124).

- ويعرفه فونتانا وأبو سريع 1993 بأنه خاصية حياتية طبيعية لا يمكن تجنبها، يدركها الفرد من وقت لآخر نتيجة معاشته مطالب مهنته. وهو رد فعل طبيعي، عقلي، أو انفعالي، ناتج عن استجابة الفرد للتوترات البيئية، الصراعات وما شابه ذلك من مثيرات (محمد الدعسوقي عبد العزيز الشافعي ، 1998 ، ص185-215).

- يعرفه « Beehr Newman » أنه حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم، وتتصف بتغيير الناس تجبرهم على الخروج من عمله العادي. (النعاس، 2008، ص26).

- وعرفه لوثانز « Luthans » على أنه: "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة. (حمادات، 2008، ص126).

2-2 أعراض الضغوط:

2-1 الضغوط الجسدية:

صداع الرأس، تعب في العينين، أرق، إمساك، إفراط في الطعام هزال، دوار، ضغط الدم، المرتفع، الام عضلية صدرية، تقلص عضلي، ربو، قرحة معدية، شقيقة. . . الخ.

(Nathamel Charle ; 1988,p212).

ومن الأعراض الجسدية أيضا كذلك اضطرابات قلبية دوارنية (تسارع نبضات القلب، ضربات غير منتظمة، التهاب الجلد، الارتجاج، برودة الأطراف. . الخ

2-2 الأعراض النفسية: ومنها أعراض معرفية والانفعالية والسلوكية:

أ) **الأعراض المعرفية:** ويقصد بالأعراض المعرفية أو العقلية للضغوط، أن الفرد يفسر الموقف الضاغط على أنها تهديد لذاتها، ولذلك فإنها يحدث لدى الفرد اضطراب في الوظائف العقلية المختلفة، بحيث كلما زادت حدة الضغوط كلما زاد الانخفاض في الكفاءة المعرفية، أو في مرونة التفكير لدى الفرد حيث تتضح الأعراض العقلية في الاستجابة للضغوط في: النسيان، صعوبة التركيز، صعوبة اتخاذ القرارات، اضطرابات في التفكير، ذاكرة ضعيفة، انخفاض الإنتاجية، دافعية منخفضة، انجاز المهام بدرجة عالية من التخفيض، تزايد عدد الأخطاء، إصدار أحكام غير صائبة. (عسكر، 2000، ص95)

ب) الأعراض الانفعالية: تعد الانفعالات احد أشكال التعبير عنى التفاعلات الداخلية، فبالرغم من أن الانفعالات تختلف حسب الموقف المسبب لها، إلا أن زيادتها أو التطرف في إظهارها يعتبر ضارا، وترتبط الانفعالات بكثير من التغيرات الفسيولوجية الداخلية لأعضاء الجسم المختلفة، وكذلك الخارجية. وبما أن تغيرات الحياة قد تحدث ضغوطا غير سارة، فان معظم الأفراد ممن يتعرضوا لهذه الضغوط قد يستجيبون انفعاليا بجملة من الأعراض والتي منها: الضيق، الكآبة، فقدان الاهتمام، فرط النشاط، عدم الاستقرار، فقدان الصبر، الغضب، الخمول، الملل، تقلب المزاج، العدوانية، واللجوء إلى العنف، الشعور بالاستنزاف الانفعالي، سرعة البكاء، السلبية، الجمود، مراقبة الذات. (عبد الله، 2001، ص118)

ج) الأعراض السلوكية: من علامات الضغط النفسي السلوكية يُمكن أن يصبح الضغط النفسي أكثر ضرراً عندما يبدأ الشخص في إتباع سلوكيات سلبية من شأنها أن تخفف من شعوره بالضغط، مثل الإفراط في تناول الطعام، والتدخين، وشرب الكحول أو استخدام المخدرات وغيرها، ومن أبرز علامات الضغط النفسي السلوكية اضطراب الشهية، ويكون إما بالإفراط أو قلة الرغبة في تناول الطعام. تعاطي الكحول أو المواد المخدرة أو التدخين. الابتعاد عن الناس والرغبة في قطع العلاقات.

2-3 الأعراض الاجتماعية: وهي الأعراض التي تظهر من خلال علاقة الشخص بالآخرين والتي منها: عدم الثقة بالغير، لوم الآخرين، نسيان المواعيد أو إلغائها، تبني سلوك واتجاه دفاعي في العلاقة مع الآخرين، تجاهل الأفراد أو التفاعل الآلي معهم (غياب الاهتمام الشخصي أو البرودة في التعامل) (عسكر، 2000، ص85).

3: الضغوطات المهنية:

1- تعريف الضغوط المهنية:

أ) التعريف اللغوي:

الضغط: مشتق من الفعل اللاتيني الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة حسن، زينب التجار، 2003، ص208).

ب) التعريف الاصطلاحي:

- تعددت التعاريف لضغوط العمل ولكن نذكر أهمها:

- يقصد بالضغوط الوظيفية "مجموعة العوامل البيئية مثل غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل البيئية والأعباء الزائدة" والتي لها علاقة بأداء عمل معين (العميان محمود، دس، ص160).

- كما يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الفرد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (عبد القادر أحمد سالم، 2007، ص9).

وعليه فالضغط المهني: هو ذلك الضيق أو الشدة الناتجة عن بيئة العمل أو المهنة، أما بالنسبة لأهم التعاريف الإصلاحية لهذه الظاهرة. (قوراري حنان، 2014، ص34).

ومنه فإن التعريف الاصطلاحي للضغوط المهنية أنها: تظهر بعد تفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصفاتهم الشخصية، وبالأعمال التي يعملونها مما يحدث تغييرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية. (عبد فليح وآخرون، دس، ص305).

ج) - التعريف الإجرائي:

- من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الضغط المهني: هو حالة من الانفعال الذي يحدث نتيجة بعض المصادر المهنية من خلال بعض الأعراض أهمها النفسية، الجسدية والسلوكية في المهنة.

4: عناصر الضغوط المهنية:

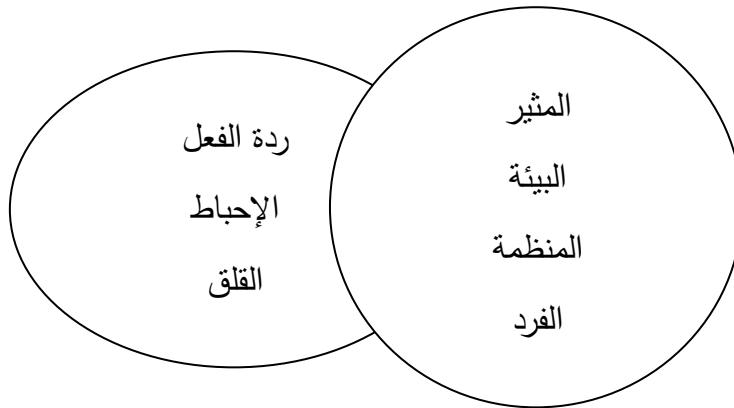
إنّ الحديث عن الضغوط المهنية يتبادر لدينا على أهم عناصر هذه الضغوط، حيث أنّها العوامل التي تتفاعل مع بعض البعض، حيث ينتج على ذلك ردة فعل واستجابة، وهذه العناصر تحددت على النحو الآتي:

1-4 عنصر المثير: هو مجموعة المؤثرات التي تنتج عن البيئة أو عن الفرد العامل نفسه، وينتج عنها شعور الفرد العامل بالضغط المهني.

2-4 عنصر الاستجابة: تمثل ردود أفعال فسيولوجية، نفسية وسلوكية نتيجة تعرض الفرد العامل للضغوطات قد تكون على شكل قلق، إحباط، توتر. . . الخ.

3-4 عنصر التفاعل: هو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجابة وهذا التفاعل يكون بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر وما يترتب عليها من استجابات (صلاح الدين عبد الباقي، 2004، ص377).

شكل رقم (1) يوضح عناصر الضغط.



(سيزلاقي، جي ولاس، 1991، ص180).

5: آليات حدوث الضغط المهني:

إنّ الضغط المهني ينتج عن الصراع ما بين متطلبات المهنة ومقدرة العامل على الوفاء بها، مما يترتب عليه إنخفاض ملحوظ في كم العمل وأداء المهام. (حمدي علي الفرماوي، 2009، ص15).

6: مراحل الضغوط المهنية:

6-1 مرحلة التعرض للضغوط: يطلق على هذه المرحلة بمرحلة الإحساس بوجود الخطر، تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد العامل لمثير معين سواء داخلي حشوي أو خارجي كمختلف المواقف التي يتعرض لها خلال حياته، ويمكن القول أن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط ما، عندما تظهر الأعراض الفسيولوجية نتيجة لإفرازات الغدد الصماء ومن هذه المظاهر زيادة ضربات القلب، التوتر والأرق. . . وغيرها. (قوراري حنان، 2014، ص38)

6-2 مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط) : وتحدث هذه المرحلة بمجرد حدوث التغيرات السابقة فتحدث الإثارة الفسيولوجية ومحاولة التعامل مع هذه التغيرات، وتكون ردود الفعل سالكة لأحد الاتجاهات، إما بالمواجهة والتغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإن لم تنفع ينتقل إلى المرحلة الثالثة عندما يكون قد تعرض فعلا للضغوط. (الرشيدي، 1999، ص51).

6-3 مرحلة المقاومة: في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية للضغوط وهذه المقاومة هي محاولة للتكيف معها، حيث النجاح يؤدي إلى استقراره وتزداد فرص العودة حالة التوازن أما الفشل ينتقل بالفرد إلى المرحلة الموالية. (بطرس، 2008، ص373).

6-4 مرحلة الإنهاك أو الاستنزاف: ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عند تعرضه للضغوط بصفة مستمرة لفترة طويلة، حيث يصاب بالإجهاد لتكرار المقاومة ومحاولة التكيف ويمكن الاستدلال على وصوله لهذه المرحلة من خلال بعض المظاهر مثل:

- الاستياء من جو العمل

- الأمراض النفسية والعضوية

- التفكير في ترك الوظيفة (مكناسي، 2007، ص 91).

وقد قام حمدي علي الفرماوي بالإشارة إلى المراحل التكيفية الثلاثة للضغوط المهنية في الرسم التخطيطي الآتي:

شكل رقم (2) للمراحل التكيفية الثلاث للضغوط المهنية (GAS) .



(حمدي علي الفرماوي، 2008، ص 34).

- من أهم مظاهر وآثار الوصول إلى هذه المرحلة ما يلي:

-الاستياء نحو العمل.

-انخفاض معدلات الإنجاز. التفكير في ترك الوظيفة.

-الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر والسلبية، اللامبالاة والاكتئاب.

-الأمراض العضوية والسيكوماتية وقرحة المعدة، ارتفاع ضغط الدم الجوهري، ارتفاع السكر . . . الخ.

(جمعة سيد يوسف، 2003، ص208).

7: أنواع الضغوط المهنية:

- هناك عدة أنواع متعددة لضغوط العمل ويمكن تصنيفها وفقا لمعايير معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها، هو المعيار الأكثر شيوعا حيث يصنف الضغوط إلى نوعين هما: ضغوط إيجابية وأخرى سلبية.

7- 1 حسب الآثار المترتبة على الضغوط:

(أ) الضغوط الإيجابية:

تعد الضغوط المهنية إيجابية إذا أدت إلى الحث والإنجاز، الثقة، الإبداع والتعاون والتماسك، موفرة الإثارة اللازمة التي تؤدي إلى الكفاح والنجاح خاصة في الحالات المتحدية. فالضغوط تعد حافزا لمواجهة

تحديات المؤسسة في العمل وتحسين الأداء وبالتالي: تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من الحيوية وأداء أفضل للعنصر البشري في المؤسسة. (شيخاني، 2012، ص80).

(ب) الضغوط السلبية: وهي الصورة المدمرة للضغوط، حيث يؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن (محمد حسن محمد عكاشة، 1999، ص 91)

7-2 حسب مصادر الضغوط:

(أ) الضغوط المهنية الحاصلة نتيجة العمل: والتي تتمثل في مجموعة من الضغوط التي تنتج عن أسباب آتية من مهام مهنية زائدة أو تكون في فترة قصيرة للقيام بالعمل المطلوب.

(ب) الضغوط المهنية ليس لها علاقة بالعمل: والتي تتعلق بالعوامل الاجتماعية والأسرية الخارجة عن ميدان العمل بما فيها من صراعات أسرية و الانفصال والطلاق وغيرها.

(3) من حيث الشدة: نجد أن هناك ثلاثة أنواع من الضغوط من حيث الشدة وهي البسيطة، الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة.

(أ) الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري في ميدان عمله أو في الخارج، وتستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات ويزول.

(ب) الضغوط المتوسطة: وهي عبارة عن تلك الضغوط التي يتعرض لها العامل والتي تستمر من ساعات إلى أيام. (حمادات، 2007، ص167).

(ج) الضغوط الشديدة: هي عبارة عن الضغوط التي تستمر لوقت طويل قد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل. . . الخ.

وقد وضع عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان جدولاً لمقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

جدول رقم (1) يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب انخفاض في الروح المعنوية.	- تمنح دافعا للعمل.
- تولد ارتباكاً.	- تساعد على التفكير.

- تحافظ على التركيز على النتائج.	- تدعو للتفكير في الجهد المبذول.
- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.	- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.
- تحافظ على التركيز على العمل.	- تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه.
- النوم الجيد.	- الشعور بالأرق.
- القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر.	- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير.
- تمنح الإحساس بالمتعة.	- الإحساس بالقلق.
- تمنح الشعور بالإنجاز.	- تؤدي إلى الشعور بالفشل.
- تمد الفرد بالقوة والثقة.	- تسبب للفرد الضعف.
- التفاؤل بالمستقبل.	- النشأوم من المستقبل.
- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

(عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص30).

8 مصادر الضغوط المهنية:

8-1 - مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد:

وتتعدد العوامل التي تساهم في زيادة الضغوط المهنية لدى العامل، ويصعب حصرها نظراً لتشابك السلوك الإنساني وتعقده وتغيره، ومن هذه العوامل نذكر:

(أ) مفهوم الذات: يقصد بمفهوم الذات في البحث الحالي ووعي الفرد وإدراكه لما لديه من خواص وصفات (أي إدراكه لهويته)، وتقييمه الذاتي لهذه الخواص والصفات بالنسبة للآخرين، وهو ما يترادف إحترام الذات، ويتضمن هذا التقييم الذاتي صفات وخصائص تعتبر مرغوبة من وجهة نظرة المجتمع بمعناه الواسع، إلى جانب صفات وخصائص تتصل بالذات المثالية من وجهة نظر الفرد. (د. أميرة طه بخش، دس، ص 5).

(ب) نمط الشخصية: هي مجموعة الخصائص والسمات التي تتوفر في شخصية الفرد وهي:

1 نمط الشخصية (أ) : يتميز هؤلاء الأشخاص بدافعية عالية جداً ورغبة عارمة في المنافسة على وجو إحساس بأن كل شيء عاجل ومهم جداً، يتصف بأدنى درجة من التأني والصبر ويخفي درجة كبيرة من العدوانية. وهي السمات التي تؤدي بها إلى الوقوع فريسة للضغوط المهنية. وتشير الدراسات أن أصحاب

هذا النمط من الشخصية أكثر عرضة للإصابة بمرض القلب بما في ذلك السكتات القلبية القاتلة. (ريجور، 1999، ص295).

2- نمط الشخصية(ب) : نمط الشخصية (ب) عكس نمط الشخصية (أ)، لديه ثقة وهدوء وأخذ الأمور ببساطة (قوراري حنان، 2014، ص53).

- ولقد حاول لوثانس، أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) وهذا من خلال وصفه

لسلوكيات كل منهما، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (2): أنماط الشخصية (أ)، (ب)

نمط الشخصية(ب)	نمط الشخصية(أ)
-	- مستعجل دائما.
- يأكل ويمشي بتأني.	- يمشي بسرعة.
- صبور.	- يأكل بسرعة.
- يستمتع بأوقات فراغه.	- غير صبور عندما يضيع الوقت.
- يتقن العمل.	- مشغول بالأرقام.
- يقيس النجاح بالكم والكيف.	- يقيس النجاح بالكمية.
- هادئ.	- شديد وعنيف.
- يحب العمل بهدوء.	- منافس.
	- يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت.

(قوراري حنان ، 2014 ص53).

ج) الجنس: يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من خصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، ولا سيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، وناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا. (عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان، 1998، ص257).

د) مركز التحكم في الأحداث:

يعتبر مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها "روتر" 1966 حيث أشار إلى أنه يمكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية، وتشير نتائج بعض الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي هم أقدر تحملاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل معاناة من الضغط المهني في حين أن الأفراد أصحاب التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من الضغوط في كثير من المواقف التي تحيط بهم لاعتقادهم بأن ما يحدث هو نتيجة لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكنهم السيطرة عليها. (عبد الغفار حنفي وآخرون، 2002، ص181).

2- مصادر الضغوط التنظيمية:

أ) عبء الدور: ويقصد بعبء الدور أن يكون للفرد عبئ أكثر يفوق قدراته ومؤهلاته الموكلة لديه في مهنته، حيث يتسبب في فرض ضغوطات عليه ويصبح في توتر مستمر ويشعر بالملل وعدم الارتياح، وينقسم عبئ الدور إلى قسمين هما:

1) العبء الكمي للعمل: ويقصد به عدم اتزان العمل الموكل للفرد مع قدراته ومؤهلاته وإمكانياته، فهذا يمثل أحد أسباب الضغوط داخل بيئة العمل التي تؤدي إلى اختلال نفسي في الفرد ويعود بالسلب عليه، لأنه يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع المهام الموكلة إليه أو طبيعة العمل.

