

M

جامعة ابن خلدون تيارت

University ibn khaldoun of tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

Faculty of psychology and social sciences

قسم علم النفس و الفلسفة و الاطرفونيا

Departement of psychology philosophy and speach therapy

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الطور الثاني ل.م.د.

التخصص : علم النفس المدرسي

العنوان

ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الإنجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي

دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات ولاية تيارت

الإشراف:

إعداد:

أ.د. دوارة أحمد

- بوزيان فاروق

- روان الحاج صلاح الدين

لجنة المناقشة :

الصفة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	وليد العيد
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر -أ-	دوارة أحمد
مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	بوشريط نورية

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وعرقان:

الحمد لله والشكر له على فضله، وعلى توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل

المتواضع"

نتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى الأستاذ المشرف

على كل من قدم لنا من نصائح وتوجيهات حرصا منه

على إنجاز هذا البحث وتقديمه بالصورة المطلوبة فجزاه

الله خيرا كما لا يفوتنا أن نخص بالشكر والإمتنان للأهل

الذين قدموا لنا يد المساعدة ، و ساندونا في كل خطوة

فتحدينا الصعاب، وكل التحية والإمتنان إلى من ساعدنا في

إنجاز هذا البحث من قريب أو بعيد و نخص بالذكر الزميل " خطاب فاروق "

الإهداء:

وراء كل نجاح ابوين ضحياً و حاربا من أجل تربية ابن موثوق به، نجاح في دراسته و
عالي الأخلاق.....

إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من

أحمل إسمه بكل افتخار أبي العزيز .

إلى ملاكي في الحياة ... و إلى معنى الحنان و التقاني ... إلى بسمه الحياة و سر

الوجود ... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي أمي الحبيبة.

إن اثنى هدية قد تنالها في الحياة < أخ صديق > توأمي و سند أتكى عليه..... أخي

الأكبر

إلى بهجتي البيت أختي العزيزتين

إلى كل من ساعدني في هذا العمل و المقربين إلي

إلى أختي وفاء التي جسدها يلتحف التراب رحمك الله و اسكنك فسيح جناته

إلى رفيقتنا الطاهرة في النادي دحلل يسرى رحمك و اسكنك فسيح جناته

إلى جميع اخوتي في نادي الأمل لذوي الهمم العالية

فاروق

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:
الحمد لله الذي وفقنا لنتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى والدي العزيز رحمه الله
و إلى أمي الكريمة التي لم تقصر في كل صغيرة و كبيرة حفظها الله و أطال الله عمرها
لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات
إلى رفقاء المشوار الذي قاسموني لحظاتهم رعاهم الله ووفقهم :
وإلى كل من كان لهم أثر على حياتي

صلاح

الفهرس:

الإهداء:
الإهداء
المقدمة :	أ

الاطار المنهجي

1-الإشكالية :	4
2-تساؤلات الدراسة:	6
3-الفرضية الرئيسية:	6
4-الفرضيات الفرعية:	6
5-أسباب اختيار الموضوع	6
6- أهداف الدراسة	6
7- أهمية الدراسة	7
8- تحديد مصطلحات الاجرائية	7
9- الدراسات السابقة	8

الفصل الأول :ضغوط العمل

تمهيد	12
1-مفهوم ضغوط العمل:	13
2- تعريف ضغوط العمل :	14
3-أنواع ضغوط العمل:	15
4-مراحل تطور ضغوط العمل:	18
5-مصادر ضغوط العمل:	20

31	6- الآثار المترتبة ضغوط العمل:
36	7- التعامل مع ضغوط العمل
40	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : دافعية الانجاز
44	تمهيد :
44	1-تعريف الدافعية :
45	2-تعريف الدافعية للانجاز
47	3-خصائص دافعية الانجاز
49	4-وظائف دافعية الانجاز :
50	5-مكونات دافعية الانجاز:
52	6-قياس الدافعية للانجاز :
54	7-أنواع الدوافع وتصنيفها:
57	8-مصادر استثارة دافعية الانجاز:
59	9-النظريات المفسرة لدافعية الإنجاز:
67	خلاصة الفصل :
	الجانب التطبيقي
70	01 منهج الدراسة:
71	02 المجال الزمني و المكاني:
72	المحور الأول: ضغوط العمل
76	المحور الثاني: دافعية الانجاز
77	الدراسة الأساسية:

90.....:خاتمة

..... : قائمة المصادر و المراجع

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي، وعليه تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي، ولتحقيق ذلك تم اتباع المنهج الوصفي الارتباطي، وذلك بتطبيق مقياس الضغوط المهنية ومقياس الدافعية للإنجاز على عينة قدرت ب 40 أستاذًا بحيث تم استخدام الحزمة الإحصائية لمعالجة البيانات في العلوم الاجتماعية SPSS توصلت الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى جنس الذكور
 - توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى السن لفئة اقل من 30 سنة
 - توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الاقدمية لفئة اقل من أقل من 05 سنوات
 - توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي
- الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل، دافعية الإنجاز.

Abstract:

The aim of this study was to investigate the relationship between work pressure and achievement motivation among primary school teachers. The research problem was formulated as follows: Is there a relationship between work pressure and achievement motivation among primary school teachers? To achieve this, a descriptive correlational method was followed by applying a work pressure scale and an achievement motivation scale to a sample of 40 teachers. The statistical package for social sciences (SPSS) was used to analyze the data. The current study found the following results:

- There were differences in teachers' responses regarding the work pressure variable attributed to gender, with men reporting higher levels.
- There were differences in teachers' responses regarding the work pressure variable attributed to age, with those under 30 reporting higher levels.
- There were differences in teachers' responses regarding the work pressure variable attributed to seniority, with those with less than 5 years of experience reporting higher levels.
- There was a correlation between work pressure and achievement motivation levels among primary school teachers.

Keywords: Work pressure, Achievement motivation.

مقدمة

المقدمة :

المجتمع المدرسي هو صورة مصغرة للمجتمع الأكبر، ومثل أي مؤسسة اجتماعية أخرى، يواجه المجتمع المدرسي بعض المشاكل، وتنوع مجموعاته والعقبات التي يواجهونها تختلف، بما في ذلك المعلمين الذين يعتبرون مجموعة مهمة في العملية التعليمية. (فيدمان، 2010 : 21).

يواجه المعلم في مؤسسة تعليمية عددًا من العقبات التي تمنعه من أداء واجباته بشكل كامل، مما يجعله يشعر بطريقة ما بأنه غير قادر على إنجاز العمل المطلوب ضمن المستوى المطلوب، حيث يؤدي ذلك غالبًا إلى حالة من الاضطراب والتوتر مما يضع المعلم تحت ضغوط نفسية وتؤثر الاحتراف في إنجاز مهامه وإظهار بعض السلوكيات، وأهم أداء هو فقدان الاهتمام بالطلاب والتباطؤ (صدرأوي ، 2011 ، 306)

أصبحت الضغوط سمة من سمات الحياة المعاصرة، التي تواكب جميع المتغيرات والتحويلات في المجتمع البشري من جميع النواحي: الاقتصادية، والتكنولوجية، والاجتماعية، والمهنية، إلخ. باحثو السلوك التنظيمي بشكل عام، خاصة فيما يتعلق بدوافع الإنجاز إن متطلبات الحياة تجعل الناس يسعون دائمًا إلى التوازن النفسي والراحة الجسدية بالإضافة إلى مختلف أشكال مشاكل الحياة، وتعتبر الظروف الاجتماعية والاقتصادية الصعبة من الأسباب الجذرية لهذه المشاكل في مختلف المجالات والقطاعات، بما في ذلك قطاع التعليم.

يمكن أن تصبح بيئة التدريس على جميع المستويات، والبيئة العلائقية وجميع أنواع المحفزات على وسائل التواصل الاجتماعي وسيلته، مما يؤدي إلى ما يسمى بالإجهاد المهني، والذي له تأثير واضح على صحة الأستاذ وأدائه المهني، وهو أحد الأمور الوشيكة. والتي تتمثل في الإنجاز وتراجع في دوافع الأداء، مما يؤثر على طبيعة العملية التعليمية والتعليمية. (الطيريري، 1994، 52)

ولما كان الأستاذ أحد أركان العملية التعليمية فإن أي معوقات تعترض طريقه تحول بالتالي دون أداء واجبه التعليمي على النحو الأفضل، وتؤدي إلى إحساسه المباشر بعجزه عن القيام بواجباته ومسؤولياته تجاه الأجيال التي يعلمها والمجتمع الذي يعمل فيه، وإزاء هذا الصراع بين الواقع وما هو متوقع أن يقوم به الأستاذ فإن ذلك يؤدي إلى العديد من المشكلات التي تترتب على الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ . (سوليفان ، 2005 ،

(91

الإطار المنهجي

1-الإشكالية :

العمل عنصر أساسي في حياة الإنسان، يستطيع من خلاله تلبية احتياجاته الأساسية من الطعام والشراب والسكن، وكذلك الاحتياجات النفسية مثل احترام الذات عادة ما ينفذ الفرد عمله في شبكة من العلاقات الشخصية والمسؤوليات المتداخلة في بيئة عمله، والتي تتميز بدوافع وتوقعات مختلفة، وعقبات ومشاكل تؤثر على سلوكه، وصعوبات تأخذ شكل اضطرابات، أو مخاوف أو توتر.

ليست كل مهنة خالية من الأعباء والمطالب كذلك هي مهنة التدريس، والتي لما لها من دور كبير في تكوين جيل متعلم واعٍ، وهي من المهن الاجتماعية التي تتطلب جهد المعلم أو عمله، ولأنها هي مهنة تتطلب معالجة دقيقة واتصال مباشر مع الطلاب حتى يتمكنوا من التعلم والتفكير. فالدور الذي يلعبه المعلم بطريقة صحيحة وإيجابية في خلق مناخ تعليمي ينمي قدرات الطالب يقوي نفسه و يساعد في الثقة بالنفس وتعزيز المصالح معلم المرحلة الابتدائية على وجه الخصوص في اكتساب المعرفة الكافية، والتي تعتبر الأساس الأساسي الذي تقوم عليه مستويات التعليم الأخرى..

يبدل المعلم جهداً مضاعفاً في هذه المرحلة لأنه يتعامل مع عقول ناشئة تتطلب الصرامة والحذر، ولأنه عامل مثل غيره من العمال وله حقوق وعليه واجبات، فمن حقه أن يحترمه الطلاب وأن يكون كذلك. نقدر أن نوفر له جميع الشروط والوسائل التعليمية لخلق بيئة مواتية للعمل، ومن بين مسؤولياته ممارسة مهنته في الظروف المطلوبة والضرورية حيث أنه يؤثر بشكل كبير و هو مسؤول بشكل مباشر عن سلوك طلابه تحقيق أهداف المدرسة العامة.

مهنة التدريس لها دور يتجاوز معظم المهن الأخرى، على سبيل المثال الطبيب قبل أن يصبح طبيباً هو طالب دراسات عليا من معلمين مؤهلين، والمعلم المؤهل هو الشخص الذي يستخدم الوقت بشكل جيد وهو سيد في نقل المعلومات إلى الطلاب.

ترتبط عملية نجاح المعلم في أداء عمله في المقام الأول به، لأنه لا قيمة له إصلاحًا وإملاء الأحكام والقوانين دون إعطاء أهمية لمن ينفذونها على أرض الواقع، وهذه المسؤولية تتطلب التوافق المهني والراحة النفسية للمعلم لإيصال رسالته النبيلة بشكل جيد..

يطور المعلم المدرسة الجزائرية في طلابه **الدافع** للتعلم، ويغرس فيهم الأخلاق الحميدة ويغرس فيهم حب الوطن، ليكون كالعادة نموذجًا يحتذى به في سلوكه وتعامله مع طلابه، فيسعى لبذل قصارى جهده لتحقيق ذلك، في حين أن الظروف قد لا تكون مواتية لأداء وظيفته على أحسن وجه ، بحيث أن سوء التعامل مع ظروف العمل وقد تواجه **ضغوط العمل**.