2) العبء النوعي للعمل: من خلال شعور الفرد بأن المهارات اللازمة لإنجاز العمل، والتي تتطلب مستوى معين تفوق إمكانياته وقدراته، أو عدم اتساع الوقت للقيام بالنشاط المنجز، فإذا أراد الفرد وقت لإنجاز نشاط معين عليه أن يسرقه من وقت نشاط آخر، وإذا كان يسرق الوقت من ساعات حياته الأسرية أو فترات الراحة أو من إهمال بعض المسؤوليات الأخرى فإنّ هذا يزيد من الضغوط أن يتعرض لها. (إبراهيم بن حمد البدر، 2006، ص62).

ب) صراع الدور: يحدث أنّ كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن يتطلب وظيفة العمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجاً أو أباً، فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد، يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه، حيث

تتعارض مجارة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. (محمد حسن محمد حمادات، 2007، ص173).

ج) غموض الدور: ويقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة، أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة بها، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعة اتجاه دور معين، والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة على ما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور. (نوال حمداش، 2004، ص 29).

وقد أوضحت إحدى الدراسات أن عدم كفاية المعلومات أو غموضها يمثل مصدرا للضغوط بالنسبة لثلث العاملين فيما عبر 10 فقط من العاملين في نفس الدراسة بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم. (عبد الغفار حنفي وآخرون، 2002، ص 181).

د) الظروف المادية والفيزيائية:

1 الحرارة: تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجة الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل: العدوان، كما أن الرطوبة ترتبط سلبيا مع النشاط والحالات المزاجية الإيجابية. (جمعة سيد يوسف، 2001، ص150).

وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك حسب نوع العمل، وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي (فرح عبد القادر طه، 2001، ص250).

2-الإضاءة: يتطلب كل عمل مقدار معين من الإضاءة، إذ يتوقف أداء العمل على الحدة البصرية للعامل وكذا على الإضاءة بمكان العمل وليس من السهل تحديد أسن مستوى للإضاءة لمختلف أنواع العمل لأن ذلك يتوقف على عدة عوامل كمقدار العمل ونوعه ودرجة سهولة القيام به.

- إن ضعف الإضاءة يتسبب في ضعف كبير للعامل إذ يؤدي إلى: التعب، الضيق، التعرض للأخطار والحوادث المهنية. (عبد الفتاح محمد دودار، 2000، ص275- 276). ، كما يؤدي إلى: إرهاق العين، الشعور بالاكنتاب والانقباض، تهيج العامل. (سعاد مخلوف، 2006، ص38- 39).

- كما يؤدي سوء الإضاءة إلى: ضعف البصر، قصر النظر، تغيرات في العدسة، الدوخة، الصداع، الاضطراب النفسي والعصبي، سرعة التعب والإجهاد. (مفتاح عبد السلام الشويهي، 2008، ص106).

هـ) الاتصال:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية التي يقوم عليها أي تنظيم فهو عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معاني تشكل في عقولهم صوراً ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هاته العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة. (حسين خريف، 2003، ص07).

و) عدم المشاركة في إتخاذ القرار:

إتباع الفردية في إتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في إتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مستولون عنها. (عبد الرحمن بن أحمد محمد الهيجان، مرجع سابق، ص182)

ي) تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسئولين في المؤسسة المعنية. (محمد مرعي مرعي، 1999، ص14)

9: نماذج ونظريات الضغوط:

9-1 نظرية هانز سيللي:

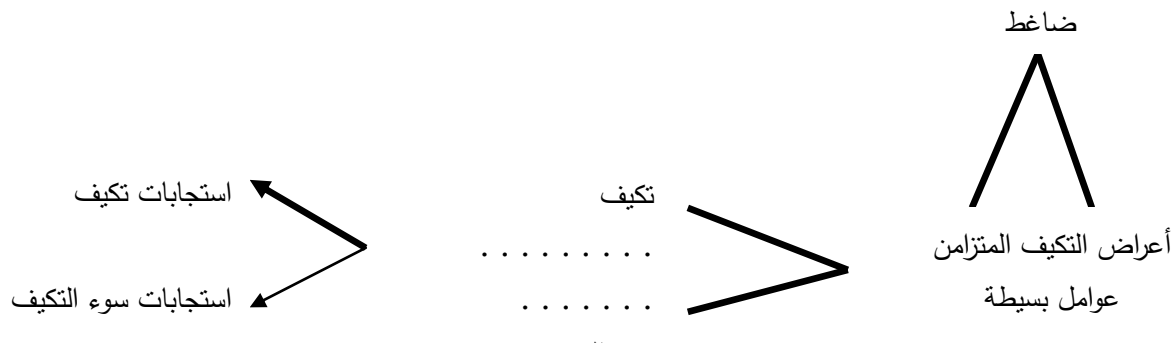
قام هانز سيللي تصوراً لردود الفعل النفسية والجسدية إتجاه الضغوط، حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدف للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيللي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليه أعراض التكيف العامة وهي:

أ) مرحلة الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

(ب) المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

(ج) الإجهاد: وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض (وليد السيد خليفة مراد علي عيسى، 2007، ص152)،

الشكل رقم (3) يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية هانز سيللي:



(خليفة ، علي عيسى، 2007، ص152)

9-2 نظرية لازاروس: تنتمي هذه النظرية إلى النظريات المعرفية هي المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد طبيعة الاستجابة له، أي عن طريق إدراك الموقف ضاغط، وهناك عدّة عوامل تتدخل لتحديد نوعية هذا الإدراك وهي:

- أهمية الموقف الجديد.

- عدم معرفة النتائج المترتبة عن الموقف.

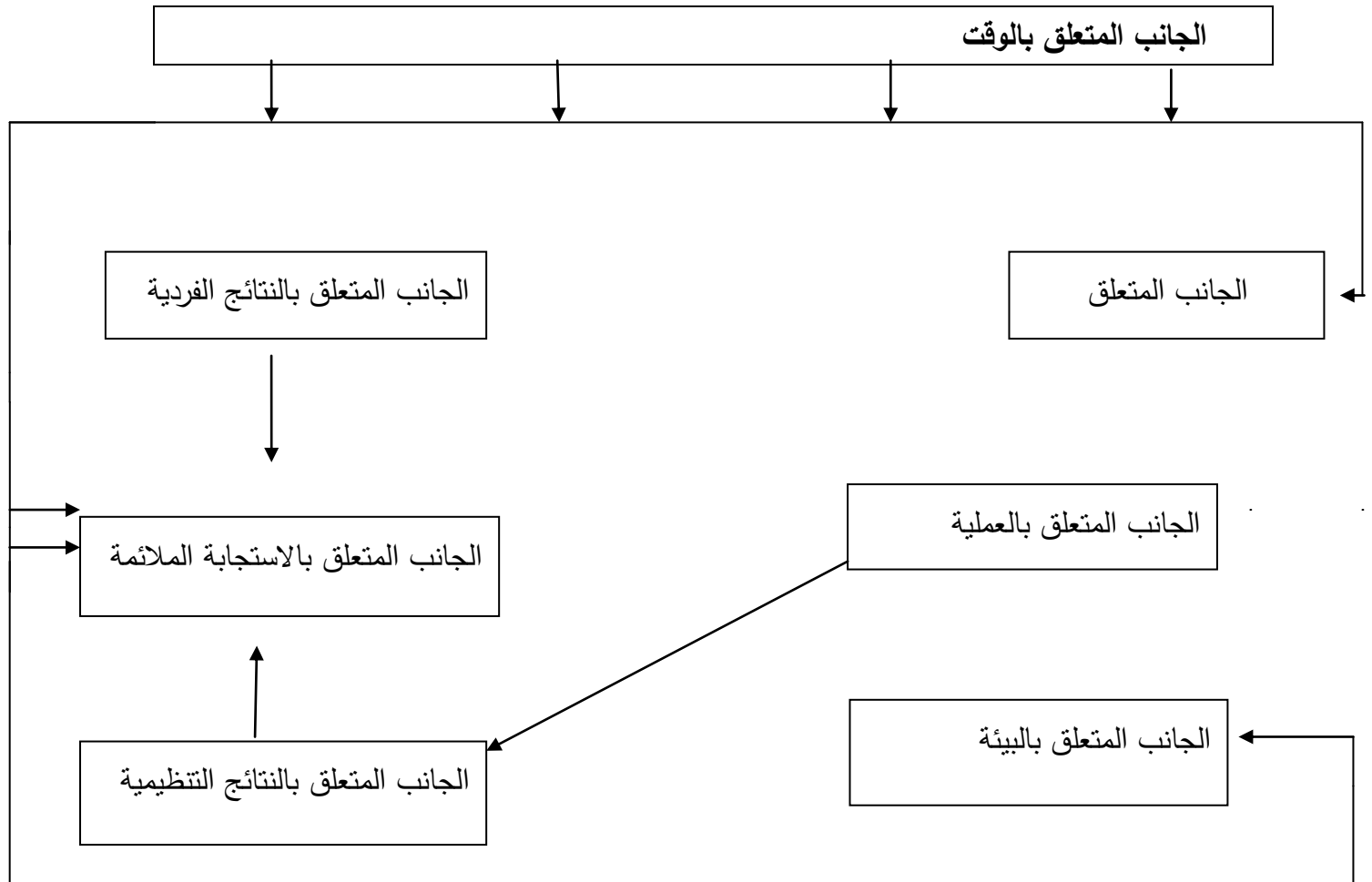
- تراكم الأحداث الضاغطة.

- معلومات الفرد حول الاستراتيجيات المناسبة للمواجهة كما أنّ للعوامل البيئية الاجتماعية وخصائص الشخصية للفرد وخصائص الوضعية الضاغطة، أهمية كبيرة في تحديد استجابة الضغط (حنان قوراري، 2014، ص43).

9-3 نموذج ليبير ونيومان: يقوم النموذج على افتراض أنّ الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما: الفرد والمنظمة، حيث أنّ تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى

ضغوط تترك آثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كل منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (4) لنموذج ليبر ونيومان.

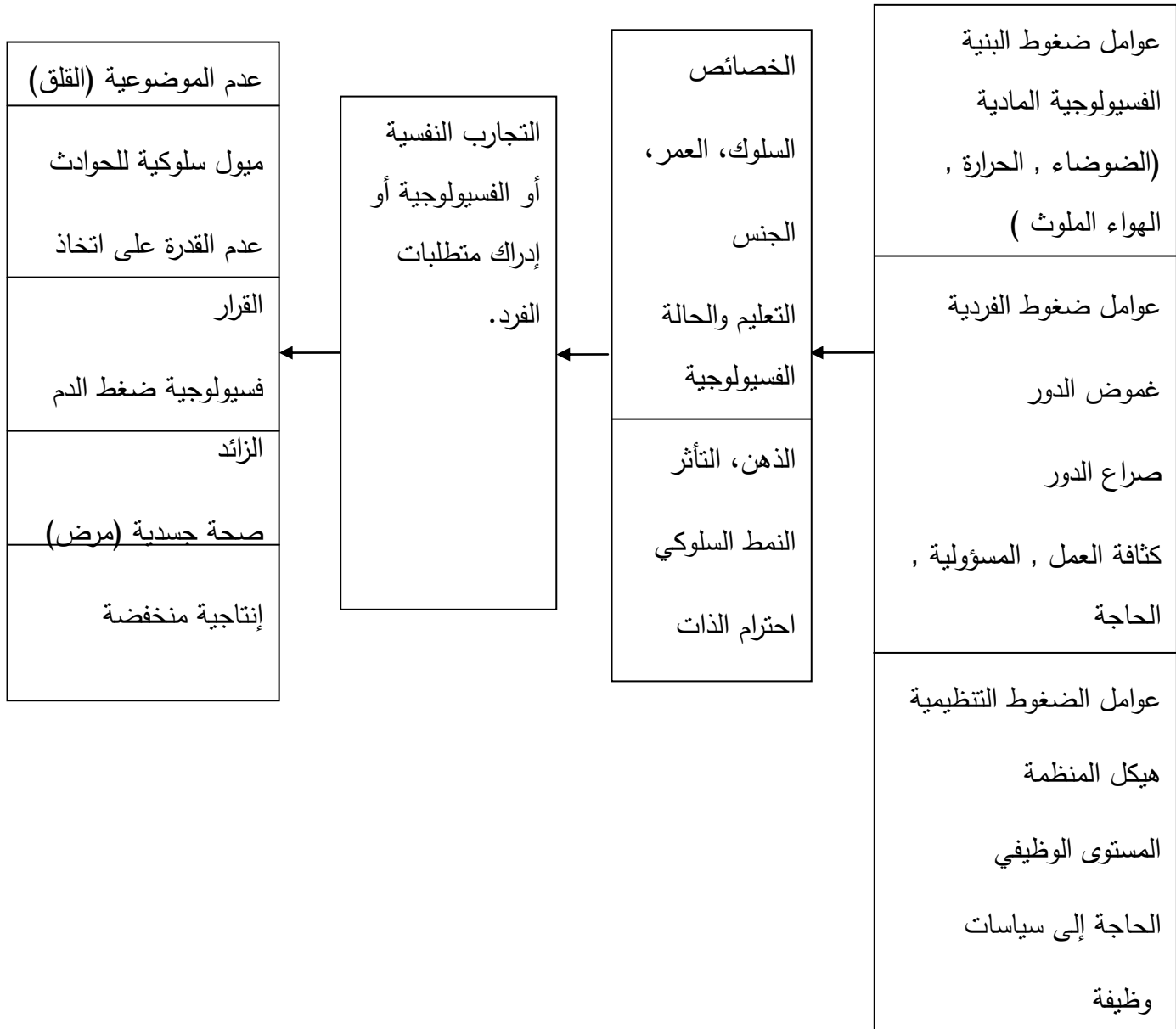


(T. A. B ;1995 ; p12)

4-9 نموذج جيبسون وزملائه:

يسمى هذا النموذج النظري بالنموذج المترابط لضغوط العمل، حيث يشير إلى الفروق الفردية، والعلاقة بين مؤثرات عديدة ومصادر مختلفة للضغوط والآثار المترتبة عنها، وإدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها.

شكل رقم (5) لنموذج جيبسون

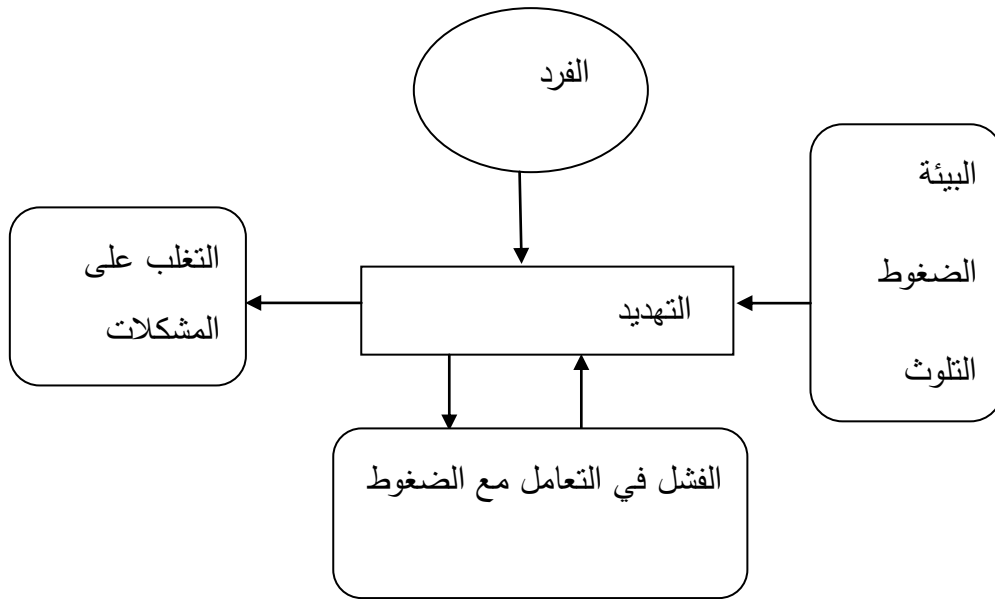


(شارف خوجة، مليكة، 2011، ص71 - 72).

9-5 نموذج كوبر:

يهتم كوبر في نمودجه على نحو أساسي بالبيئة التي يعيش فيها الفرد، ويعدها المصدر الرئيسي للضغوط الواقعة عليه، لذلك تعد البيئة وفق نموذج كوبر مهددة لحاجته، ولا بد من التعب المباشر معها بالاستراتيجيات التي يواجه به الضغوط، حتى لا يفقد توازنه، ومن ثم توافقه مع البيئة المحيطة، ما يهدد بأمراض جسدية، علاوة على أمراض سوء التكيف. (شارف خوجة، مليكة، 2011، ص73).

شكل رقم (6) نموذج كوبر لتفسير الضغوط



(شارف خوجة، مليكة، 2011، ص75).

10: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من الضغوطات داخل بيئة عمله، وإذا استمرت هذه الضغوطات تركت آثار سلبية على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة أيضا. وهذا يعيق هدف كل طرف لبلوغ هدفهما، لكن قد يمكن للضغوط أن تساهم في تحسين أداء الفرد داخل المنظمة، وعليه فإنّ للضغوط آثار سلبية وأخرى إيجابية.

1-10 الآثار الإيجابية للضغوط المهنية:

(أ) - التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

(ب) - زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

(ج) - تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.

(د) - انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

هـ) - تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمي أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال، واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هذه الضغوط. (توفيق عبد الرحمن، 1994، ص24).

10-2 الآثار السلبية للضغوط المهنية:

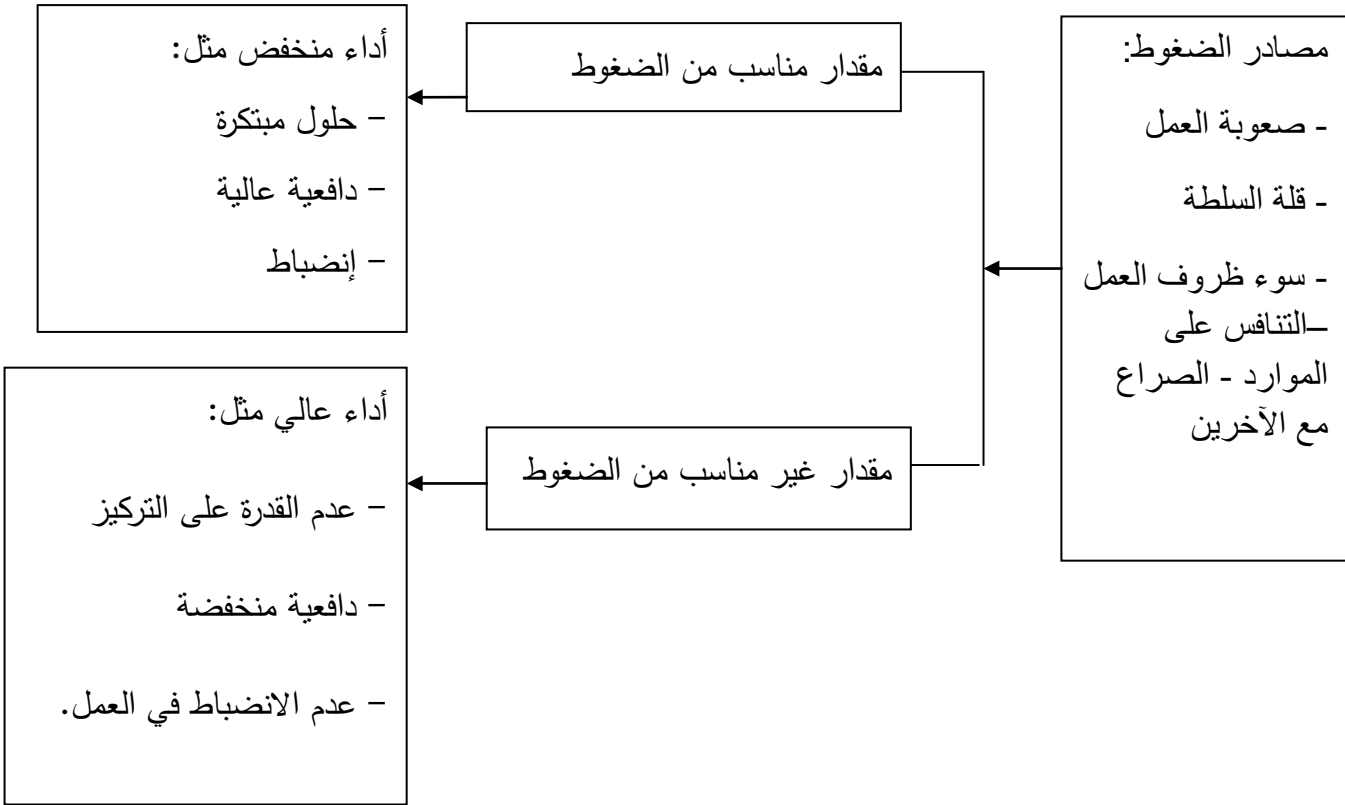
تترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تتمثل فيما يلي:

أ) انخفاض الأداء:

إن ارتفاع مستوى الضغوط على المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه.

كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء، في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا. (أحمد ماهر، 2003، ص392).

شكل رقم (7) يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء.



()

(ب) الملل:

يقصد به اضطراب الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله. (عبد المعطي عساف، د س، ص 336).

(ج) التعب:

يعرفه فيزنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب، عدم الثبات، عدم الاستقرار، القلق، الضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد، مما يؤدي إلى انخفاض أداءه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته. (كامل محمد محمد عويضة، 1996، ص 151).

د) التغيب:

تعتبر مشكلة التغيب مشكلة كبيرة مرتبطة بجميع المواقف التي يمر بها الفرد في بيئة عمله، حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً. (ديفيد فونتانا، 2009، ص37).

وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل. (عبد المعطي عساف، د س ، ص337).

هـ) مشكلات صحية:

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، وقد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، عدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم. (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص91).

11: طرق و أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

11-1) مفهوم أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

ويعرفها على أنها هي الأساليب التي يواجه بها الفرد أحداث الحياة اليومية الضاغطة والتي تتوقف مقوماتها الإيجابية أو السلبية نحو الإقدام لقدرات الفرد وإطاره المرجعي للسلوك ومهاراته في تحمل أحداث الحياة اليومية وطبقاً للاستجابة التكيفية نحو مواجهة عليه. (علي عسكر، 2000، ص80).

وكتعريف إجرائي لها هي تلك الجهود والطرق المتنوعة منها الانفعالية السلوكية والمعرفية، التي تساعد الطلاب على جمع كل الطاقة التي ترهقه وتنفق قدراته وذلك لمواجهة البيئة المحيطة.

كما أن أساليب مواجهة الضغوط هي مجموعة من الأنشطة والسلوك سواء المعرفي أو البدني أو النفسي أو حتى الاجتماعي الذي يقوم به الفرد من أجل تخفيف مستوى التوتر وخفض الضغط النفسي، سواء كان ذلك السلوك عن قصد أو غير قصد.

11- 2 طرق وأساليب مواجهة الضغوط المهنية:

هناك طرق عديدة للتوافق مع الضغوط بدنيا أو نفسيا، بمجرد أن يتطور إدراك الفرد لمصادر الضغط العصبي وكيف أنه يؤثر عليه شخصيا، سيتمكن من تنفيذ خطوات إيجابية لإدارة هذه الضغوط، وقد ميز البعض بين أسلوبين من أساليب مواجهة الضغوط:

أ) الاستراتيجيات الانفعالية في المواجهة:

وفيها يلجأ الفرد إلى استخدام ردود الأفعال الانفعالية في مواجهة الضغوط مثل: التوتر، الغضب و الإزعاج.

ب) الاستراتيجيات المعرفية في المواجهة:

وفيها يلجأ الفرد إلى إعادة التفسير الإيجابي والتحليل المنطقي وبعض أنماط التفكير و النشاط التخيلي، وهناك بعض الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة ضغوط الحياة تتضمن التفكير العقلاني والتخيل والإنكار، وحمل المشكلة والفكاهة والرجوع إلى الدين. حيث يوضح أنّ هناك ثلاثة أساليب للتعامل مع الضغوط هي:

1- أسلوب التوجه النشط نحو الأداء: والمقصود به المحاولات السلوكية النشطة التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة، والاستفادة من الخبرة السابقة، واقتراح البدائل للتعامل مع مصدر الضغط، ثم اختيار أفضلها ووضع خطة واقعية لمواجهة المشكلة.

2) أسلوب التوجه الانفعالي: ويقصد به ردود الأفعال والعشوائية، التي تنتاب الفرد وتنعكس على أسلوبه في التعامل مع مصدر الضغط، ويشمل لهذا الأسلوب مشاعر الضيق والتوتر، الانزعاج، القلق، الإنكار، الأسى واليأس وغيرها من ردود الأفعال الانفعالية.

3) أسلوب التوجه نحو التجنب: ويقصد به محاولات الفرد لتجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة، وقد يكتفي بالانسحاب من الموقف، ويطلق على هذا الأسلوب أيضا الأسلوب الإجمالي في التعامل مع المواقف الضاغطة.

- وهناك استجابات للتعامل مع الضغوط وتقسّم إلى مجموعتين أساسيتين هما:

ج) الاستجابة الهدامة:

وتعني ردود الأفعال اتجاه الضغوط التي تضاعف ضغوط الفرد أو الآخرين وتجعل الفرد سيء التكيف مع الآخرين.

د) الاستجابات البناءة:

وتعني ردود الأفعال اتجاه مصادر الضغوط التي تعزز الصحة والاستماع والإنتاجية والنمو للفرد والآخرين. (Tajra ;2004 ;p10-11)

وقد ميز البعض بين أساليب مواجهة الضغوط منها الاستراتيجيات الانفعالية في المواجهة وفيها يلجأ الفرد إلى استخدام ردود الأفعال الانفعالية في مواجهة الضغوط مثل: التوتر، الغضب. . . الخ.

أما الاستراتيجيات المعرفية في المواجهة يلجأ الفرد إلى إعادة التفسير الإيجابي والتحليل المنطقي وبعض أنماط التفكير والنشاط التخيلي (صبحي الكفوري، 2000، ص105).

خلاصة الفصل:

يعاني الفرد العامل لمجموعة من الضغوطات من مصادر متعددة ومختلفة خاصة الضغوطات المهنية التي يعترض لها في بيئة عمله ، حيث تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح الضغوط ولمحة تاريخية عليها وتعريفها ، وأعراضها ثم التطرق إلى أنواع الضغوطات المهنية وأهم مصادرها واستعراضنا للنظريات والنماذج المفسرة لها ، وآثارها وإستراتيجية مواجهتها على مستوى الفرد أو المنظمة على حد سواء ، والتي تمكن أن تخفف منها.

دافعية الإنجاز

الفصل الثالث

تمهيد

- 1- الدافعية.
- 2- أهمية الدافعية.
- 3- خصائص الدافعية.
- 4- أنواع الدافعية.
- 5- دافعية الإنجاز.
- 6- مكونات دافعية الإنجاز.
- 7- أهمية دافعية الإنجاز.
- 8- أهداف دافعية الإنجاز.
- 9- أنواع دافعية الإنجاز.
- 10- خصائص الفرد ذوي الإنجاز العالي.
- 11- العوامل المؤثرة في دافعية الإنجاز.
- 12- نظريات دافعية الإنجاز.
- 13- قياس الدافعية للإنجاز.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد موضوع الدافعية من أهم الموضوعات وأكثر دلالة سواء على المستوى النظري أو التطبيقي وذلك يرجع لاهتمامها بالعديد من المجالات والميادين حيث أن دافع الإنجاز عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه. وهو من المفاهيم النفسية التي أثارت جدلا ونقاشا بين علماء النفس وحظيت باهتمامهم إذ تصدت لها البحوث والدراسات لوصفها وتفسيرها أخذ كل باحث يعرفها من إطار عمله ومن إطار النظرية التي يتبناها، فبذلك فإن دراسة دوافع السلوك تزيد الفرد من فهمه لنفسه ولغيره من الأشخاص الآخرين وتدفعه إلى القيام بأنواع السلوك المتعددة في جميع المواقف والظروف وبالتالي يصبح الفرد قادرا على فهم سلوكه وتفسيره لها كما تساعدنا دراسة الدافعية إلى التنبؤ بالسلوك في المستقبل في ظروف معينة.

1- الدافعية:

1-1 لمحة تاريخية عن تطور الدافعية:

لقد جاءت التفسيرات الأولى لمفهوم الدافعية من الاتجاهات الفلسفية المتعددة، حيث أكدت بعض الاتجاهات الفلسفية على الجانب العقلاني للإنسان وحرية الإرادة والاختيار، وقد ميزت بين الإنسان والحيوان على أساس نوعي، لاسيما أن الإنسان يمتلك الروح والعقل اللذين يتحكمان في سلوكياته ودوافعه، في حين يسلك الحيوان وفقا لآلية معينة متمثلة في (Houston, 1985). الغرائز وهناك بعض الاتجاهات الفلسفية التي ترى أن الإنسان يستجيب على نحو ميكانيكي للقوى الخارجية، وكان من بين هذه الاتجاهات الترابطية التي ظهرت في إنجلترا وتبنى أفكارها جون لوك وهوبز وغيرهم. وكان لأفكار دارون في النشوء والارتقاء الأثر البالغ في إفساح المجال لاستخدام الغرائز لتفسير السلوكيات الإنسانية، إذ يرى أن الفرق بين الإنسان و الحيوان ليس نوعيا وكميا، ويعد مكودجلا من أكثر المدافعين عن دور الغرائز في السلوك إذ يرى أن الإنسان يستجيب وفقا لمبدأ تحقيق اللذة وتجنب الألم. ويعتبر الغرائز هي المصدر الرئيسي للسلوك الإنساني (Owen, 1981)، ويضيف مكودجلا أن كافة أشكال السلوك الإنساني لها جذورها الغريزية، واستطاع تصنيف (121) غريزة مثل الحب، والاستطلاع، والعدوان، الجنس. . .

وكذلك تأثرت نظرية فرويد في التحليل النفسي لهذا الاتجاه، إذ يرى فرويد أن الأفراد مدفوعون على نحو لاشعوري بغريزة الحياة التي تجد في الجنس تنفيسا لها وبغريزة الموت التي تتجلى في الأعمال العدوانية، وهذا قد ظل تفسير السلوك القائم على الغرائز سائدا حتى العشرينيات من القرن الماضي إلى أن ظهرت اتجاهات نظرية حديثة في علم النفس اعتمدت على المنهج العلمي والتجريبي في دراسة السلوك ومن هذه الاتجاهات النظرية السلوكية والمعرفية والإنسانية. (عماد عبد الرحيم الزغول، 2009، ص 164 - 165).

1-2 مفهوم الدافعية:

نظرا للاهتمام الكبير من الباحثين لموضوع الدافعية والأهمية الكبيرة لها فقد حاول البعض منهم التمييز بين مفهوم الدافع "Motive" ومفهوم الدافعية "motivation" على أساس أن الدافع هو عبارة عن استعداد الفرد لبذل الجهد أو السعي في سبيل تحقيق أو إشباع هدف معين أما في حالة دخول الاستعداد أو الميل إلى حيز التحقيق الفعلي أو الصريح فإن ذلك يعني الدافعية بين المفهومين حتى الآن ما يبرر مسألة الفصل بينهما ويستخدم الدافع كمرادف لمفهوم الدافعية في المفهوم الأكثر عمومية.

(معتز عبد الله 1990 ص 419).

1-3 تعريف الدافعية:

أ- لغة: من فعل دفع أي أبعد بقوة شخصا أو شيئا، أو أزاله عن مكانه، كأن يقول: جعل يتقدم بواسطة دافع أو أداة بمعنى محرك يدفع قاربا شراعيا، والدافع هو المحرض على فعل شيء ما. (دروزة أفنان نظيرة، 2005، ص116).

ب- اصطلاحا:

تعرف بأنها قوة دافعة تؤثر في تفكير الفرد وإدراكه للأمر والأشياء كما توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشيع حاجته ورغباته (صلاح بيومي ، ، 1982، ص 32).

- وعرفها أحمد عزت بأنها: "حالة من التوتر الجسمي النفسي يثير السلوك وتواصله حتى يخفف هذا التوتر أو يزول فيستعد الفرد توازنه". (أحمد عزت راجح، 1995، ص 79).

- أما مصطفى عشوي عرفها على أنها: " حالة من التوتر النفسي والفسولوجي الذي قد لا يكون شعوريا أو لا شعوريا تدفع الفرد للقيام بأعمال ونشاطات وسلوكيات لإشباع حاجات معينة للتخفيف من التوتر ولإعادة التوازن للسلوك أو النفس بصفة عامة (مصطفى عشوي 1990، ص83).

- عرف يونغ الدافعية من خلال المحددات الداخلية بأنها عبارة عن حالة سلوك وتدفعه إلى تحقيق هدف معين.

- وعرف ماسلو الدافعية بأنها: خاصية ثابتة ومستمرة ومتغيرة ومركبة وعامة تمارس تأثيرا في كل أحوال الكائن الحي.

- وعرف فيدر N. T. feather: الدافع بأنه استعداد شخصي ثابت نسبيا قد يكون له أساس فطري نتاج او محصلة عمليات التعلم المبكرة للاقتراب نحو المنبهات أو الابتعاد عنها.

- وعرف ستاتس staats: الدافعية بأنها تشريط انفعالي لمنبهات محددة ومركبة يوجهها مصدرا التدعيم.

- عرف هيب hebb الدافعية بأنها: أثر لحدثين حنين هما الوظيفة المعرفية التي توجه السلوك ووظيفة التيقظ أو الاستشارة التي تمد الفرد بطاقة الحركة (د. عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص 71).

- عرف عبد القادر كراجة (1997) الدافع هو: مفهوم أكثر عمومية، و يدل على تكوين فرضي، لا يمكن ملاحظته و إنما يستنتج من الأداء الظاهر الصريح للكائن العضوي و من الشواهد السلوكية، و الدافع حالة داخلية في الكائن العضوي، و مفهوم الدافع مفهوم مركب يشمل مفاهيم الاستشارة و التنشيط و الحاجة و الحافز و الهدف و الباعث (عبد القادر كراجة، 1997، ص223).

- تعريف يوسف و نايفة قطامي (2000) : يعتبر الدافع بالنسبة ليوسف و نايفة قطامي "القوة التي تدفع الفرد لأن يقوم بسلوك من أجل إشباع و تحقيق حاجة أو هدف، و يعتبر الدافع شكلا من أشكال الاستشارة الملحة التي تخلق نوعا من النشاط أو الفعالية" وهو "مثير داخلي يحرك سلوك الفرد و يوجهه للوصول إلى هدف" و هو "حالة داخلية جسمية أو نفسية لا نلاحظها مباشرة بل نستنتجها من الاتجاه العام للسلوك الصادر عنها حينما تثير السلوك في ظروف معينة ويستمر السلوك حتى يصل إلى هدف معين (يوسف قطامي، نايفة قطامي، 2000، ص212).

- تعريف محمد عبد الظاهر الطيب: عرف الدافع بأنه حالة جسمية أو نفسية، لا نلاحظها مباشرة، بل نستنتجها من الاتجاه العام للسلوك الصادر لغاية معينة. (جابر عبد الحميد جابر، 1994، ص57).

ج- التعريف الإجرائي:

- ومن خلال التعاريف السابقة لمفهوم الدافع نستنتج أن:

- الدافع قوة تمد الفرد من أجل التحرك باتجاه معين، حيث أن الدافع يوجه السلوك نحو القيام بسلوكيات محددة بذاتها حسب أولويتها بالنسبة للكائن الحي.