الأخير عبارة عن مجموعة من ردود الفعل الجسدية والمشاعر السلبية التي تحدث عندما لا تتناسب قدرات العمل مع مهارات المعلم واحتياجاته، وهي أيضًا من العوائق التي يواجهها معظم الناس أثناء العمل، خاصةً في الوقت الحالي الذي يشهد ارتفاعًا حادًا في الضغوط في مختلف المجالات . لقد تجاوز **الضغط** كل الحدود وأصبح معممًا حيث يتنوع ويتنوع حسب البيئة وعدم القدرة على مواكبة المطالب التي يواجهها المعلم في الحياة وفي المدرسة ، ولكل نوع تأثيره الخاص على العمل وتقدمه بأفضل طريقة سواء إيجابًا أو سلبيًا .

إن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في مواقفه المهنية تحد من قدرته على تحقيق الأهداف من جهة وأهداف المؤسسة من جهة أخرى، ونظرًا للدور الذي يلعبه الأداء كأساس لتحقيقها في جميع المؤسسات، فإن هذا يحد من ذلك و من المستوى المطلوب الذي يحققه الموظف في أداء الواجبات المنوطة به والوفاء بها والتي يمارسها في منصبه، حيث تشير إلى مهارات وقدرات وإمكانيات الفرد و إذا كان الأداء مناسبًا لوظيفة الشخص فسيحقق هدفه، ولكن إذا لم يصل إلى المستوى المطلوب، فيجب تدريب الموظفين على زيادة كفاءتهم وتحسين كفاءة مستوى الإنجاز.

و بناء على ما سبق يتراءى في أذهاننا السؤال التالي : هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي؟

2- تساؤلات الدراسة:

- هل توجد فروق بين إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الجنس؟
- هل توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى السن؟
- هل توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الاقدمية؟

3-الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

4-الفرضيات الفرعية:

- توجد فروق بين إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الجنس
- توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى السن
- توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الاقدمية

5-أسباب اختيار الموضوع

لإعداد أي بحث علمي لابد من اختيار موضوع البحث، الذي يعتبر أول خطوة من خطوات المنهجية العلمية والمتمثلة في :

- اهتمام المسؤولين بالجانب الأكاديمي وإهمالهم للجانب النفسي للمعلمين .
- تسليط الضوء على الحالة المهنية التي يمر بها المعلم أثناء تأديته لمهنته .
- محاولة التعمق في التعرف على أبعاد الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية .

6- أهداف الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع ضغوط المهنة نسعى إلى:

- التعرف على مدى وجود فروق بين إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الجنس

- معرفة الفروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى السن

- معرفة الفروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الاقدمية

- الكشف عن العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي

7- أهمية الدراسة

- محاولة الوقوف على الفروق في اجابات المبحوثين حول متغير ضغوط العمل والبيانات الشخصية.

- كون الموضوع يبحث في مشكلة تربوية في غاية الأهمية.

8- تحديد مصطلحات الإجرائية

ضغوط العمل:

يقصد بها مجموعة من المثيرات الداخلية أو الخارجية التي تصيب العامل وتجعله يعيش في حالة من القلق والتوتر. وإجرائياً تقاس من خلال استبيان الضغوط المهنية.

معلم المرحلة الابتدائية

هو الشخص المكلف بتربية وتعليم التلاميذ، حيث يقوم بنقل مختلف المعارف والعلوم، كما يقوم بمراقبة ما اكتسبه التلاميذ من تلك العلوم، وذلك منذ التحاقهم بالمدرسة الابتدائية.

وهو عامل أساسي في أي نظام تعليمي، كما أنه ركن من أولي في كل إصلاح تربوي والمسؤول الفعال عن تحقيق الأهداف التعليمية.

9- الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة تراثا معرفيا مهما ومصدر غنيا لجميع الباحثين و الدارسين، فمن خلالها يتمكن الباحث من إعداد دراسته واختيار موضوع البحث، وتكمن أهميتها في مساعدة الباحث في التعمق في بحثه من خلال توجيهه عند صياغة فرضيات الدراسة وفي اختيار المنهج المناسب وأدوات جمع المعطيات الأكثر ملائمة.

دراسة مانع صبرينة : 2007 - 2008.

كانت الدراسة حول ضغوط العمل وأثارها على أداء الأساتذة حيث قامت الباحثة بهذه الدراسة على أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر بباتنة وذلك تحت إشكالية ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الأساتذة الجامعيين ؟ وذلك بهدف تحديد مستويات ضغوط العمل لدى أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر بباتنة وكذا تحديد تأثير ضغوط العمل على أدائهم، والتعرف على مصادر ضغوط العمل وأخيرا التوجه إلى أداء الأساتذة نحو الأفضل من خلال إدارة الضغوط التي يواجهونها.

أما نتائج الدراسة فكانت كالآتي:

- الأستاذ بكلية الاقتصاد والتسيير يتعرض لجملة من الضغوط التي تقف حائل بينه وبين تحقيق المستوى المطلوب للأداء .

- الأستاذ يؤدي وظيفته كما يؤدي الأداء الإداري الذي يمكنه من تسيير شؤون الجامعة والطالبة من جهة أخرى، واتضح أن الأستاذ الذي يجعل على عاتقه الدور الإداري يكون عرضة لكثير من الضغوط التي تتولد في كثرة المهام المسندة إليه والتي تتطلب وقت وجهد إضافيين (صبرينة مانع، 2007/2008، ص115)

دراسة شارف خوجة مليكة 2010

عنوان الدراسة : مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث الابتدائي المتوسط الثانوي بولاية تيزي وزو .

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، ومعرفة ماذا إن كانت هناك فروق بالشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعا لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، انطلاقا من الأدب التربوي والدراسات السابقة حول الموضوع واشتمل المقياس أربع أبعاد موزعة على (48) بندا وهي :

مصادر ضغوط طبيعة العمل مصادر الضغوط المادية والفيزيقية مصادر الضغوط الاجتماعية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واشتملت العينة على (210) مدرس من الجنسين، واختبرها بطريقة عشوائية حصصية في خمس بلديات من ولاية تيزي وزو .

ومن أبرز نتائج الدراسة :

- إن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية مع وجود فروق دالة إحصائيا لصالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم أكثر شعورا بالضغوط المهنية ككل ويمكن إرجاع هذه الفروق إلى:

- صعوبة التعامل مع المرحلة العمرية للتلاميذ وهي مرحلة المراهقة وما تتميز به من خصوصيات.