1-4 بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية:

يمكن التمييز بين الدافعية وبعض المفاهيم ذات الصلة بها نذكر منها ما يلي:

أ) الحاجة Need :

الحاجة هي حالة من النقص والعوز والافتقار واختلال التوازن تقترن بنوع من التوتر والضيق ولا تلبث أن تزول الحاجة متى قضيت. (عبد الرحمان الوافي، د س، ص 72).

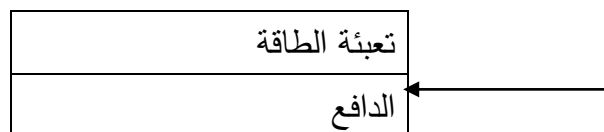
ب) الحافز Drive:

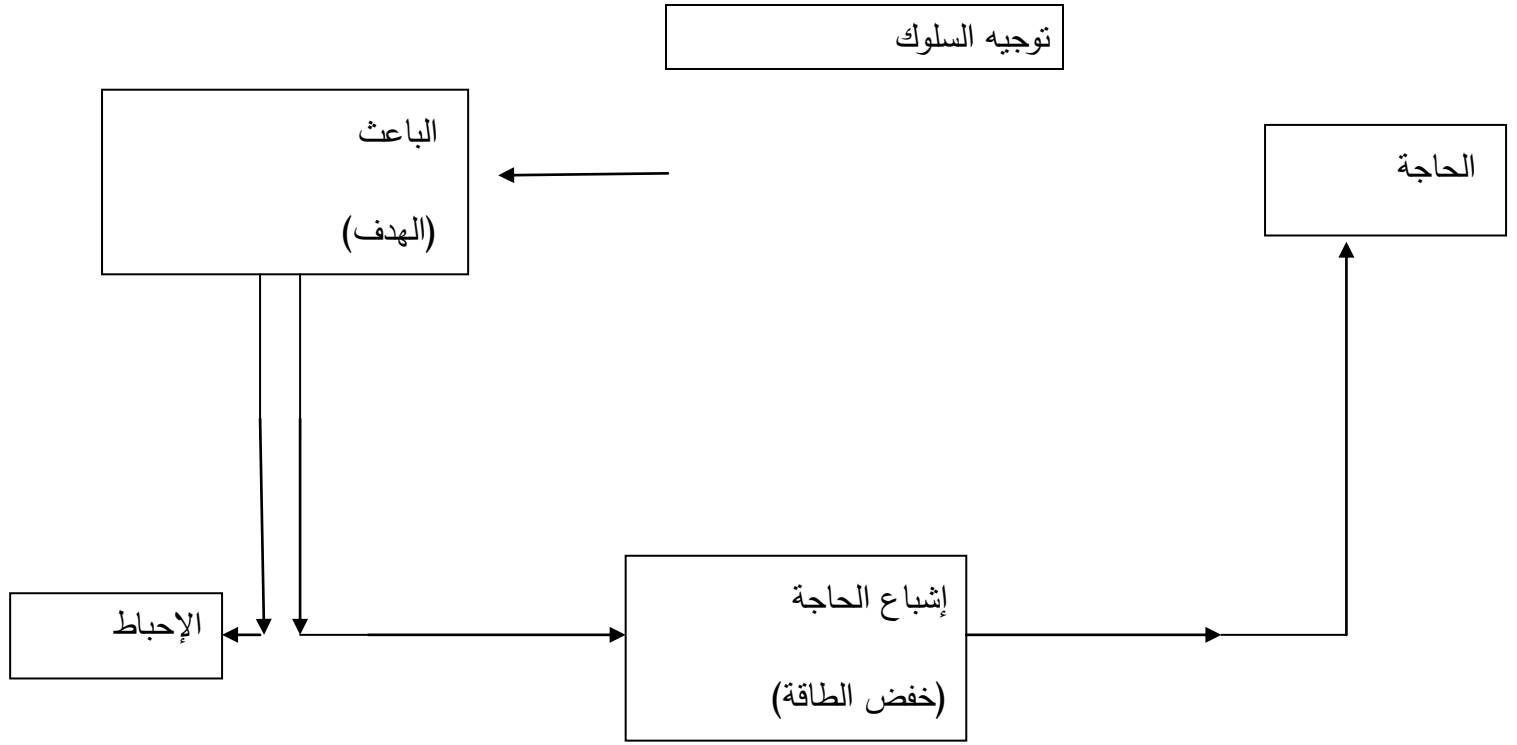
يشير الحافز إلى العمليات الداخلية الدافعة التي تصحب بعض المعالجات الخاصة بمنبه معين وتؤدي بالتالي إلى إصدار السلوك (Marx 1976) ويرادف البعض بين مفهوم الحافز ومفهوم الدافعية على أساس أن كل منهما يعبر عن حالة التوتر العامة نتيجة لشعور الكائن الحي بحاجة معينة، وفي مقابل ذلك فإن هناك من يميز هذين المفهومين على أساس أن الحافز أقل عمومية من الدافع حيث يستخدم مفهوم الدوافع للتعبير عن الحاجات البيولوجية فقط وبوجه عام فإن الحافز والدافع يشير إلى أن الحاجة بعد أن ترجمت في شكل حالة سيكولوجية تدفع الفرد إلى السلوك في اتجاه إشباعها. (محي الدين حسين، 1988، ص9).

ج) الباعث Incentive:

يعرف فيناك w. E. vinack الباعث بأنه يشير إلى محفزات البيئة الخارجية المساعدة على تنشيط دافعية الأفراد سواء تأسست هذه الدافعية على أبعاد فسيولوجية أو اجتماعية. وتقف الحوافز والمكافآت المالية والترقي. كأمتلة لهذه البواعث ، فيعد النجاح والشهرة مثلا من بواعث الدافع للإنجاز. (محي الدين حسين، 1988، ص10).

شكل رقم (8) يبين العلاقة بين المفاهيم الثلاثة "الحاجة"، "الباعث"، "الدافع"





(معتز عبد الله، 1990، ص422).

1-5- تصنيف الدوافع: تصنف على اتجاهين:

(أ) الاتجاه الأول: يقوم على أساس الحاجة ويضم ثلاثة أنماط من الدوافع وهي:

1- دوافع فسيولوجية: وهي التي منشؤها حاجات فسيولوجية فطرية ضرورية لحفظ الذات وبقاء النوع كالحاجة للماء والطعام والهواء.

2- دوافع الاستثارة الحسية: وهي التي تنشأ عن حاجة فطرية لدى الكائن الحي إلى قدر معين من الاستثارة الحسية أو التنشيط، فمثال وجود الإنسان في حالة من الشعور بالوحدة يثير فيه الملل ويدفعه ذلك إلى القيام ببعض السلوكيات أو النشاط كزيارة أحد الأصدقاء (نشاط اجتماعي).

3- دوافع نفسية اجتماعية: وهي التي تنشأ أساساً عن حاجات نفسية واجتماعية ويلعب المستوى ومعايير المجتمع دوراً كبيراً في استثارتها وتوجيه إشباعها.

(ب) الاتجاه الثاني: ويقوم على أساس يدرك الإنسان للدافع المسبب له ويضم نوعين من الدوافع:

1- الدوافع الشعورية: وهي التي يمكن للشخص إدراكها ويعي ما وراء سلوكه وعلى هذا الأساس فكل الدوافع التي تتبع من الاتجاه الأول في هذا التصنيف هي دوافع شعورية.

2) الدوافع اللاشعورية: وهذه الدوافع هي التي تتسبب في سلوكيات لا يعي الشخص مصدرا لها أو سببا لحدوثها.

- ومهما يكن التصنيف للدافعية فإن ملامحها ووظائفها تظهر بشكل عام فيما يلي:

أ- تزويد السلوك بالطاقة المحركة.

ب- تحديد نوع النشاط واختياره وإزالة التوتر إعادة التوازن.

ج- توجيه السلوك باتجاه إشباع الدافعية. (وهيب الكبيسي وصالح الدايري، 2000، ص63).

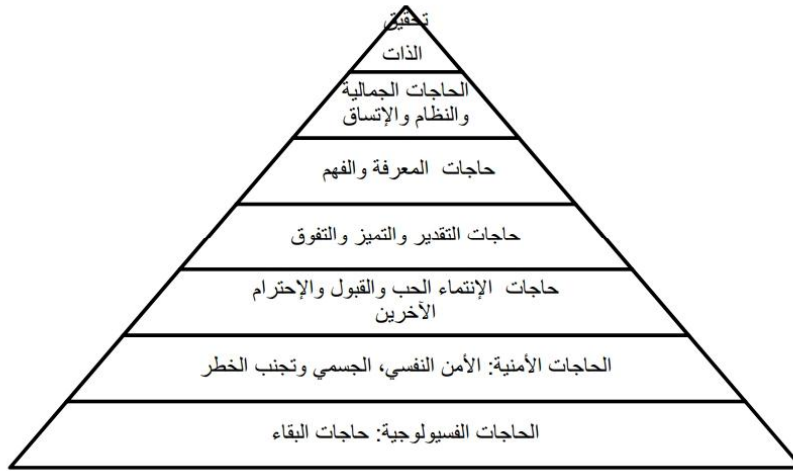
1-5-1 تصنيف الدوافع طبقا لنظرية ماسلو في الدافعية الإنسانية:

قدم ماسلو تنظيمًا هرميًا للدوافع في عدة مستويات هي على التوالي:

1- حاجات فسيولوجية	psychological needs
2- حاجات الأمن	needs safety
3- حاجات الانتماء والحب	Belongingness and love needs
4- حاجات تقدير الذات	needs Esteem
5- حاجات تحقيق الذات	needs Self- actualization
6- حاجات الفهم والمعرفة	knowledge- needs

وذلك كما هو مبين في الشكل الآتي:

شكل رقم (9) يوضح التدرج الهرمي للحاجات طبقا لنظرية ماسلو



(عماد الزغول، 2004، ص238).

1-6 وظائف الدافعية:

إن الدافعية تلعب دورا مهما في مثابرة الإنسان على إنجاز عمل ما، وربما كانت المثابرة من أفضل المقاييس المستخدمة في تقدير مستوى الدافعية عند الإنسان، فتتضح وظائف الدافعية للإنجاز من خلال أداء الفرد لإنجازاته والوصول إلى تحقيق الهدف. وقد تعددت فيما يلي:

أ- وظيفة بعث السلوك وأثارته:

فالدافعية توفر القوة أو الطاقة التي تحرك السلوك وتدفع الكائن إلى النشاط وبذل الجهد بعد حالة السكون وتتناسب شدة الدافع طرديا مع درجة النشاط أو مع قدر الطاقة التي يعبئها الكائن فكلما زاد وقت الحرمان في (حالة الدوافع الأولية) أو أهمية الحدث في (حالة الدوافع الثانوية) زاد النشاط المبذول في سبيل الوصول إلى الهدف والعكس صحيح. (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2001، ص 96).

ب- الدافعية تؤثر في نوعيات التوقعات:

التي يحملها الناس تبعا لأفعالهم ونشاطاتهم، وبالتالي فإنها تؤثر في مستويات الطموح التي يتميز بها كل واحد منهم، وهذه التوقعات على علاقة وثيقة بخبرات النجاح والفشل التي كان الإنسان قد تعرض لها. (رمضان محمد القذافي، محمد العالوقي، 1997، ص173).

ج- وظيفة توجيه السلوك:

وذلك بتحديد مساره بين البدائل السلوكية المختلفة فالدافعية هنا بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه السير للإنسان في طريق سلوكي محدد. (علي السلمي، 1997، ص 199).

فالدافعية هي القوة المحرصة التي توجه الطاقة اللازمة لتنفيذ الأهداف المرغوب الوصول إليها، والمجهودات اللازمة لتحقيق بصفة جيدة القدرات والعمل المنتظر والمحافظة على البقاء والاستمرار وهذا ينعكس من خلال تنشيط سلوك الأفراد بشكل دائم من اجل إشباع حاجاته لضمان بقائه واستمراره.

وقد أوضحت العديد من البحوث أن هناك فروق بين الجنسين في الدافعية للإنجاز حيث أن الدافع إلى الانجاز عند الإناث اقل من نظيره عند الذكور وأن هناك خوفا من النجاح عند الإناث يتمثل في اعتقاد للإناث بأن نجاحهن سوف يعود عليهن ببعض النتائج السلبية مثل الرفض الاجتماعي لهن ووصفهن بأنهن لا يتمتعن بالأنوثة لهذا تتحاشى الإناث مواقف التنافس ويتحاشى الكشف عن مظاهر الاقتدار في سلوكهن عن تحقيق الانجازات العقلية، وبهذا فان إدراك الإناث لهذه النتائج السلبية التي يعود بها الانجاز عليهن تكف لديهن سلوك الانجاز أو على الأقل لا تجعلهن يستجبن المواقف المحفزة للإنجاز بنفس الطريقة التي يستجيب في هذا الصدد تظهر في فترة مبكرة تعود إلى فترة الطفولة ويبدو واضحا من الدراسات في هذا المجال إن الإناث عموما موجّهات بدافعية للإنجاز اقل من توجه الذكور بها، فهن موجّهات بمعان اجتماعية يمثلها دورهن كأمهات وزوجات لأكثر من توجههن بمعاني لإنجاز وتحقيق الذات. (محمد محمود، بني يونس، 2007، ص83).

- ويرى يوسف و نافية قطامي، و عبد الرحمن عدس (1998) وجابر عبد الحميد جابر أن للدوافع و وظائف أساسية هي كالتالي:

- 1- تنشط الدوافع الكائن الحي، و تثير النشاط حيث أن الدوافع تثير النشاط و يؤدي التوتر الذي يصحب إحباط الدافع لدى الكائن الحي إلى قيامه بالنشاط من أجل تحقيق هدفه و إعادة توازنه بإشباع حاجته
- 2- تؤدي الدوافع وظائف الاختيار حيث أن الدوافع تختار النشاط و تحده إذ أنها تجعل الفرد يستجيب لبعض المواقف و المثيرات و يهمل بعضها الآخر، كما أن الدوافع تحدد بدرجة كبيرة الطريقة التي يستجيب بها الفرد لمواقف معينة. (جابر عبد الحميد جابر، د س، ص 38).
- 3- توجه الدوافع السلوك نحو الهدف: ذلك أن الطاقة التي تطلقها الحاجة و كذلك السلوك الذي تدفع إليه لا يمكن الاستفادة منهما إلا إذا وجه السلوك نحو الهدف الذي باستطاعته إشباع الدافع.

2: أهمية الدافعية:

جعل الفرد أكثر قدرة على تفسير تصرفات الآخرين.

- تساعد الدوافع في التنبؤ بالسلوك الإنساني إذا تم معرفتها، وبالتالي يمكن توجيه سلوكه إلى وجهات معينة تدور في إطار صالحه وصالح المجتمع. (معصومة سهيل المطري، 2005، ص90).
- تحدد نوعية السلوك وتوجيه وإعادة المحاولة لإشباع الحاجة. (عامر عوض، 2008، ص89).
- كما أنها تعتبر الدافعية وسيلة يمكن استخدامها في إنجاز أهداف معينة على نحو أفضل وفعال.

3: خصائص الدافعية:

تتصف عملية الدافعية بعدة خصائص:

- 1- الفرضية purposive: إن الدافعية توجه السلوك نحو عرض معين تنتهي حالة التوتر الناشئة عن عدم إشباعه.
- 2- الاستمرارية continuity: يستمر نشاط الفرد بوجه عام إلى أن ينهي حالة التوتر ويعود إلى حالة توازنه.
- 3- النشاط Action: يبذل الفرد نشاطا ذاتيا تلقائيا ليشبع حاجاته، ويزداد هذا النشاط كلما زادت قوة دافعيته.

4- التنوع variation: يأخذ الإنسان في تنوع سلوكه وتغيير أساليب نشاطه عندما لا يستطيع إشباع دافعيته بطريقة مباشرة.

5- التحسن Improvement: يتحسن سلوك التلميذ أثناء المحاولات لإشباع حاجاته، مما ينتج عنه سهولة في تحقيق أغراضه عند تكرار المحاولات.

6- التكيف الكلي wholead justment: يتطلب إشباع الدافعية تكيفا كليا عاما، وليس في صورة تحريك جزء صغير من جسمه ويختلف مقدار التكيف الكلي باختلاف أهمية الدافعية وحيويتها، فكلما زادت قوة الدافعية كلما زادت الحاجة إلى التكيف الكلي. (كلثوم العايب، 2010، ص 89).

4: أنواع الدافعية:

تنقسم الدوافع إلى نوعيين، دوافع داخلية و دوافع خارجية:

أ) **الدوافع الداخلية:** وهي دوافع فطرية بيولوجية غير مكتسبة، و هي دوافع البقاء أو المحافظة على البقاء، فهي ضرورية للمحافظة على بقاء النوع و استمراره و وجوده، و من أمثلة هذه الدوافع الفطرية، دافع الجوع، دافع العطش، دافع الجنس، و دافع الاحتفاظ بحرارة الجسم و التخلص من الألم، و كذلك دافع الأمومة، و دافع التخلص من المواد الضارة بالجسم كالعرق. (عبد القادر كراجة، وآخرون، 1997، ص 216-219).

- ويرى الباحث أن هذه الدوافع الفطرية هي الركيزة الأساسية في الحفاظ على النوع، فهي غريزية تعمل بشكل آلي، مثلها مثل منعكس التنفس، غير أن هذه الدوافع الغريزية أو البيولوجية ليست مطلقة التحكم في سلوك الفرد فالفرد لا يلهث وراء إشباعها دائما، حيث أن هذه الدوافع تتأثر بالطابع الثقافي الذي يسود في المجتمع، أو الطبقة الاجتماعية، أو الفئة أو المجموعة التي ينتمي إليها الفرد فالجوع و العطش و الحرمان الجنسي و الحرمان من الحرية قد يكون أحيانا سلوكا متقبلا و محمودا و صبورا عليه مثل ما هو الحال في قضايا الدفاع عن الدين و الوطن و الآراء الإيديولوجية، و الشهادة لدخول جنة الفردوس لدى المسلمين خير دليل على هذا. و عليه فإن الدوافع الفطرية أو البيولوجية أصدق لدى الحيوان منه لدى الإنسان في تحديد السلوك. و يرى الباحث كذلك أن حيوية و أهمية الدوافع الفطرية هي حيوية و أهمية محدودة زمنيا، فهي مرحلية فقط تحافظ على النوع ليقوم النوع بعد ذلك باختيار ما هو أسمى من إشباع هذه الدوافع الفطرية، بمحاولة إشباع الدوافع الثانوية أو المكتسبة.