- صعوبة التعامل مع الفروق الفردية والتي تظهر خاصة في هذه المراحل مع ما يحمله التلميذ من ثغرات في التعليم الابتدائي.

10- التعقيب عن الدراسات السابقة :

بعد استعراضنا للدراسات نستخلص ان اغلبها تناولت الضغط النفسي وبعضها المتغيرات المتعلقة بها و دافعية الانجاز ، وقد أجمعت كلها تقريبا على

أهمية الضغوط المهنية وكم لها من تأثير على الاساتذة ، وان للضغوط المهنية مستويات مختلفة حسب الجنس والعمر والبيئة ، وعلى هذا الاساس جاء البحث الحالي ليؤكد او ينفي بعض الجوانب التي تم التطرق اليها في الدراسات السابقة والتي ساعدتنا في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة و ذلك من خلال ما اتبعه الدارسون من طرق ومناهج و ما توصلوا في ذلك من نتائج ، الأمر الذي ساعدنا في تحديد صياغة المشكلة و تحديد التساؤلات وصياغة الفروض .

يتضح من خلال تحليل هذه الدراسات أنها ركزت بشكل اساسي على دراسة مستويات و مصادر الضغوط النفسية لدى الطلبة ومنها شارف خوجة مليكة 2010 التي هدفت الى معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين ، ودراسة دراسة مانع صبرينة : 2007 - 2008 التي هدفت الى تحديد مستويات ضغوط العمل لدى أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر بباتنة وكذا تحديد تأثير ضغوط العمل على أدائهم.

كما وجدت ايضا ان هناك دراسات أكدت وبشكل قاطع أن هناك علاقة ارتباطية سلبية بين الضغوط المهنية و الأداء على ان هذه العلاقة ترجع الى متغيرات نفسية منها انفعالية والى عدة عوامل اخرى منها الضغوط الأسرية ، الاجتماعية ، الاقتصادية ، وهذا على حسب دراسة مانع صبرينة

اذن من خلال هذا وجدنا ان هناك اجماع على أهمية الضغوط المهنية وكم لها من تأثيرات على كل من القلق والتحصيل الدراسي وان هناك ضغط عند الشريحة التي قصد الدراسة ، وان له مستويات مختلفة حسب الجنس والعمر و البيئة

الفصل الأول :

ضغوط العمل

1- مفهوم ضغوط العمل:

2- تعريف ضغوط العمل :

3- أنواع ضغوط العمل:

4- مراحل تطور ضغوط العمل:

5- مصادر ضغوط العمل:

6- الآثار المترتبة ضغوط العمل:

7- التعامل مع ضغوط العمل.

تمهيد

كل إنسان يشعر في فترات متفاوتة من حياته بضغوط هذه الضغوط تنشأ من عدة أسباب منها المهنية والعائلية وحتى الشخصية، والتي تؤثر على قدراتهم وعلى نفسيتهم، كما يختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية، فهذه الضغوط لا تقتصر على وظيفة أو مهنة دون غيرها بل شملت وظائف عديدة، لكن قد تختلف مصادر الضغوط المهنية من مهنة إلى أخرى، وقد يعود ذلك أساساً إلى اختلاف المناخ التنظيمي وبيئة العمل إضافة إلى مختلف المتغيرات المرتبطة بالوظيفة كشروط العمل ونوعية المهنة لذلك سنحاول في هذا الفصل عرض الضغوط المهنية بأكثر دقة من خلال توضيح عناصرها ومراحل حدوثها كذلك أنواعها ومصادرها والآثار الناتجة عنها و هذا ما سوف نتطرق إليه في هذا الفصل .

1- مفهوم ضغوط العمل:

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها، سواء مادية أو سيكولوجية. وأثرت هذه المثيرات على الفرد، ولم يقتصر هذا التأثير في البيت أو المدرسة، وإنما تجاوز ذلك إلى بيئة العمل، ومن هنا برزت الضغوط الإنسانية نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال؛ مما أثر على مهام واجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة، وكذلك على صحته وجسده (العميان، 2002: 159).

إن الضغوط كظاهرة نفسية آخذة في الازدياد بين الموظفين في منظمات العصر الحديث بسبب ما يشهده عالمنا المعاصر في الثورة المعرفية والمعلوماتية نتيجة التقدم التكنولوجي الحديث الذي لعب دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية البشرية، وبالمقابل قد تدفع البشرية ضريبة هذا التقدم من زيادة التعقد في حياتنا اليومية، وخاصة ما يرتبط منها بالعمل أو الوظيفة، وما قد يصاحب ذلك من تفشي الأمراض النفسية والبيئية التي تهدد حياة الإنسان (المشعان، 2001: 70-71).

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية، واستخدمت في القرن السابع عشر بمعنى الشدة أو المحنة أو الحزن أو البلاء، وخلال القرنين: الثامن عشر والتاسع عشر، أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر، ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى، خصوصا في علم النفس؛ ليدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسدي (فائق، 1996: 136).

2- تعريف ضغوط العمل :

يعتبر مصطلح ضغوط العمل من الكلمات الشائعة لدى الكثير من الناس، وبالرغم من أن الأغلبية يفهمون معناها بصورة عامة إلا أنه من الصعوبة وضع تعريفًا محددًا لها، لذلك لا يوجد تعريف موحدًا استطاع أن يلم بطبيعته هذا المفهوم المعقد، وذلك من منطلق أن مصادر الضغوط متنوعة حيث أن البعض منها يظهر بسبب الفرد نفسه، بينما ينشأ الآخر بسبب المطالب الخارجية، بالإضافة إلى أن هذه المصادر يختلف وقعها وتأثيرها من شخص لآخر، فقد تحدث لدى شخص مع ين فتكون مسببة للضغوط وتحدث لدى شخص آخر فيكون تأثيرها حافزًا لبذل الجهد والارتقاء بمستوى الأداء (و، 2003 :18).

بالإضافة إلى ما سبق فإن موضوع الضغوط الخاصة بالعمل يرتبط بكثير من العلوم الأخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية، الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة هؤلاء الباحثين عن ضغوط العمل، وبالتالي تعدد الطرق والآراء في الطرح حول هذا المفهوم وطريقة تناولهم له (النوشان، 2003 :12).