(ب) **الدوافع الخارجية:** هي الدوافع الخارجية أو المكتسبة أو الاجتماعية أو الثانوية، وهي ليست نتيجة حتمية للنمو، بل هي تكتسب بشتى طرق التعلم سواء التعلم بالإشراف أو التعلم بالمحاكاة أو التقليد أو التعلم بالملاحظة من خلال التنشئة الاجتماعية للفرد في الأسرة و الحي و المدرسة و المؤسسات الاجتماعية المختلفة الأخرى، كما تتأثر هذه الدوافع الخارجية بالعوامل الحضارية و تجارب الحياة التي يمر بها الفرد. و من أمثلة هذه الدوافع الاجتماعية المكتسبة، دافع حب الاجتماع دافع التقدير الاجتماعي، دافع السيطرة، دافع التملك، دافع المقاتلة، دافع حب الاستطلاع و دافع الحل و التركيب. (يوسف قطامي، 1997، ص 213).

و تعزز هذه الدوافع من خلال عمليات الثواب و العقاب التي تسود ثقافة المجتمع و هي بطبيعة الحال تختلف من فرد إلى آخر، وهي أكثر قابلية للتبديل و التغيير، و أكثر مرونة إذا ما قرنت بالدوافع الأولية. (عبد الله الرشدان و نعيم جعيني، 1997، ص 229).

1- الدوافع الشعورية: تقع الدوافع الشعورية ضمن منطقة الوعي لدى الفرد، و تكون تحت سيطرته و إرادته، و يكون الفرد قادرا على معرفتها، و التحكم فيها و توجيهها أو تعديلها أو تأجيلها أو إيقافها تماما إذا اقتضى الأمر ذلك. (عبد الله الرشدان، 1997 ص 230).

2- الدوافع اللاشعورية: وهي عكس الدوافع الشعورية تقع ضمن منطقة اللاوعي لدى الفرد، و هي ليست تحت سيطرته وإرادته، و هو غير قادر على معرفتها و التحكم فيها أو توجيهها و تعديلها أو إيقافها إذا تطلب الأمر ذلك. حيث أن الإنسان في كثير من الحالات يسلك بعض السلوكيات دون أن يعرف سببها، فهي صادرة من اللاشعور أو من عقله الباطن مثلا حالات التعدي غير المقصود أو الحب أو الكراهية لشخص ما دون وجود سبب ظاهري (عبد الله الرشدان، 1997، ص 230).

5: دافعية الإنجاز:

5-1 تعريف دافعية الإنجاز:

- يرجع استخدام مصطلح الدافع للإنجاز في علم النفس من الناحية التاريخية الى الذي أشار إلى أن الحاجة للإنجاز هي دافع تعويضي مستمد من خيارات الطفولة الذي عرض هذا المصطلح في ضوئي تناوله لمفهوم الطموح وذلك قبل استخدام هنري موالا لمصطلح الحاجة للإنجاز (أحمد عبد الخالق، 1991 ص33-47).

- يرى عبد القادر طه بأنها "تشير إلى رغبة الفرد وميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يحوز رضا رؤسائه ومخدوميه العاملين، فتتفتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين الموظفين. (عبد القادر طه، 2003، ص352).

- ويرى كل من ماكلياند و أتكسون (1958، 1951) بأن دافع الانجاز هو "تهيؤ ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل تحقيق أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإرضاء وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز فهو نوع من الإشباع ويتمثل دافع الانجاز " في الرغبة في القيام بعمل جيد والنجاح فيه وتتميز هذه الرغبة في الطموح والاستمتاع في مواقف المنافسة والرغبة الجامحة في العمل بشكل مستقل، وفي مواجهة المشكلات وحلها، وتفصيل المهمات التي تنطوي على مجازفة متوسطة بدل المهمات التي لا تنطوي على مجازفة قليلة أو مجازفة كبيرة جدا. " (ثائر أحمد غباري، 2008، ص49).

- عرف ماكلياند وزملاؤه: (Mc. celelland. ;1958 ;p42)

أن الدافع للإنجاز: بأنه يشير إلى استعداد ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل تحقيق وبلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإرضاء وذلك في المواقف التي تتضمن تقسيم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز كما عرفوا النشاط المنجز الذي يقوم به الفرد ويتوقع أن يتم بصورة ممتازة وأنه محصلة الصراع بين هدفين متعارضين عند الفرد هما الميل نحو تحقيق النجاح والميل إلى تحاشي الفشل وهذا ما سوف تعرض له تفصيلا في الفصل الثالث الخاص بنظريات الدافعية للإنجاز وفي ضوء تصور أتكسون فإن دافعية الإنجاز هي ذلك المركب الثلاثي من قوة الدافع ومدى احتمالية نجاح الفرد والباعث ذاته بما يمثله من قيمة بالنسبة له. . (Atkinson;j. w;1964 ;p93).

6: مكونات دافعية الإنجاز:

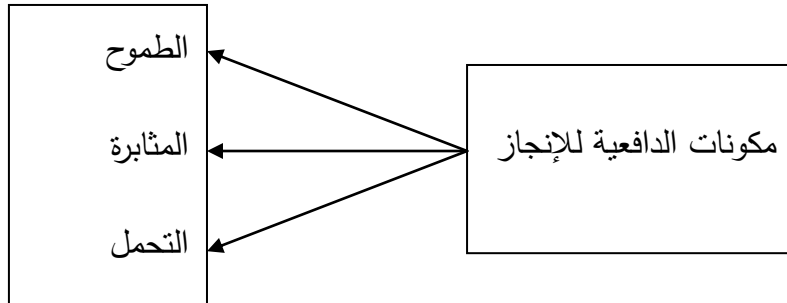
- يرى أوزيل أنّ هناك ثلاث مكونات على الأقل لدافعية الانجاز نلخصها في ما يلي:

أ- **الحافز المعرفي:** الذي يشير إلى محاولة الفرد لإشباع حاجاته فالمعرفة في أن يعرف و يفهم، حيث أن المعرفة الجديدة تعين الأفراد على أداء مهامهم بكفاءة أكبر فإنّ ذلك يعد مكافأة له. (حنان قوراري، 2014، ص77).

ب- **توجيه الذات أو تكوين الذات:** الرغبة الفرد و شعوره بالمكانة و الاحترام عن طريق أداءه المميز في أن واحد بمعنى رغبة الفرد في الوصول إلى الشهرة و المكانة والمركز الاجتماعي طريق أداءه المتميز و الملتزم بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها.

ج- **دافع الانتماء:** يتمثل في سعي للحصول على الاعتراف و التقدير باستخدام نجاحه الأكاديمي و مختلف الأداء و يأتي هنا دور الوالدين كمصدر أول لإشباع حاجات دافع الانتماء ثم دور الأطراف المختلفة التي يتعامل معها الفرد ويعتمد عليهم في تكوين شخصية زمن بينهم المؤسسات التعليمية المختلفة. وحسب جيلفورد " Guilford 1959 انتهى إلى وجود ثلاث مكونات لدافعية الإنجاز و الشكل التالي بيبين ذلك:

الشكل رقم (10) يوضح مكونات الدافعية للإنجاز لدى جيلفورد:

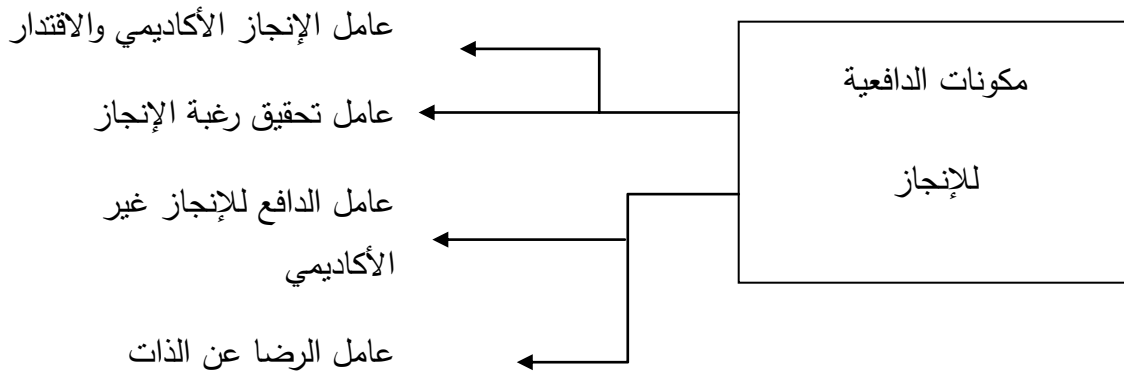


(رشاد عبد العزيز، 1994، ص 120).

من خلال الشكل رقم (3) نلاحظ أن جيلفورد قسم الدافعية للإنجاز إلى ثلاث مكونات أساسية هي الطموح والمتابرة و أيضا التحمل.

- أما نظرية " ميتشل " Mitchell فتوصلت إلى أن الدافع للإنجاز يتكون عدة أبعاد يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (11) يوضح مكونات الدافعية للإنجاز لدى ميتشل.



(حسين محي الدين، 1988، ص 64)

- حسب ميتشل الشكل رقم (11) وضح أن الدافعية للإنجاز تتكون من أربعة مكونات أساسية هي: عامل الإنجاز الأكاديمي و الافتتار، عامل تحقيق رغبة الإنجاز، عامل الدافع للإنجاز غير أكاديمي، وعامل الرضا عن الذات.

7: أهمية دافعية الإنجاز:

تلعب دافعية الإنجاز دورا هاما في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها. وهذا ما أكده "ماكليلاند"، حيث يرى أن مستوى دافعية الإنجاز في أي مجتمع هو حصيللة الطريقة التي ينشأ بها التلاميذ في هذا المجتمع وهذا تتجلى أهمية دافعية الإنجاز ليس فقط بالنسبة للفرد وتحصيله الدراسي، وإنما أيضا بالنسبة للمجتمع الذي يعيش فيه. (سهل فريدة، 2009، ص77).

يعبر عن رغبة الفرد في القيام بالأعمال الصعبة ومدى قدرته على تناول الأفكار والأشياء بطريقة منظمة وموضوعية، وتبرز أهمية دافعية الإنجاز في الوسط التربوي من خلال ما يلي:

- تعدد دافعية الإنجاز من الوجهة التربوية هدفا تربويا بحد ذاته.
- توليد اهتمامات معينة لديهم تجعلهم يقبلون على ممارسة نشاطات معرفية وعاطفية وحركية خارج نطاق العمل المدرسي في الحجرة الصفية. (عامر عوض، 2008، ص 89).
- تعتبر من الأهداف التربوية الهامة التي يناشدها أي نظام تربوي.

- تدفع الطالب إلى الميل على عمل الأشياء بسرعة وبقدر كبير من الاستقلالية معها، وكذلك منافسة الآخرين بجدارة تحقيق مستوى مرتفع من التفوق على الذات والرقي وتحقيق الفوز عليهم. (يوسف قطامي، 1992، ص 193).

- جعل الفرد أكثر قدرة على تغيير تصرفات الآخرين تساعد الدوافع على التنبؤ بالسلوك الإنساني إذا تم معرفتها وبالتالي يمكن توجيه سلوكه إلى وجهات معينة تدور في إطار صالحه وصالح المجتمع.

- تلعب الدوافع دورا مهما في ميدان التوجه والعلاج النفسي لما لها أهمية في تفسير استجابات الأفراد وأنماط سلوكهم. (سهيل معصومية المطري، 2005، ص 90).

8: أهداف دافعية الإنجاز:

تحتوي دافعية الإنجاز على مجموعة من الأهداف التي تريد تحقيقها منها: -التأكيد على التحدي وقيمة مهام النجاح في تفسير مظهر من مظاهر الدافعية في علاقتها بالتعلم.

- تأكيدها على النجاح المرتفع في إنجاز أي وظيفة. (سامي ملحم، 2001، ص186).

التأكيد على السعي نحو تحقيق هدف صعب بصورة معتدلة ليجعل الفرد قادرا على إضافتها في تفسير دافعية الإنجاز، حيث يعتبر ذلك الهدف نقطة هامة يجب تضمينها وا الإنجاز والتحفيز على الإنجاز.

- التأكيد على التحدي وقيمة مهام النجاح في تفسير مظهر من مظاهر الدافعية في علاقتها بالتعلم. (بني يوسف، محمد محمود، 2009، ص 33).

. -تحقيق نجاح الموقف التعليمي و التعليمي.

- توجه انتباه المتعلم وتعمل على استمراره وتزيد من الاهتمام والحيوية لدى المتعلم.

- تثير العمليات للمتعلم بصورة إيجابية وتوجه نشاطه نحو تحقيق الهدف وتقلل فرص الشرود الذهني والتشتت والسرхан. (سامي ملحم، 2001، ص 186).

9: أنواع دافعية الإنجاز:

حيث يميز سالز سميث (1969) بين نوعين أساسيين من دافعية الإنجاز على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين وهما:

أ- دافعية الإنجاز الذاتية: وهي التي تتضمن تطبيق المعايير الشخصية الداخلة في الموقف، كما يمكن أن تتضمن معيار مطلق للإنجاز.

ب- دافعية الإنجاز الاجتماعية: وهي التي تتضمن تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية في الموقف.

كما يمكن أن يحل كل منهما في نفس الموقف ولكن قوتها تختلف وفقا لرأيها السائد في الموقف، فإذا كانت دافعية الإنجاز الذاتية هي المسيطرة في الموقف فغالبا ما شبع بالدافعية الاجتماعية وأما إذا كانت الدافعية للإنجاز هي المسيطرة في الموقف فإن كل منهما يمكن أن يكون فعالا في الموقف. (سيد أحمد الطواب، 1988، ص89).

10: خصائص الفرد ذوي الإنجاز العالي:

أ- يملكون النزعة للقيام بمجازفات محسوبة ومنضبطة لذلك يضعون لأنفسهم أهدافا بالذلة والانجاز إذا كانت المهام والأهداف التي ينفذونها سهلة ومضمونة النتائج. تتطوي على التحدي والمجازفة، وهم يفعلون ذلك كحالة طبيعية ومستمرة إذ أنهم لا يشعرون (سعاد نايف البرنوطي، 2004، ص256).

ب- الميل إلى الوضعيات والمواقف التي يتمكنون فيها من تحمل المسؤولية الشخصية في تحليل المشاكل وإيجاد الحلول لها.

ج- الرغبة في التغذية العكسية لإنجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى إنجازاتهم. (ناصر دادي عدون، 2004، ص81).

د- يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الانجاز بما يؤديه من عمل في حد ذاتها أكثر من اهتمامه بأي عائد مادي يعود عليه من انجاز هذا العمل، وهو دون شك يرغب في الحصول على قدر كبير من المال لكونه مقياسا لدرجة امتيازه في أداء عمله.

هـ- يتميز الأفراد مرتفعي الانجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الذين يريدون اتخاذ القرار فيه. الأكثر خبرة من هم، ويلتزمون بأرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع و- يفضلون المهن المتغيرة والتي تحدث فيها تحديات مستمرة، وينفرون من المهن الروتينية. (مجدي أحمد محمد عبد الله، 2003، ص180 - 181).

ي- يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبط بها. (جمال الدين لعويسات، 2003، ص121).

11: العوامل المؤثرة في دافعية الإنجاز:

يتوقع أن الأشخاص الذين لديهم الدافع للإنجاز عالي يكون إدراكهم للأشياء التي يؤديونها أو التي يطمحون إليها واضحة، وذلك مقارنة بالأشخاص الذين لديهم دافع الإنجاز منخفض، وذلك راجع إلى تدخل عدة عوامل هي:

1- عوامل شخصية:

1-1 تقدير الذات: يعتبر مفهوم الفرد وما مدى اعتقاده وثقته واستعداداته وقدراته، وهو ما يطلق عليه تقدير الذات التي تعتبر أحد العوامل الهامة التي تؤثر على سلوك إنجاز الفرد، حيث الاختبار، المثابرة أو نوعية الأداء، فالفرد الذي لديه تقدير ذات إيجابي للأداء يتوقع أن يؤديه بقدر كبير من الحماس والمثابرة والثقة بالنفس، أما إذا كانت قدراته لا تسمح له بأداء ذلك فهذا يؤثر سلباً على سلوكه الإنجازي.

1-2 الحاجة والاستعداد للإنجاز: يمكن أن يتميز السلوك الإنجازي للفرد بدرجة عالية نحو موقف معين مقارنة بموقف آخر، ويتوقف ذلك على قيمة الحافز الذي يحصل عليه في ضوء احتمال النجاح أو الفشل، ومستوى الحاجة إلى الإنجاز يتوقع أن يؤثر في سلوك الفرد، حيث تحمل المبادرة والإقبال عليها وتطوير الأداء. (غباري، 2008، ص 254-253).

1-3 الدافع للإنجاز والسن: توصلت فيروز إلى وجود تحفيز بين الدافع الذاتي والدافع الاجتماعي في الدافع للإنجاز، حيث ينبع الأول من داخل الفرد ويخضع لمقاييس شخصية يحددها الفرد لنفسه واحد، وتوصلت الباحثة إلى أن هذا الدافع يكون مرتفع أكثر من سنتي 21 إلى 24 سنة وبين 35 إلى 50 سنة. (نسيمة حداد، 2001، ص 60).

2- العوامل الصفية:

2-1 الممارسات الصفية للطلبة: يقوم الطلبة داخل الصف بعدة ممارسات صفية تؤدي إلى تدني مستوى دافعية الإنجاز ونذكر منها ما يلي:

- الجو الصفّي السائد وما يسوده من علاقات ودية أو محايدة أو قد تكون عدوانية.

- التباين والإختلاف الشديد بين الطلبة في مستوياتهم التحصيلية أو الاقتصادية مع أبناء الطبقة الغنية.
- كذلك التباين في أعمار الطلبة وأجسادهم مما يتيح لمجموعة من الطلبة الفرصة لاستغلال قوتهم والسيطرة على الطلبة ضعاف البنية أو هزيلي الصحة.
- التنظيم الصفّي السلبي الذي يعيق حرية الحركة والتواصل بين الطلبة. (يوسف قطامي، 1992، ص173).
- شعور الطلبة بالملل والضجر من الروتين اليومي الدراسي، أي غياب النماذج الحية الناجحة.
- (أبو عواد نوفل، 2011، ص 186).

2- ممارسات المعلمين: تبين الدافعية أن:

- عدم سعي المعلم إلى معرفة مستويات الطلبة التحصيلية حتى يحسن من تفاعله معهم بصورة إيجابية ويستطيع مراعاة ذلك في إنجازهم الواجبات وتعلمهم. (قطامي، 1992 ص 180).
- تهاون المعلم في تقديم التعزيزات للطلبة.
- سيطرة الروتين على الأنشطة والإجراءات الصفية
- الجمود والنظام الشديد التشدد في غرفة الصف.
- تركيز المعلمين على قيمة الاستجابات التي يصدرها الطلبة.
- استخدام الإمتحانات كأساليب عقاب ومن ثم تعنيف الطلبة على النتائج المتدنية التي يحصلون عليها.
- (غباري، 2008، ص 40)

3- العوامل الأسرية:

تتخذ الأسرة أشكالاً متباينة في الثقافات المختلفة، فقد تكون الأشكال الأسرية التي يكون فيها أحد الوالدين غائبا عن الأسرة ويعيش الابن مع أحدهما أكثر الأشكال الأسرية تأثيرا في الإنجاز، كذلك ترتيب الطفل في الأسرة دورا هاما أيضا في تحديد مستوى دافعية الإنجاز. كذلك أساليب التنشئة داخل الأسرة تتأثر إلى

حد كبير بقيم الوالدين التي يمثلها آرائهم بمختلف أنواعها، وبالتالي فإن قيم الوالدين تمارس تأثيرا غير مباشر على مستوى دافعية الإنجاز عند الأبناء. (محمد فتحي، فرج الزليتي، ص 189).

12: نظريات دافعية الإنجاز:

تعددت النظريات المتناولة لدافعية الإنجاز و ذلك بحسب الأطر النظرية التي انطلق منها كل باحث لهذا الموضوع، نذكر منها ما يلي:

1-12 نظرية الحاجة للإنجاز لماكلياند:

هي الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق. يعرف ماكلياند دافعية الانجاز بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية تتبع هذه النظرية من الرغبة الكبيرة في اكتشاف دافع الانجاز عند مشاهدة أفراد وهم المثابرة لتحقيق الأهداف ومدى السعادة التي يحصلون عليها من انجازهم لهذه الأهداف. يؤدون أعمالهم لأنه يفصح عن ظاهرة جديرة بالاهتمام مؤداها أن الأفراد يختلفون في درجة وقد أشار ماكلياند وآخرون 1953 إلى أن هناك ارتباط بين الخبرات السابقة والأحداث الايجابية وما يحققه الفرد من نتائج فإذا كانت مواقف الانجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد هناك بعض الخبرات السلبية فان ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتحاشي الفشل، فانه يميل للأداء والانهماك في السلوكيات المنجزة، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت وقد أوضح كورمان (Korman 1974) أن تصور ماكلياند في الدافعية للانجاز أهمية كبيرة لسببين: (علي أحمد عبد الرحمان عياصرة، 2006، ص 105).

أ- السبب الأول: أنه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للانجاز لدى بعض الأفراد، وانخفاضها لدى البعض الآخر، حيث تمثل مخرجات أو نتائج الانجاز أهمية كبيرة من حيث تأثيرها الايجابي والسلبي على الأفراد، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية، ومثل هذا التصور قد يمكن من خلاله قياس الدافعية انجاز الأفراد والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الانجاز مقارنة بغيرهم.

ب- السبب الثاني: يتمثل في استخدام ماكلياند لفروض تجريبية أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للإنجاز في بعض المجتمعات والمنطق الأساسي خلف هذا الجانب أمكن تحديده في الآتي:

- هناك اختلاف بين الأفراد فيما يحققه الإنجاز من خبرات مرضية بالنسبة لهم.
- يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للإنجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من:
- أ- **مواقف المخاطرة المتوسطة:** حيث تقل مشاعر الإنجاز في حالات المخاطرة المحدودة أو الضعيفة، كما يحتمل أن لا يحدث الإنجاز في حالات المخاطرة الكبيرة.
- ب- **المواقف التي تتوفر فيها المعرفة بالنتائج أو العائد من الأداء:** حيث انه مع ارتفاع الدافع للإنجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الإنجاز.
- ج- **المواقف التي يكون فيها الفرد مسئولاً عن أدائه:** ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الإنجاز يرغب في تأكيد مسؤولياته عن العمل للإنجاز سوف يجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم. نظراً لان الدور الملزم لعمل ما يتسم بعدد من الخصائص فان الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة.
- وأكد ماكلياند بان النمو الاقتصادي للأمم يعتمد على الأداء الناجح للدور الملزم، حيث المسؤولية والاستقلالية في الأداء. يعتمد نجاح المجتمع وتقدمه على الأفراد الذين يجذبون إلى الوظيفة الملزمة (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص110).
- وأوضح ماكلياند من خلال تحليله للكتابات التي ظهرت في الحضارة اليونانية، أنّ الدافعية المرتفعة للإنجاز كانت وراء ازدهار هذه الحضارة.
- يذهب ماكلياند إلى ما هو أبعد من ذلك أن الدوافع يودد فيها تباين بين الحالة الانفعالية الراهنة والحالة الانفعالية المتوقعة، ويطلق على تصوره الدافعية نموذج الاستشارة الإنفعالية. (قشوط إبراهيم، 1979، ص37).
- 12-2 نظرية أتكسون:** تهدف هذه النظرية إلى توقع سلوك الأفراد الذين رتبوا بتقدير عال أو منخفض بالنسبة ويقول أتكسون أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للإنجاز يكون لديهم استعداد أو كفاح من أجل النجاح. هذا ويكونون مدفوعين للحصول على الأشياء التي تأتي من تحقيق أو إنجاز بعض التدريب ليصبحوا أكثر انجازاً. (ظاهر محمود الكلالدة، 2008، ص، 214).

. الأهداف التي توجد فيها فرص للنجاح ويتجنبون الأعمال السهلة وأنهم يقبلون على كما أن هؤلاء الناس يفضلون الحصول على النقد في وقته وتغذية عكسية عن أدائهم وتظهر الدراسات أن هؤلاء الناس ذوي الحاجات المرتفعة للانجاز يقومون بأداء أفضل خاصة في الأعمال ذات الالتزام مثل بدء الأعمال الجديدة. (وائل مختار إسماعيل، 2009، ص118).

- كما قام أتكنسون بإلقاء الضوء على العوامل المحددة للانجاز القائم على المخاطرة، وأشار إلى أن مخاطرة الانجاز في عمل ما تحددها أربعة عوامل:

منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد، وعاملان يرتبطان بخصائص المهمة المراد انجازها وذلك على النحو التالي:

1- فيما يتعلق بخصال الفرد: هناك على حد تعبير أتكنسون نمطان من الأفراد يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه نحو الانجاز. من الفشل.

أ- النمط الأول: الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الحاجة للانجاز بدرجة أكبر من الخوف من الفشل.

ب- النمط الثاني: الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الخوف من الفشل بالمقارنة بالحاجة للانجاز. ويتفاعل كل من مستوى الحاجة للانجاز ومستوى الخوف أو القلق من الفشل كما في الشكل التالي:

الجدول رقم (3) يوضح النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعية للانجاز.

النمط	مستوى الحاجة للانجاز	مستوى القلق من الفشل
1- الدافع للانجاز والنجاح أكبر من الدافع لتحاشي الفشل	مرتفع	منخفض
2- الدافع لتحاشي الفشل أكبر من الدافع للانجاز والنجاح	منخفض	مرتفع

المصدر: (jung ;1978 ;p143)

الذين يوجد لديهم دافع للنجاح أكبر من دافع تجنب الفشل يميلون إلى غزو النجاح إلى أسباب للفرد أهمية كبيرة في دافعية الانجاز حيث يعتبر كل من "أركيس" و"جرسكي" أن الأفراد داخلية، في المقابل نجد أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع لتجنب الفشل بدرجة أكبر من دافع تحقيق النجاح يميلون إلى غزو النجاح لأسباب خارجية خلافا لما جاء به أتكينسون

فقد ركز علماء النفس في دراستهم لدافع الانجاز على هذين النمطين المتقابلين أو المتناظرين، فلا يوجد فرد يتمتع بنفس القدر من النمطين فالأفراد المرتفعون في الحاجة للانجاز يتوقع أن يظهرها الانجاز الموجه نحو النشاط وذلك لأن قلقهم من الفشل محدود للغاية. أما فيما يتعلق بالأفراد المنخفضين في الحاجة لانجاز فيتوقع أن لا يوجد النشاط المنجز لديهم أو يوجد بدرجة محدودة. وذلك بسبب افتقارهم للحاجة للانجاز، وسيطرة القلق والخوف من الفشل عليهم.

2- الخصائص المهمة:

بالإضافة إلى هذين العاملين للشخصية، هناك أيضا موقفان أو متغيران يتعلقان بالمهمة Task يجب أخذهما في الاعتبار وهما:

أ- العامل الأول: احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي أحد محددات المخاطرة.

ب- العامل الثاني: الباعث للنجاح في المهمة بتأثير الأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه المهمة.

(Atkinson ;1964 ;p146)

12-3 نظرية الغزو:

تعد نظرية الغزو من النظريات المهمة في مجال دراسة الدافعية الإنسانية بوجه عام والدافعية للانجاز بوجه خاص.

ويفترض منظرو الغزو الدور المهم الذي تقوم به المعارف والمعلومات في عملية الغزو، حيث يسعى الشخص لتفسير وفهم الأحداث ومحاولة التنبؤ بها. ويركز الباحثون في هذا المجال على الغزو المعرفي.

(Arkes and Grasko ;1977 ;p 153)

- يعد هايدر فريتر المؤسس لنظرية الغزو، ومن الأوائل المهتمين بدراسة دوافع الأفراد الكامنة وراء تفسيراتهم السببية، حيث قدم نظريته لعملية الغزو في السلوك الاجتماعي.

- يعتبر أن هناك دافعين رئيسيين وراء التفسيرات السببية التي يقدمها الأفراد وهي كالتالي:

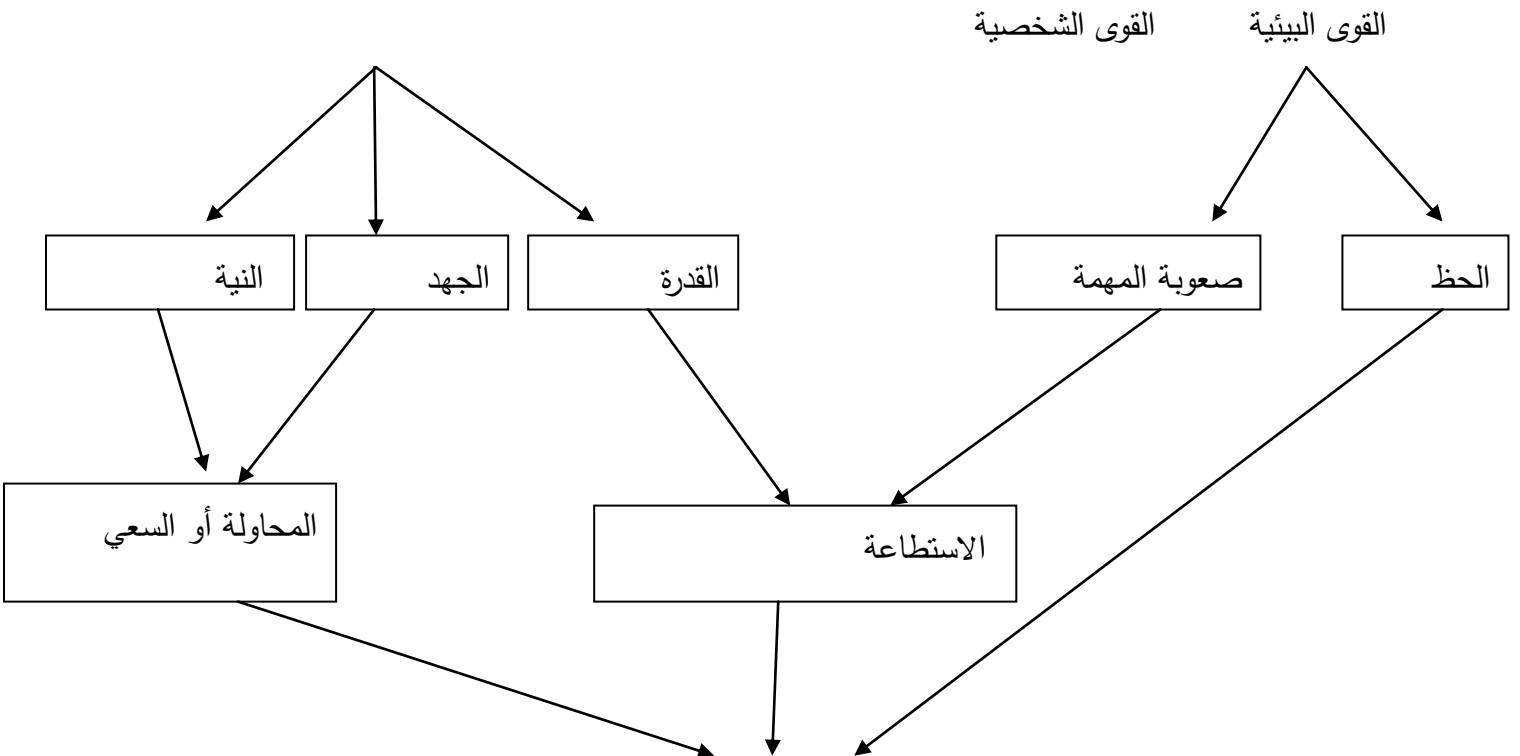
أ) الدافع الأول: حاجة الفرد لتكوين فهم مترابط على العالم المحيط.

ب) الدافع الثاني: حاجة الفرد للتحكم والسيطرة على البيئة وذلك من خلال التنبؤ بسلوكيات الآخرين والسيطرة عليها، وذلك بالقدرة على التحكم في سلوكياتهم.

(Sears. D. o ;feedman ;J. L and pcpplau ;1985 ;p 155)

- أوضح هايدر أن هناك ظروفًا مختلفة تقف وراء عملية غزو الشخص للأحداث، وأطلق على هذه الظروف الخصائص المهيئة، وفي ضوء ذلك قدم هايدر مخطط الغزو الذي يشير فيه إلى أن الأفراد يغزون الأحداث إلى القوى الشخصية أو القوى البيئية، أو الاثنين معًا، كما أنهم يفسرون عائد السلوك في ضوء هذه الجوانب، وذلك كما هو مبين في الشكل التالي:

شكل رقم(11) يوضح مخطط الغزو لدى هايدر.



ناتج السلوك

(Heider ;1958 ;p 157)

- ويرى 'وينز' أن إعادة النظر والمثابرة في أداء العمل حتى الوصول إلى الهدف ومن هذا المنطلق قام وينز وآخرون بصياغة نظرية الغزو التي تهدف إلى توضيح تأثير الدوافع إلى الخبرات وال فشل، وميز بين ثلاثة أبعاد للسببية: (إخلاص محمد عبد الحفيظ، 2004، ص 173).

1- التحكم: ويقصد به العوامل التي تخضع للسيطرة أو تكون خارج نطاق السيطرة.

2- السببية: يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية.

3- الثبات: ويقصد به القدرة على الاستمرار بشكل معتدل أو بشكل غير مستقر. (مصطفى حسن الباهي، أمنية إبراهيم شلبي، 1998، ص 40).

12-4 نموذج دافعية الكفاءة:

قدمت سوزان "هارتر" "Harter" نظريتها في دافعية الانجاز والمؤسسة على شعور الفرد بكفاءته الشخصية، والتي تفترض أن الأفراد لديهم دافعية فطرية لكي يكونوا أكفاء في جوانب أو مجالات الانجاز البشري ولإشباع الإلحاح وذلك لكي يكون الفرد كفؤًا في مجال انجازي معين فإنه يحاول أن يسعى للتمكن أو التفوق. وأشارت "هارتر" إلى أن إدراك الفرد لنجاح أو شعوره بخبرة النجاح في مجال وحاولته للتفوق يولد لديه مشاعر إيجابية وشعور بفعالية الذات والكفاءة الشخصية والتي تدعم وتعزز دافعية الكفاءة. وكلما ارتفعت دافعية الكفاءة لدى الفرد فإن ذلك يشجعه على القيام بمحاولات أخرى للتفوق. وعلى العكس من ذلك فإن عدم إدراك الفرد للنجاح أو شعوره بخبرة الفشل في محاولاته دافعية الكفاءة والتي تنتج محاولات قليلة للتفوق. للتفوق فإن ذلك يولد لديه مشاعر سلبية بالكفاءة الشخصية و بفاعلية الذات، وبالتالي انخفاض من ناحية أخرى أشارت "هارتر" إلى أن دافعية الكفاءة عبارة عن تكوين متعدد الأبعاد وهذه تؤثر على تطور خصائص السلوك الإنجازي. الأبعاد تتفاعل معاً، وتؤثر على محاولات البدء

لإحراز التفوق في مجال انجازي معين، كما ومن بين أهم أبعاد هذه التكوينات التي أشارت إليها "هارتر" ما يلي:

أ- المجال النوعي محاولات التفوق: تتضمن كل من المجال المعرفي أو المجال الاجتماعي أو المجال الحركي.