وبالرغم من أن موضوع ضغوط العمل حديث الدراسة في الوطن العربي إلا أنه لاقى اهتمام الباحثين العرب في مجال الإدارة، والسلوك الإداري، وكذلك في علم النفس، حيث أثارى الباحثون المكتبة العربية إلى حد ما في هذا المجال، بما قدموه من دراسات كانت أغلب مراجعها من الكتاب الغربيين ولكن موضوعها ومجتمع كل دراسة كانت من بيئة الباحث العربي (الزهراني، 2000 :14).

وعلى الرغم من أن الدارسين والباحثين يختلفون في تعريف ضغوط العمل، غير أنهم جميعا على اختلافهم يتفقون على أن الضغوط جميعا ترد إلى الظروف السائدة في كل موقف، وفي كل مجال، وفي كل موقع من مواقع العمل، مما يصل إلى مستوى السلوك المؤثر في القرارات ومتخذها ومنفذها (الخثيلة، 1997: 90).

ويرى حميد أن ضغوط العمل: "تتكون نتيجة لاستجابة وتفاعل الفرد مع مجموعة من المثيرات الناتجة عن المنظمة أو البيئة أو الفرد ذاته.. حيث تحدث آثارا إما إيجابية أو سلبية على أداء الفرد، وتتوقف حدتها على مقدار الاستجابة والتفاعل مع تلك المثيرات" (حميد، 2001: 74).

كما تعرف ضغوط العمل بأنها: "المصادر التي توجد في مجال العمل لو تفرص حملا زائدا على العاملين، ويترتب عليها درجة من التوتر والضيق ويسعى الفرد إلى تجنبها أو التقليل منها" (المشعان، 2001: 71-72).

كما يعرف الضغط الوظيفي بأنه: "حالة من عدم التوازن التي تنتج عن دما تكون مطالب البيئة أكبر من قدرة الفرد الذاتية على مواجهته أو امتصاصها" (السناني، 1995: 10).

3- أنواع ضغوط العمل:

تختلف ضغوط العمل وفقا لكيفية تصنيفها، ولكل نوع خصائصه ومواصفاته وطرق التعامل معه، وقد أوضح الخضيرى (1991م) أنه يمكن تصنيف وتشخيص أنواع الضغوط وفقا لعدة أسس رئيسية، كما يلي:

1- من حيث الضرورة والضرر (ضروري حميد، غير ضروري، ضار).

- 2- من حيث المرحلة التي بلغها الضغط وفقا لدورة حياته الضغط (مرحلة نشوء، مرحلة نمو، مرحلة اكتمال ونضوج، مرحلة انحسار وانكماش، مرحلة اختفاء وانتهاء وتحول).
 - 3- من حيث شمول واتساع الضغط (ضغط كلي شامل، ضغط جزئي).
 - 4- من حيث عنف وشدة الضغط (ضغوط شديدة القوى، ضغوط متوسطة القوى، ضغوط هادئة محسوسة ناعمة).
 - 5- من حيث محور وموضوع الضغط (مادية، معنوية، سلوكية، وظيفية).
 - 6- من حيث مصدر الضغط (مصدر داخلي، مصدر خارجي، مصدر ذاتي)
- وسوف يقوم الباحث بتناول نوعين من أنواع الضغوط، أولها التصنيف وفقا لضغوط العمل الإيجابية والسلبية، والتصنيف وفقا لضعف وشدة الضغوط؛ وذلك نظرا لشمول هذين التصنيفين.
- أ- الضغوط من حيث الإيجابية والسلبية:

1- ضغوط العمل الإيجابية:

وهي الضغوط التي ينجح الفرد في التكيف الإيجابي معها وتحويلها إلى حافز يستنفذ جهده وطاقته الإبداعية، وتؤدي إلى حالة من الحماس والفرح (سبحي، 1997).

فالضغط شيء طبيعي في الحياة، وقد يواجه البعض الضغط بإيجابية ويكون مصدرا لنجاحهم، وذلك في حالة استخدامهم لهذا الضغط كوقود للتحكم في استجاباتنا لضغوط وتحقيق النجاح (البليهد، 1422).

فالضغط في بعض الأحيان قد يؤدي إلى استثارة الأفراد ورفع معنوياتهم والقضاء على أي تكاسل أو تخاذل يحدثه روتين العمل اليومي، وهذا الضغط يجب أن يكون ضمن الحدود

التي يستوجبها العمل، وأن يراعى أثناء ممارسة ه ذا الضغط قدرة العاملين وتحملهم بحيث لا يحدث لديهم إرهاقا يؤثر على ارتباطهم الذاتي بقيمة العمل، ويقلل من ولائهم للمنظمة. ومن هنا نجد أن من أه داف الضغط الإيجابي أن تتمى قدرة الفرد على العمل الذاتي دون الات كال على الآخرين، بحيث يكون قادرا على توجيه نشاطات بنفسه (حميد، 1412).

2- ضغوط العمل السلبية:

ويقصد بها باقي أنواع الضغوط التي تؤثر بشكل سلبي على كل من متخذي القرار والعاملين به؛ مما يولد عددا من المشكلات الإدارية والنفسية، تبرز فيم ا يلي:

- انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع دوافع الإبداع.

- إتباع الأسلوب الروتيني في العمل والكف عن أي مبادرة فردية.

- زيادة الشعور بالإحباط والعدوانية وتحقير الذات.

ومثل هذا وغيره يؤدي إلى تراجع مس توى الأداء واض طراب العلاقات الإدارية والتنظيمية (هيجان، 1998).

وفي ضوء ذلك يمكن القول: إن الضغوط السلبية عكس الضغوط الإيجابية، سواء عن ناحية تأثيرها على الشخص أو على الأداء في العمل فالضغوط السلبية تسبب انخفاضا في الروح المعنوية والإحساس بالقلق والضعف، وغيرها من المسببات الأخرى التي تؤثر سلبا على الفرد، سواء من الناحية الشخصية أو من ناحية كفاءة الأداء في العمل.