ب- أثر التدعيم الخارجي: فالآثار التي يتركها الآخرين لدى الفرد تعد مهمة بالنسبة له، وذلك من خلال التدعيم أو التعزيز أو القدوة.

- ناتج الأداء وعلاقته بصعوبة المهمة: حيث كلما كانت المهمة المؤدية من طرف الفرد صعبة واستطاع اجتيازها بنجاح فإن ذلك يولد لديه الشعور بالكفاءة الشخصية.

ج- الرغبة في التغذية العكسية: وذلك بمراقبتها ليكونوا على علم بمستوى انجازاتهم.

(ناصر دادي، 2004، ص 81).

13: قياس الدافعية للانجاز:

تصنف مقاييس دافعية الانجاز إلى قسمين: الأولى مقاييس إسقاطية، والثانية مقاييس موضوعية

1-13 المقاييس الإسقاطية:

أعد ماكلياند اختبار لقياس الدافعية للانجاز، مكون من أربعة صور توليد بعضها، كما صمم اختبار تفهم الموضوع (T. A. T) الذي أعده موراي- (Muray - 1938) وماكلياند والبعض الآخر خصيصا لقياس الدافع للانجاز. ويتم عرض كل صورة في أثناء الاختبار على شاشة سينمائية لمدة عشرين ثانية أمام الصور الأربعة، والأسئلة هي: المفحوص، ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة ماذا حدث؟، ومن هم الأشخاص؟ ما الذي أدى إلى هذا الموقف؟، بمعنى ماذا حدث من الماضي؟ ما محور التفكير؟، وما المطلوب أداءه؟، ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟ ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟ كله في حالة استخدام الصور الأربعة، عشرين دقيقة. بعد ذلك يجيب على هاته الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق وسيستغرق الاختبار ويرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الإبتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى. (رشاد عبد العزيز عبد الباسط، 1999، ص 23).

13-2 المقاييس لموضوعية:

قام العديد من الباحثين بإعداد مقاييس موضوعية لقياس الدافعية للإنجاز منها ما صم م الدافع للإنجاز لدى الأطفال مثل مقياس "روبنسون"، ومنها ما صمم لقياس الدافع للإنجاز لدى الكبار مثل مقياس "مهريبا(1968). وسنذكر بالشرح ثلاث مقاييس هي:

أ- مقياس "وينر(1970- weiner) ": قام "وينر" بتصميم مقياس الدافعية للإنجاز للأطفال والمراهقين مشتقة من نظرية "أتكسوف" وتكون من (20) عبارة من عبارات الإختيار الجبري، وقام الباحث بإيجاد صدق المقياس باستخدام الصدق التنبؤي وصدق التكوين وحصل على نتائج مرضية، وبالنسبة لثبات المقياس رغم أنه طبق على البيئة الأمريكية في دراستين إلا أنه لم تذكر أية تفاصيل على ثبات المقياس، وقام "موسى" (1985) بتطبيقه على عينة تتكون من (124) تلميذا وتلميذة من المدارس الابتدائية في مدينة "برادفورد" بانجلترا وباستخدام "ألفاكروناخ" وصل عامل الثبات إلى 0,85 وهو دال.

ب- مقياس سميث(1973) : كما استخدم "سميث" طريقة "مورفي" و"ليكرت" في تصميم استبيان لقياس دافع الإنجاز لدى الراشدين، وكان يتكون في صورته الأولى من (103) عبارة، تم إجرائه على عينة قوامها (89) فردا وانتقى سميث بعد ذلك عشر عبارات الأكثر قدرة على التمييز بين الأفراد في دافعية الإنجاز، ثم تحقق الباحث من مدى صدق وثبات الاستبيان بأكثر من طريقة وحصل على نتائج مرضية.

ج- مقياس قشقوش(1975) : قام إبراهيم قشقوش بتصميم أول أداة عربية لقياس دافع الإنجاز، استند فيها للمفهوم نفسها الذي اعتمده "ماكميالند" وزملائه عن دافع الإنجاز، وقد عرض "قسقوش" عبارات الاستبيان المبدئية على ثلاثة من المحكمين، حيث اتفقوا على صلاحية (32) عبارة لقياس الدافعية للإنجاز، كما تم التأكد من ثبات الإختبار عن طريق إعادة الإجراء على (100) طالب جامعي وتوصل إلى معامل ارتباط بلغ (0,89)، واعتمد على محكات أخرى فتوصل إلى نتائج مرضية في هذا الصدد. (طبشي، 2007، ص 49-50).

خلاصة الفصل:

ويتضح لنا مما سبق من خلال هذا الفصل أن دافعية الإنجاز عنصر مهم في نجاح أي منظمة، فهي تدفع الفرد بقوة، وتوجه سلوكه نحو هدف معين. ومن هذا المنطلق تطرقنا إلى معرفة الدوافع المتعلقة بالضغوط المهنية، وكذلك معرفة دافعية الإنجاز وأهميتها، والعوامل المؤثرة، وأهم المقاييس لدافعية الإنجاز.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية.

2- المنهج المستخدم.

3- مجالات الدراسة.

4- مجتمع الدراسة.

5- عينة الدراسة.

6- الخصائص السيكومترية.

7- أدوات جمع البيانات.

8_ الأساليب الإحصائية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

استعرضنا في هذا الفصل الدراسة الحالية التي قمنا فيها بمعالجة موضوع حساس باعتباره يتعلق بفئة متميزة في عالم الشغل، وهم فئة العمال المؤهلين والبسطاء الذين توكل لهم المهنة المخصصة لهم، كذلك جاءت هذه الدراسة للكشف على العلاقة الموجودة بين الضغوطات المهنية ودافعية الإنجاز وعلاقة كل من القلق و الاكتئاب وغيره بدافعية الإنجاز وقمنا في هذا الفصل بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية و الصفات التي يتميز بها مجتمع الدراسة و استعمال أساليب المعالجة الإحصائية التي تخدم موضوع بحثنا.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية في البحث العلمي إحدى أنواع البحوث العلمية، التي يقوم بها الباحث العلمي باستخدامها لكي يعمل على تنفيذ الدراسة الميدانية

وهي البحوث العلمية التي تهتم بالظروف المحيطة للظاهرة التي يريد الباحث العلمي دراستها، وذلك لكي يتعرف على أهم الفروق التي يمكن وضعها واستخدامها وصياغتها، وتفسير بعض النواحي الغامضة ليقوم بعدها بالمراجعة النهائية لخطوات تطبيق أداة البحث ضمانا للسير الحسن لها.

- وقد كان الغرض من دراستنا الاستطلاعية ما يلي:

- حقائق الأدب النظري والتربوي وكذلك الدراسات السابقة ذات علاقات مع موضوع الدراسة.

- التعرف على ميدان البحث من خلال زيارتنا لمصنع الطاسيلي- عماري -بالبويرة، وذلك بهدف الاطلاع على ميدان الدراسة لتسهيل عملية البحث.

2- المنهج المستخدم (منهج الدراسة) :

من المؤكد أن الدراسة العلمية لم تستطع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها، وهذا هو المنهج.

- فالمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة مجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن الحقيقة، تشكل هذه الظاهرة أو تلك (محمد عبيدات، 1999، ص 35).

- لقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة و الذي يتم بجمع أوصاف الظاهرة المدروسة بدقة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره والتعرف على ممارسات العمال داخل المؤسسة الصناعية -طاسيلي للبيسكويت، ومعرفة سلوكياتهم وأساليبهم في التعامل مع الوضع الراهن داخل بيئة العمل. كما يهدف المنهج الوصفي التحليلي إلى دراسة العلاقات بين الظواهر المختلفة، إن المهمة الجوهرية للبحث الوصفي هي أن يحقق تقدم كبير في حل المشكلة. (إخلاص محمد مصطفى حسين، 2002، ص 83).

3- مجالات الدراسة:

ونقصد بها الحدود المكانية والزمانية والبشرية التي سوف نستوفيها في دراستنا.

(أ) **المجال المكاني:** والمقصود بالمكان الجغرافي الذي سوف نقصده للدراسة هو المؤسسة الصناعية الطاسيلي - عماري - بعين الترك - البويرة.

بطاقة تقنية حول المؤسسة:

تعود فكرة إنشاء المؤسسة Biscuit Terietassil إلى عام 1997، والمساهمون في إنشاء هذه المؤسسة هم عبارة عن خمسة شركاء من نفس العائلة كانوا يمارسون مهنة التجارة وهم الإخوة عماري من ولاية البويرة، حيث قرروا دخولا لسوق الجزائري بأمواله الخاصة لإنتاج نوع من الحلويات والبسكويت المطلوب لطور الصباح لدى العائلات الجزائرية وبتاريخ 1999/07/09، تحصلت المؤسسة كشخص معنوي على الموافقة النهائية وبدأت العمل الإنتاجي ابتداء من شهر جانفي 2000، وأصبحت هذه المؤسسة ذات طابع خاص وذات مسؤولية محدودة، وذلك بالرغم من صعوبة الظروف الاقتصادية والاجتماعية في تلك الفترة.

- **الهيكل التنظيمي:**

- تحتوي المؤسسة الحالية على ما يلي:

1- المدير المفوض.

2- مصلحة المحاسبة.

3- المصلحة التجارية.

4- مصلحة صيانة التجهيزات.

5- مصلحة الإنتاج.

(ب) **المجال الزمني:**

حيث قمنا بهذه الدراسة من شهر مارس أي بداية السداسي الثاني من العام الجاري 2021 - 2022

ج- المجال البشري:

أجريت هذه الدراسة على فئة العمال من إطارين ساميين و مهندسين وتقنيين والعمال، دون تدخل المالكون والمسيريون للمؤسسة الصناعية الطاسيلي عماري.

4- مجتمع الدراسة:

يتكون المجتمع الدراسة من عمال المؤسسة الصناعية الطاسيلي للبسكويت بعين الترك و المقدر ب100 وهي اليد العاملة.

5- عينة الدراسة

1-5 تعريف العينة:

-تعرف العينة بأنها اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث، اختيارا عشوائيا أو منظما. (أحمد بن مرسل د س ص 197).

-لتحقيق أهداف الدراسة من عمل المؤسسة سيتم تطبيقها على عينة عشوائية تمثل أفراد مجتمع الدراسة من عمال المؤسسة الصناعية طاسيلي ,وبالتالي سوف نأخذ نسبة46% من المجتمع الأصلي للدراسة، ويكون عدد عينة الدراسة هو 40 عامل وعاملة.

2-5 خصائص العينة:

أ) حسب الجنس:

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
70%	28	ذكر
30%	12	أنثى
100%	40	المجموع

ب) حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
62,5%	25	متوسط
37,5%	15	ثانوي
100%	40	المجموع

ج) حسب الأقدمية:

جدول رقم (6) توزيع الأفراد العينة حسب الأقدمية.

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
25%	10	أقل من 5 سنوات
35%	14	5 - 10
40%	16	أكبر من 10
100%	40	المجموع

6- الخصائص السيكومترية:

6-1 الثبات:

إن توافر مقاييس دقيقة وثابتة، هو من الأمور الضرورية التي في مجالات العمل التربوي المختلفة، لأن المقياس غير الثابت لا يعطي صورة صادقة عن الوضع الراهن موضوع لاهتمام، ولا يتسم بصدق تنبؤي مناسب، أن نتائج اختبارات الاستعدادات غير الثابتة مثلا لا تساعد المعلم في الوقوف على حقيقة الاستعداد الحالي لطلابه، ولا تمكنه من التنبؤ بمستوى إنجازهم المستقبلي مما قد يجعله عاجزا على اتخاذ القرارات المناسبة ذات العلاقة بالنشاطات التعليمية الواجب إتباعها.

والثبات يختص بمدى الوثوق بالدرجات التي نحصل عليها من تطبيق الاختبار بمعنى أن هذه الدرجات أو النتائج يجب ألا يتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة، فهو يعني دقة الاختبار أو اتساقه، فإذا حصل نفس الفرد على نفس الدرجة أو ما يقرب منها في نفس الاختبار أو في مجموعات من الأسئلة المتكافئة أو المتماثلة في مناسبات مختلفة فإننا نصف الاختبار أو المقياس في هذه الحالة بأنه على

درجة عالية من الثبات. وبهذا المعنى يرتبط مفهوم الثبات بما يسعى إحصائياً أخطاء القياس المتضمن في كل درجة عالية من درجات الاختبار.

6-2 الصدق:

يعد الصدق أهم الاعتبارات في تقييم الاختبارات التربوية والنفسية والاجتماعية، ويعرف بأنه تقييم شامل يوفر من خلاله الدليل المادي والمبرر النظري اللازمين لإثبات كفاية وملائمة ومعنى أي تأويل أو فعل يبني درجة الاختبار، وبهذا المعنى يتطلب صدق الاختبار جمع الأدلة الكافية حول أي استدلال يبني على درجة الاختيار أو أية استخدامات فعلية أو ممكنة لنتائجه، ولتعدد استخدامات الاختبار وظروفها وللتغير المحتمل في السمة التي يقيسها فإن صدق الاختبار يمكن القول: إن الصدق ليس سمة ذاتية في الاختبار أي أنه لا يوجد اختيار صادق أو غير صادق، بل إن الصدق يعتمد على عدد من العوامل وظروف الاستخدام والقرارات المترتبة على النتائج والاستدلالات المبنية على الدرجة ومعناها. وينتج عن هذا أنه لا يمكن تشخيص صدق الاختبار على شكل مؤشر أو معامل للصدق كما في الثبات، الاقتصار على جمع نوع واحد من الأدلة لصدق الاختبار، بل يتعين جمع أكثر من دليل مع الأخذ في الاعتبار أن الأدلة التي يتم الحصول عليها متكاملة فيما بينها ومتداخلة وبدعم بعضها بعضاً.

(www. pdf actory. com)

7- أدوات جمع البيانات:

7-1 الملاحظة:

وهي أداة هامة للبحث العلمي وتسمح بمشاهدة حيثيات الدراسة عن قرب، ويمكن تعريفها: على أنها عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهها وعلاقتها بهدف التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة. (محمد عبيدات و آخرون، 1999، ص 73).

وسنعمد على الملاحظة من خلال تواجدنا في المؤسسة الصناعية للبسكويت الطاسيلي -عماري- بالبويرة، وقد تساعدنا في الكشف عن سلبيات التنظيم داخل المؤسسة ومؤشرات الضغوطات المهنية التي

كانت عبء على العمال والمتمثلة في القلق والاكتئاب والتعب التي تؤثر على العمال داخل بيئة عملهم وهذا يدفعنا إلى معرفة طريقة التعامل مع هذه الضغوطات.

2-7 المقابلة:

تعرف المقابلة بأنها: تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة، يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر، للحصول على بعض البيانات الموضوعية (رشيد زرواتي، 2007، ص 212).

- ويمكن تعريف المقابلة إجرائيا على أنها معلومات وبيانات شفوية يقدمها المبحوث، من خلال لقاء بينه وبين الباحث حيث يقوم بطرح الأسئلة على المبحوثين وتسجيل تلك الإجابات في استمارات المخصصة لذلك، وهذا من أجل تحديد مستوى الضغوطات المهنية، لدى عمال المؤسسة الصناعية الطاسيلي، وكذلك التعرف على العلاقة التي تربط بين الضغوطات المهنية ودافعية الإنجاز.

3-7 الاستبيان:

هو أداة للحصول على الحقائق وجمع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل ويعتمد الاستبيان على مجموعة من الأسئلة ترسل لعدد كبير نسبيا من أفراد المجتمع (بدر أحمد، د س، ص 225).

- ويرسل الاستبيان بالبريد أو بطريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات إلى يختارها الباحث لبحثه لكي يملأها ثم إعادتها للباحث، حيث تكون أسئلة الاستبيان كافية لتحقيق هدف البحث.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبيان إلى ثلاث محاور أساسية:

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية وهي الجنس، المؤهل العلمي الأقدمية

المحور الثاني: يتضمن الضغوط المهنية ويتكون من 15 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد كل بعد يحتوي على 5 عبارات.

(أ) البعد الأول: القلق ويتكون من 5 عبارات من 1 إلى 5.

(ب) البعد الثاني: الاكتئاب يتكون من 5 عبارات من 6 إلى 10.

(ج) البعد الثالث: التعب ويتكون من 5 عبارات من 11 إلى 15.

أما المحور الثالث يتضمن دافعية الإنجاز مكونة من 15 عبارة.

وقد تمت الإجابة على الاستبيان ب موافق -محايد- غير موافق.

8- الأساليب الإحصائية:

يهدف عرض البيانات وتبويبها سيتم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية Spss للعلوم الاجتماعية، والذي يعتبر من أهم البرامج المستخدمة كتقنية مساعدة في البحث العلمي، فهو من البرامج الأكثر شيوعاً.

كذلك الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية: تعتبر النسب المئوية واحدة من أهم المقاييس المستخدمة لوصف البيانات التي تحتويها الاستبيانات، حيث من المهم أن يعرف الباحث كيفية حساب النسبة المئوية التي تشكلها كل مجموعة من البيانات بالنسبة لمجموع البيانات الكلية التي تخدم الدراسة.

أحياناً ما يكون مصطلح النسبة المئوية غير دقيق أو لديه خطأ بالتسمية، حيث أنها تستخدم أحياناً في مسميات أخرى مثل نسبة الهدف وتشير أيضاً لنسبة الفريق الفائز.

وأخيراً يتم استخدام النسبة المئوية للتعبير عن تكوين خليط بمعلوماتية الكتلة المئوية والنسبة المئوية للمول في المادة المراد معايرتها (<https://web.archive.org>)

2- التكرارات:

التكرار في علم الإحصاء لحادثة (i) هو عدد المرات (ni) التي وقعت فيها الحادثة قيد التجربة.

(kendall ;maurice George ;1949 ;p101).

وهو عملية يتم فيها تبويب البيانات في جداول تكرارية أو عرضها برسومات بيانية على شكل أعمدة حسب طبيعة البيانات الإحصائية.

3- معامل الارتباط بيرسون:

يهتم تحليل الارتباط بقوة العلاقة بين متغيرين أو أكثر، وتقاس العلاقة بمؤشر إحصائي يدعى معامل الارتباط بيرسون، ويرمز له بالرمز (rp) وهو معامل ارتباط خطي بسيط يقيس قوة و اتجاه العلاقة بين متغيرين فقط، وهذان المتغيران هما متغيران كميان أي يعبر عنهما بالأرقام، ويحسب المعامل وفق القانون الآتي:

$$rp = \frac{n\sum\chi Y - \sum\chi\sum Y}{\sqrt{[n\sum x^2] - [n\sum y - (\sum y)^2]}}$$

4- معامل التحديد R2:

في الإحصاء يشير معامل التحديد الذي يرمز له بR² أو r² أو Rsquared، إلى نسبة التباين في المتغير التابع الذي يمكن التنبؤ به من خلال المتغير المستقل، وهو يستخدم في النماذج الإحصائية التي يكون هدفها التنبؤ بالنتائج المستقبلية أو اختبار الفرضيات على أساس المعلومات الأخرى ذات الدلالة. يوفر معامل التحديد مقياساً لمدى تكرار النتائج التي تمت ملاحظتها في التحديد مقياساً لمدى تكرار النتائج التي تمت ملاحظتها في النموذج استناداً إلى نسبة التباين الكلي للنتائج التي أوضحها النموذج (slinker ; B ;K ;1990 ; p 78)

وهناك عدة تعاريف R² التي تبدو متطابقة في بعض الأحيان. إحدى هذه التعاريف هي تلك التي تعود للانحدار الخطي البسيط، حيث يتم استخدام r² بدلاً من R² عندما يتم تضمين التقاطع في الانحدار الخطي، فإن r² هو ببساطة مربع معامل ارتباط العينة (أي، r) بين النتائج المرصودة والقيم التي تم التنبؤ بها. (Devore ;2011 ; p 508)

خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل إلى التعريف لمجتمع البحث ومجالات الدراسة بما في ذلك المجالات المكانية والزمنية والبشرية بالإضافة إلى المنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات وأخيرا تطرقنا إلى بعض الصعوبات التي واجهناها في الدراسة ، وبعد التوصل إلى النتائج ، كان لابد لنا من تفسير وتحليل البيانات ، لكن الظروف الصحية التي تمر بها البلاد لم تسمح لنا من تفسير وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات.

خاتمة

خاتمة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات التربوية النفسية ، عالجت موضوع الضغوطات المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية الطاسيلي -عماري- بالبويرة ، كل على حدا لذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن نوع العلاقة بين المتغيرين مع فئة مهمة في عالم الشغل وهم فئة العمال.

-حيث اتفقت مجموعة من الدراسات لها علاقة عكسية قوية بدافعية الإنجاز ، وكشفت مدى أهمية هذا الموضوع وأن كلما زادت الضغوط لدى الفرد زادت الدافعية للإنجاز والرفع من مستوى الروح المعنوية للفرد.

ولقد سعينا في هذه الدراسة في تشخيص الضغوطات المهنية التي يتعرض لها العامل في محيط عمله ومع زملائه ، وانطلاقا من تحديد بعض مؤشرات الضغوط وطبيعة مصادر هذه الضغوطات التي لها علاقة بدافعية الإنجاز ثم كيفية مواجهتها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المصادر:

1- القرآن الكريم

المراجع:

1- المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد بن مرسلني منهج العلمي الإعلام والاتصال ديوان المطبوعات الجامعية ، د س ، الجزائر.
2. أحمد عبد الخالق (1991)، الدافع للإنجاز لدى اللبنانيين. بحوث المؤتمر السابع لعلم النفس في مصر ، مكتبة الانجلو المصرية.
3. إخلص محمد عبد الحفيظ: (2004)، علم النفس الرياضي مبادئ وتطبيقات، مصر، العالمية لنشر والتوزيع.
4. أندرودي سيزلاقي: (1991)، مارك جي والاس : ترجمة جعفر أبو قاسم احمد ، السلوك التنظيمي والأداء -معهد الإدارة العامة، الرياض ، السعودية.
5. بطرس حافظ بطرس: (2008)، التكيف والصحة النفسية للطفل ، ط1 ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
6. بن يوسف محمد محمود(2009)، سيكولوجية الدافعية والانفعالات ، ط 2، دار المسيرة للنشر، عمان.
7. توفيق عبد الرحمان: (1994)، المدير في مواجهة الضغوط، د ط ، مركز الخبرات المهنية ، القاهرة ، مصر .
8. جابر عبد الحميد جابر: (دون سنة)، سيكولوجية التعلم ونظريات التعلم ، الكويت ، دار الكتاب الحديث.
9. جابر عبد الحميد جابر، د س، سيكولوجية التعلم ونظرية التعلم ، الكويت ، دار الكتاب الحديث.
10. جمال الدين العويسات : (2003)، السلوك الاجتماعي ودينامياته محاولة تفسيره، د ط، الجامعية الإسكندرية، مصر.

11. جمال الدين محمد المرسي : (2002) ، ثابت ، عبد الرحمن إدريس : السلوك التنظيمي، الدار الجامعية.
12. جمعة سيد يوسف: (2003)، إدارة ضغوط العمل ، نموذج التدريب والممارسة بترك اللبانية، لبنان.
13. حسين محي الدين أحمد: (1988)، دراسات في الدوافع والدافعية، دار المعارف ، القاهرة ، مصر.
14. حمدي علي الفرماوي رضا عبد الله : النفسية في مجال العمل والحياة ، ط 1، دار صفاء الأردن، 2009.
15. دروزة أفنان نظيرة: (2005)، الأسئلة الإقليمية والتقسيم المدرسي ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الأردن.
16. ديفيد فونتانا : (2009) ترجمة: حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة-موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية-، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان، الأردن.
17. راجح أحمد : (1995)، عزت أصول علم النفس ، ط 1 ، مصر، دار المعارف للنشر.
18. رشاد عبد العزيز عبد الباسط : (1999)، دراسات نفسية ، المكتبة الأجلو المصرية، دار الشروق للنشر، ط 4، مصر .
19. رشاد عبد العزيز: (1994)، العجز النفسي، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
20. رشيد زرواتي : (2007)، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى عين مليلة، الجزائر.
21. رمضان محمد القذافي محمد العلوي: (1997)، العلوم السلوكية في مجال الإدارة والإنتاج ، ط 3، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
22. سعاد نايف البرنوطي: (2004)، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، دار وائل للطباعة والنشاطات ، ط 2، عمان ، الأردن.
23. سعاد نايف البرنوطي: (2004)، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
24. سمير شيخاني : (2003)، الضغط النفسي طبيعته وأسبابه المساعدة الذاتية، ط 1، الفكر العربي بيروت ، لبنان.

25. سيد محمود الطواب: (1988)، أثر تفاعل مستوى دافعية الإنجاز والذكاء في التحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة مركز البحوث والتطوير الخدمات التربوية والنفسية جامعة الإمارات المتحدة.
26. صبحي عبد الفتاح الكفوري: (2000)، فاعلية برنامج علاجي سلوكي معرفي في إدارة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب كلية التربية ، مجلة البحوث التربوية والنفسية ، مج15، ع 3.
27. صلاح الدين شاروخ : (2003)، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع ، عنابة، الجزائر.
28. صلاح الدين عبد الباقي: (2004)، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعي، الإسكندرية، مصر.
29. صلاح بيومي : (1982)، حوافز الإنتاج في الصناعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر.
30. طاهر محمد الكلالدة: (2008)، تنمية إدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع ، ط 1، الأردن.
31. عامر عوض: (2008)، السلوك التنظيمي الإداري، د ط، دار أسامة للنشر والتوزيع.
32. عبد الحميد محمد الشاذلي: (2001)، علم النفس العام، ط 2، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
33. عبد الرحمان الوافي: (د س)، مدخل إلى علم النفس، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر.
34. عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان: (1998)، ضغوط العمل منهج شامل الدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
35. عبد الغفار حنفي وآخرون : (2009)، محاضرات التنظيم مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط 1.
36. عبد القادر كراجة: (1997)، سيكولوجية التعلم، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
37. عبد اللطيف محمد خليفة: (2000)، الدافعية للإنجاز ، د ط ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة مصر.
38. عبد الله الرشدان نعيم جغيني: (1997)، المدخل إلى التربية والتعليم، دار الشروق للنشر والتوزيع.
39. علي أحمد عبد الرحمن عياصرة : (2006)، القيادة والدافعية في الإدارة التربوية، ط ، 1 دار حامد للنشر والتوزيع عمان ، الأردن.
40. علي السلمي: (1997)، إدارة السلوك الإنساني، دار غريب للطباعة والنشر، مصر.

41. علي السلمي: (1997)، إدارة السلوك الإنساني ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر .
42. علي عسكر: (2005)، الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل السلوك تنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث، د ط، 1، القاهرة، مصر .
43. عماد عبد الرحيم الزغول: (2009)، مبادئ علم النفس التربوي ط 3، الإمارات، دار الكتاب الجامعي.
44. عماد عبد الرحيم زغول: (2000)، مبادئ علم النفس التربوي، ط 1 الدار المسيرة، الأردن.
45. العميان محمود سلمان: (2010)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر ، ط 5، الأردن ، عمان.
46. عويضة كامل محمد : (1996)، علم النفس الصناعي ، د ط، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
47. غباري ناثر أحمد: (2008)، الدافعية النظرية والتطبيقية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، د ط، الأردن.
48. فاروق عبده فليه : عبد المجيد السيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط 1، د س، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
49. فرج عبد القادر طه: (1993)، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار سعاد صباح للنشر .
50. قشوط إبراهيم ، طلعت منصور(1979)، الدافعية للإنجاز و قياسها، ط 1 ، المكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
51. مازن نعمان عبد الله: (2017)، محاضرات في مادة مبادئ الإحصاء ، مكتبة العفاف ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة تكريت.
52. مجدي أحمد محمد عبد الله : السلوك الاجتماعي ودينامياته، محاولة تفسيره، د ط ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
53. محمد بكر نوفل، فريد محمد أبو عواد: (2011)، علم النفس التربوي، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
54. محمد حمدات محمد حسن: (2008)، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، ط 1 ، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.

55. محمد فتحي فرج الزليتي(2008) : أساليب التنشئة الاجتماعية الأسرية، دار قباء للطباعة ، القاهرة.
56. محمد محمود بني يونس: (2009)، سيكولوجية الدافعية والانفعالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط2، عمان ، الأردن.
57. محمد مرعي مرعي: (1999)، أسس إدارة الموارد البشرية النظرية والتطبيق للنشر، د ط ، دمشق.
58. مصطفى عشوي : (1990)، مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية.
59. معتز عبد الله: (1990)، الدافعية في علم النفس العام، مكتبة غريب، القاهرة.
60. معصومة سهل المطري: (2005)، الصحة النفسية، ط 1 ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، عمان.
61. معصومة سهيل المطري: (2005)، الصحة النفسية ، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، عمان.
62. ملحم سامي محمد: (2001)، سيكولوجية التعلم والتعليم ، ط 2 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن.
63. ناصر دادي عدون: (2004)، عدو إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة ، الجزائر.
64. وائل مختار اسماعيل: (2009)، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط 1 ، عمان، الأردن.
65. وهيب الكبيسي، صالح الدهراوي: (2000)، المدخل في علم النفس التربوي، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن.
66. يوسف قطامي نايفة: (2000)، سيكولوجيا التعلم الصف، دار الشروق للنشر والتوزيع.

المجلات:

1. عبد الله بن طه الصافي: (2001)، المناخ المدرسي وعلاقته بدافعية الإنجاز ومستوى الطموح لدى عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية، مدينة أبها ، رسالة الخليج العربي العدد 791.
2. عسكر سمير أحمد: متغيرات الضغوط العمل دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة الإدارة العامة ، الرياض.

3. يوسف قطامي: (1997)، الدافعية لتعلم الصف لدى الطلبة الصف العاشر ، عمان، ط2، مجلة الدراسات.

الرسائل والأطروحات:

1. شاطر شفيق: (2010) ، أثر ضغوط العمل على العمل على الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين لمحافظة غزة، رسالة ماجستير ، جامعة أحمد بوقرة ، الجزائر .
2. سهل فريدة ، أثر التوجيه المدرسي على الدافعية للإنجاز وتقدير الذات لدى تلاميذ الثانية ثانوي ، رسالة ماجستير في العلوم التربوية ، غير منشورة، جامعة الجزائر .
3. عبد القادر أحمد مسلم: (2007)، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين.
4. مكناسي محمد: (2007)، التوافق المهني علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم.
5. قوراري حنان: (2014)، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية الدوسن، رسالة ماجستير في علم النفس.
6. حداد نسيمة: (2011)، علاقة الدافع للإنجاز والقلق بالنجاح في امتحان البكالوريا ، رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، الجزائر .
7. شارف خوجة، مليكة: (2011)، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث ، إبتدائي، متوسط، ثانوي، رسالة ماجستير ، جامعة تيزي وزو، الجزائر

المحاضرات:

1. د. أميرة طه بخش: (د س)، عملية أسلوب الدمج على مفهوم الذات والسلوك التكيفي لدى الأطفال المتخلفين عقلياً، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

المعاجم:

1. شحاتة حسن، زينب التجار: (2003)، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية ، لبنان.
2. شيخاني سمير: (2012)، الضغط النفسي - طبيعته - أسبابه - المساعدة الذاتية - المداومة، ط1، لبنان، دار الفكر العربي.

المواقع الإلكترونية:

1. Pdf actory protiral ,version [www. pdf](http://www.pdfactory.com) actory. com

2-المراجع باللغة الأجنبية:

2. ArKes and craske: (1977) ,J. P. psychological theories of Motiration Monterey;California: Books-cob pub –company.
3. Sears. D. O feedman, (1985). J. L and peplau; L. A, Social psychology ;London: prentice Hall;Inc.
4. Heider,F (1958), the psychology of Interpersonnel. Relations;New yourk;wielly.
5. T. A. Beehr: (1995), psychological stress in the work place,Rout le Dge;London.
6. Slinker,B. K (1990);Glatz stantom Aprimer of Applied Regression and Analysis of 978-0-07 variance ,Mc Graw,Hill ;ISBN 023407-9.
7. Devore;Jay L(2011);probability and statistics cengage learning (8 th).
8. Jung,J (1978),Undertanding Human Motivation : A Cognitive Approach,New York : Macmillan pub Co ,Inc.
9. Atkinson ,J. W (1964),Introduction to Motivation ,New Jersey: van Nostrand-Reinhold.

الملاحق

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر

المؤهل العلمي: متوسط

أكثر من

10

الأقدمية: أقل من 5

الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز:

أخي العامل-أختي

في إطار التحضير لمذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان : الضغوطات المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى عمال المؤسسة الصناعية الطاسيلي -عماري- البويرة. أتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان الرجاء منكم الإجابة على كل الأسئلة بصدق وموضوعية بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة ، فجاح هذا البحث يرتكز على مدى مساهمتكم في اختيار الإجابة التي ترونها مناسبة ، كما نؤكد لكم أن إجابتكم ستكون سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية.

نشكركم مسبقا على مساهمتكم الفعالة والتزامكم للموضوعية والدقة والجدية.

إعداد الطلبة: إشراف الدكتورة:

عابر مليسة شادي فاطمة

حاج عمرو صارة

المحور الأول: الضغوطات المهنية:

الرقم	المؤشر	العبارات	موافق	غير موافق	محايد
1	القلق	أحس أنني قلق بشكل كبير.			
2		أنزعج أنني لم أترقى في مهنتي.			
3		أشعر أنني غير مرتاح مطلقاً.			
4		أحس أنني متضايق بسبب عدم مشاركتي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي.			
5		يقلقني انتشار العنف اللفظي في بيئة العمل.			
6	الاكتئاب	أحس أنني منعزل عن زملائي كثيراً.			
7		أشعر أنني مكتئب بسبب زملائي،			
8		أحس أنني غير فعال في العمل.			
9		أحس أنني أتعامل بشكل سلبي مع زملائي.			
10		أحس أنه لدي انطباع سلبي لأنه لدي تأثير سلبي على الأشخاص.			
11	التعب	أحس بالتعب في نهاية العمل.			
12		أشعر بثقل المسؤولية المهنية.			
13		أشعر بالضيق بسبب نقص التهوية في بيئة العمل.			
14		تمنعني الضوضاء من التركيز في عملي وهذا يزيد من تعبتي وتوترتي.			
15		أحسن أنني لا أستطيع أداء العمل لأنه يفوق قدراتي.			

المحور الثاني: دافعية الإنجاز:

الرقم	العبارات	موافق	غير موافق	محايد
1	أبذل جهدي في تحسين قدراتي في مجال تخصصي.			
2	يجذبني العمل الذي لا يتطلب مجهود.			
3	أحسن أنني أكثر حيوية بعد الفشل.			
4	يعجبني أكثر إنجاز مهمات معقدة وغير مألوفة.			
5	أحاول حل مسائل مشابه لبعضها وسهلة أكثر من مسائل صعبة			
6	أشارك في المسابقات التي فيها إمكانيات كبيرة			
7	اختر العمل الناجح الذي تكون في راتب مرتفع			
8	أفضل أن تكون الإجابة محدّدة في مجال تخصصي.			
9	أفضل العمل الناجح لتحقيق الأهداف			
10	لا أفضل الوقوع في الأخطاء			
11	لا أفضل المجازفة في العمل الموكل لي			
12	أترجع عن إنجاز ما قمت به.			
13	أحب أن أكمل عملي.			
14	لا أرغب في تحسين رتبتي في العمل.			
15	أجد صعوبة التركيز في العمل			