- الضغوط من حيث الضعف والشدة:

قسم بعض الباحثين الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والبدنية إلى ثلاثة أنواع من الضغوط، وهي كما يلي:

- 1- **الضغوط البسيطة:** وهي عادة تستمر من عدة ثوان قليلة إلى ساعات كالمضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث أخرى في الحياة العملية تكون مصدرا للضغوط.
- 2- **الضغوط المتوسطة :** وتستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافي أو زيارة شخص مسئول غير مرغوب فيه، أو الضيق الناتج عن المعدة أو الأمعاء.
- 3- **الضغوط الشديدة:** وهي عادة تستمر لأسابيع أو شهور أو حتى سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن عائلة فترة طويلة بالسفر أو الموت، وما شابه ذلك في الحياة.. أما في العمل فهناك حالات ينتج عنها مثل هذا النوع من الضغوط مثل النقل، أو التجديد، أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب (فائق، 14، 17) وتعد الضغوط الشديدة من أهم الضغوط؛ نظرا لاستمراريتها مدة طويلة، ولأنه لا قد تؤثر على الفرد من جميع النواحي، وخاصة في العمل؛ لأنها تجعله في حالة إرباك وتوتر مستمر.

4-مراحل تطور ضغوط العمل:

يمر الإنسان أثناء تعرضه للمواقف الضاغطة لثلاث مراحل وهي:

1- مرحلة الإنذار:

وهي تبدأ حيث يستجيب الفرد لأي موقف انفعالي ضاغط ببعض التغيرات الجسمية والبيوكيميائية، وهذه التغيرات تكاد تكون واحدة بشكل عام مهما تنوعت هذه المواقف، وتتضمن هذه الاستجابات إثارة الجهاز العصبي المستقبل، وإفراز الإدرينالين، وزيادة دقات القلب، والتقرح المعدي أو المعوي، نقص السكر في الدم، والصداع النصفي (الحيدري، 1995 : 13).

وهذه المرحلة تمثل ردة فعل جسم الإنسان الأولي حينما يتعرض للضغط، وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر أو الإرهاق؛ مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل (إدريس، المرسي، 2002 : 517-518).

2- مرحلة المقاومة:

وهي تحدث إذا استمرت المواقف الضاغطة لمدة طويلة، حيث يقاوم الفرد الموقف وتخفي استجابة الإنذار، وتتم مقاومة هذه المواقف عن طريق النشاط الزائد لمقدمة الغدة النخامية وكذلك قشرة الغدة الكظرية، حيث يزداد إفرازها لهرمونيين هما: الإدرينوكور تيكوتروفين، والكورنين، إذ يساعد هذان الهرمونان الكائن الحي على التكيف مع الموقف، وقد تبين أن الأعضاء التي تتأثر في هذه المرحلة هي القلب والأوعية الدموية، والشعب الهوائية، المعدة، الكلى، العظام، العضلات، الجلد، الغدد، العينان (الحيدري، 1415 : 13).

وتتميز هذه المرحلة بضعف التركيز، وعدم صفاء الذهن، وبالتالي عدم سلامة القرارات المتخذة، سبب عدم إمكانية الفرد السيطرة على متغيرات المواقف المختلفة بإحكام (المطرفي، 2003 : 32)

مما يؤدي في النهاية إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.

3- مرحلة الإنهاك:

هذه المرحلة هي آخر المراحل وتظهر إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط.. حيث تصبح طاقة الجسم على التكيف منهكة، ومجهدة وبالتالي تضعف وسائل الدفاع

والمقاومة، ويصبح الفرد عرضة للأمراض المرتبطة بالضغط مثل قرحة المعدة، والصرع، وارتفاع ضغط الدم، وتصلب الشرايين. وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة؛ فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة، أصبح الفرد أكثر إرهاقا وإنهاكا في عمله وحياته وزادت قابليته للتعرض للأمراض المصاحبة والمترتبة على الضغوط (الهندي، 1994: 95).

5-مصادر ضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل من بين أكثر الموضوعات التي جذبت اهتمام الباحثين، خاصة في مجالي علم النفس والسلوك التنظيمي، ولقد طرق الباحثون العديد من النماذج التي حاولوا من خلالها تعريف مفهوم الضغوط بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص، إلى جانب تحديد أسباب مصادر هذه الضغوط، والآثار أو النتائج الناجمة عنها، وكيفية التعامل معها وإدارتها (السباعي، 2001: 18).

ومن خلال استعراض الباحث لأدبيات ضغوط العمل وجد أن هناك تباين بين الباحثين والكتاب في هذا المجال، وخاصة فيما يتعلق بتحديد المصادر المسببة لضغوط العمل والتي على ضوءها يمكن الاستدلال منها على مستوى ضغط العمل، حيث لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه بين الباحثين، غير أنه رغم وجود هذه الاختلافات بين الباحثين حول مصادر الضغوط فإنه يمكننا القول: إن هناك قواسم مشتركة فيما بينهم، ذلك أن هذه التصنيفات في مجملها غالبا تجمع على أن العوامل الفردية والتنظيمية والبيئية تعد من بين أهم مصادر ضغوط العمل، بل هي أكثرها أهمية.

هذا وقد تباين تركيز الدراسات الخاصة بمصادر الضغوط على مصدر أو سبب دون غيره، فهناك من أولى اهتماما أكثر بالبيئة التنظيمية واعتبرها الأساس الذي يحرك المثيرات

المختلفة، بينما يرى البعض الآخر وجود عوامل بيئية تؤثر على الضغط داخل بيئة العمل حيث يحمل الفرد تلك الضغوط إلى داخل محيط العمل الذي يعمل فيه، ويرى فريق ثالث أن مصادر أو مسببات الضغط يجب أن تشمل كذلك شخصية الفرد، إذ أن الضغوط تنشأ وتحدد تبعاً لتلك الشخصية وما تحمله من خصائص. ومع تباين تلك الدراسات في تركيزها على سبب دون آخر، إلا أنها تؤكد على أن مسببات ضغط العمل تتداخل مع بعضها لتشكل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل بيئة العمل، وبالتالي، فإن من الصعوبة عزل تلك المسببات عن بعضها البعض، فقد تتداخل تلك المسببات وتتفاعل مع بعضها مما يؤثر بالتالي على سلوك الفرد (النمر، 1994: 12).

ومن هذا المنطلق فإن البحث سوف يتناول بعض مصادر الضغوط والتي يرى أنها الأكثر أهمية في التأثير على الأفراد مقارنة مع غيرها من المصادر الأخرى، حيث يجمع أغلب الباحثين على أن هذه المصادر هي السبب الأهم في حدوث ضغوط العمل، وهي كما يلي:

5-1 كمية العمل:

تعتبر كمية العمل الذي يقوم به الفرد أحد المؤشرات الحقيقية للضغوط التي يتعرض لها في بيئة العمل، فالعمل الزائد عن طاقات الفرد يتطلب منه زيادة في الجهد المتواصل والعمل لساعات طويلة دون التمكن من أخذ فترات راحة، خاصة إذا كان هذا العمل يتطلب من القائمين به الإنجاز في وقت محدد، وهذه الزيادة في كمية العمل تعرض الأفراد للأخطاء المهنية والمسائلة من قبل قياداتهم، وبالتالي تجعلهم عرضة للضغوط، كذلك فإن قلة العمل الموكل للفرد القيام به يعد مصدر امن مصادر الضغوط الوظيفية.. حيث إن قلة

العمل مقارنة مع قدرات الفرد وإمكانياته تشعره بأنه غير مرغوب فيه أو غير موثوق به، وبالتالي تجعله غير مبال نتيجة للإحباط الوظيفي (المطرفي، 2001 :33).

وقد أشار هيجان إلى أن ردود الفعل للأفراد الذين يتعرضون للضغوط الناجمة عن كمية العمل هي: الانسحاب من العمل، والتخريب، وتعطيل المراجعين، والغياب، والتمارض، وطلب الفصل، وكثرة انتقاداتهم للمنظمات التي يعملون بها أمام زملائهم في العمل وخارجه (هيجان، 1998 :171).

وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة ارتباط طردي بين كمية العمل ومستوى الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل؛ مما يؤدي في النهاية إلى تعرض الأفراد الذين لديهم أعباء أكثر أو أقل في كمية العمل لمشكلات صحية مختلفة. وسواء كانت ضغوط العمل سببها العبء الزائد في العمل أو الناقص، فإن التوازن بين الاتجاهين أمر لا بد منه، بل ضروري للأداء الأفضل؛ حتى لا يؤدي الخلل بينهما إلى نتائج سلبية على الفرد، أو على العمل الذي يقوم به.

5-2 نوعية العمل:

هناك العديد من الوظائف التي تعاني من ضغوط العمل أكثر من غيرها ولا يمكن أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من الضغوط، وبذلك نجد أن الوظائف التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات حاسمة وهامة في ظل عدم التأكد، أو الوظائف التي تتطلب قدرا ضئيلا من التحكم والرقابة أو التي لا يستطيع شاغلها تنفيذ المهام المسندة إليه غالبا؛ ما ينتج عنها مستوى عالٍ من الضغوط (عسكر، 1988 :1).

وتحدث ضغوط نوعية العمل عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته، أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل بالمستوى

المطلوب. وأيضاً عندما يتبين للفرد أن لديه قدرات ومؤهلات كبيرة أكبر من الأعمال الموكلة له (فلمبان، 1996: 55).

فمثلاً في المجال الأمني تزداد حدة الضغوط نتيجة لحساسية المهام الأمنية التي تتطلب اتخاذ قرارات حاسمة قد تقيد حريات بعض الأفراد؛ مما يجعل رجال الأمن يعانون من الضغوط العالية مقارنة مع العاملين في المهن أو الوظائف أو الأعمال الأخرى.

5-3 صراع الدور:

يمكن تعريف صراع الدور بأنه تعارض في التوقعات المرتبطة بالدور، بمعنى أن العامل يشعر بصراع الدور عندما تكون مسايرة الفرد لمجموعة من التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مسايرة مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد (المسير، 1995: 221).

أي أن صراع الدور ينشأ عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين، وأيضاً يحدث صراع الدور عند الفرد عندما يجد الفرد في بيئة عمله توقعات محدودة حول كيفية ما ينبغي أن يسلكه، ولكن هذه التوقعات تجعل من الصعب أو من المستحيل تحقيق التوقعات السلوكية الأخرى؛ لذلك تكون الضغوط نتيجة لعدم القدر أو الصعوبة في مقابلة التوقعات المختلفة للسلوك (العديلي، 1995: 252).

كذلك فإنه من الأشكال الشائعة لصراع الدور ذلك التداخل الذي يحدث بين الأدوار الوظيفية والأدوار غير الوظيفية، ومن أمثلة ذلك تعارض الواجبات أو الأدوار الوظيفية مع الأدوار الأسرية أو الاجتماعية، فمحاولة إيجاد التوازن بين المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأسرة تمثل أحد التحديات شبه اليومية لقطاع كبير من العاملين. وبغض النظر عما إذا

كان صراع الدور ناشئاً عن سياسات المنظمة أو من شخص آخر، إلا أنه يعتبر مصدراً هاماً للضغوط بالنسبة للعديد من الأفراد (إدريس، المرسي، 2002: 425).

ويتخذ صراع الدور عدة أشكال، يمكن ذكرها على النحو التالي:

أ- **الصراع بين مرسلي الدور:** ويحدث عندما تتعارض توقعات أعضاء مجموعة الدور مع بعضها البعض تجاه دور معين، كما هو الحال عند تعرض رجال الإدارة الوسطى لتوقعات متعارضة من قبل كل من الإدارة العليا والإدارة الدنيا.

ب- **صراع المرسل الواحد للدور:** ويحدث عندما يطلب رئيس العمل . مثلاً . من مرؤوسيه القيام بواجبين متعارضين.

ج- **صراع تعدد الأدوار:** وهذا النوع من الصراع شائع بين الأفراد؛ نظراً لقيامهم بأدوار مختلفة ومتعددة خلال حياتهم.

د- **صراع الدور الشخصي:** وينجم عندما تتعارض توقعات الآخرين مع القيم التي يتمسك بها القائم بالدور.

هـ - **صراع الأفراد في الدور:** ويحدث عندما يكون الفرد معرضاً لتوقعات من جهات متعددة لا يستطيع الفرد الاستجابة لها (محمد، 1992: 81).

ومما لا شك فيه أن صراع الدور المتمثل في القيام بأعمال متعارضة في آن واحد يؤدي إلى صراع داخلي حاد، مع زيادة التوتر أو انخفاض الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى انخفاض الثقة في الرؤساء والمنظمة بشكل عام.

4-5 غموض (عدم وضوح) الدور:

تشير كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً، ويعني غموض الدور، الانتقال إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد، في أداء دوره

بالمنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته، ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرائق التقييم المستخدمة (الحيدري، 1415 : 18).

بالإضافة إلى نقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من جراء العمل الذي يقومون به؛ الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثم الشعور بالضغوط، مما يؤدي إلى زيادة التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي وعدم الثقة بالنفس، وارتفاع في ضغط الدم؛ مما يؤدي في النهاية إلى التفكير في ترك العمل (المشعان، 2001 : 68).

وقد صنف كاهان وآخرون (1980) ستة مصادر محددة لغموض الدور، وهي:

- أ- معلومات متعلقة بأهداف ومسؤوليات الوظيفة.
- ب- معلومات حول توقعات العاملين.
- ج- معلومات مطلوبة لأداء الوظيفة على نحو تام.
- د- معلومات حول الفرص للترقيات والتقدم الوظيفي.
- هـ- معلومات حول أهداف ومعايير تقييم الأداء.
- و- معلومات عما يحدث في المنظمة.

وطبقا لوجهة نظر كاهان وآخرين، فإن الأفراد الذين يواجهون غموضا أو التباسا في بعض هذه المصادر يكونون معرضين لمستويات عالية من الضغط النفسي، أما آدمز (1980)، فوجد في دراسته أن غموض الدور نتج عن عدم الرضا الوظيفي والشعور بتهديد الوظيفة لحالة الفرد البدنية والعقلية، بالإضافة إلى أن غموض الدور يقلل من استخدام الأفراد لمهاراتهم الفكرية والمعرفية، ويقلل كذلك من استخدام مهاراتهم الإدارية والقيادية، وبالتالي فإن نقص هذا الاستخدام يؤثر في الرضا الوظيفي ويزيد من التهديد المرتبط بالوظيفة (الهويش، 1420 : 25).

وفي ضوء ما سبق فإن غموض الدور للفرد له آثاره السلبية، وخاصة فيما يتعلق بعدم الرضا عن العمل، وعدم الثقة بالنفس والمزاج المكتئب، وعدم تقدير الذات، وبالتالي النية في ترك العمل.

5-5 عدم التطور والترقي الوظيفي:

يتفق كثير من الباحثين على أن عدم التطور والترقي الوظيفي للفرد في المنظمة يعد مصدرا من مصادر الضغط، وتهتم الدراسات بمدى ضمان العمل، ومدى تناقص المركز مع واقع الفرد، فبالنسبة لعدم ضمان الفرد للعمل في المنظمة التي يعمل بها بالمستقبل وذلك إما سببه تقليص العمل، أو بسبب تقادمه الإداري، أو بسبب التقاعد المبكر، فإن ذلك يحدث لدى الفرد انفعالات نفسية كالقلق، والخوف، والمعاناة، نتيجة عدم الضمان الوظيفي، أما بالنسبة لتناقص المكان الوظيفي مع الوضع الحقيقي للفرد، فإن هذا السلوك الإداري ينتج عنه آثار سلبية تتمثل في أعراض نفسيه متعددة، وذلك إما لحصول الفرد على ترقية أكثر مما يتوقعه أو أقل مما يتوقعه، ويمكن ملاحظة هذه الآثار عندما يصل الفرد إلى نهاية السلم الوظيفي أو الحدود العليا للدرجة الوظيفية، دون أن يحصل على زيادة في راتبه، رغم بقائه فترة طويلة في نفس درجته الوظيفية (النوشان، 2003: 22).

ومن جانب آخر تم تقسيم مسببات الضغوط المتعلقة بالنمو الوظيفي إلى ثلاث مراحل، وهي:

أ- **مرحلة بدء الحياة الوظيفية:** وترجع مسببات الضغط في هذه المرحلة إما على نقص المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل، أو عدم التوازن بين مغريات العمل ومنجزاته، أو عدم القدرة على تحمل مسئوليات العمل، أو صعوبة التكيف مع زملاء العمل، أو القيام بعمل لا يتفق مع مؤهلات الفرد وقدراته.

- ب- **مرحلة منتصف النمو الوظيفي:** ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة زيادة أعباء العمل وكثرة التغير، وعدم التأكد، وشدة التنافس الشديد بين الأقران، وتقادم المعارف والمهارات، وضغوط الوقت، وزيادة الاعتماد على الآخرين.
- ج- **مرحلة نهاية الوظيفة:** ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة الخوف من فقد المنصب والسلطة والمزايا المختلفة، والتفكير في المعاش، ومصادر الدخل، وترك الزملاء وفقد الأصدقاء والشعور بالوحدة. وبذلك نصل إلى أن شعور الفرد بأن فرص التقدم والترقي والنمو الوظيفي في المنظمة لا تستند إلى الكفاءة في العمل، فإن ذلك يضعف من طموحاته في تأكيد مستقبله الوظيفي أو المهني، وهذا الشعور يولد لديه ضغوطاً، ويؤدي إلى اللامبالاة والتراخي والعزلة والخمول، كما أن التغير الوظيفي إلى الأدنى أو عدم حدوث التغير في حد ذاته يؤدي إلى ضغوط العمل، بالإضافة إلى ذلك فإن عدم ترقية الفرد في عمله في الوقت المناسب تسبب ضغوطاً في العمل بقدر ما يسبب الترقى إلى عمل يفوق قدرته الشخصية (السباعي، 2001 : 33).

5-6 سوء العلاقات في العمل:

تتكون المنظمات على اختلاف أنواعها من مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض لتحقيق أهداف المنظمة، هذا التفاعل ينشأ عنه أنواع مختلفة من العلاقات، فهناك العلاقة بين القائد والمرؤوس وهناك العلاقة بين المرؤوسين فيما بينهم، هذه العلاقة قد تكون أحد مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد في المنظمات، فالقائد المتسلط أو الانطوائي أو المركزي تكون العلاقة التي تنشأ بينه وبين أفرادها علاقة رسمية هذه العلاقة قد تضيق من خلال قنوات الاتصال فتحجب بالتالي بعض الأوامر والتعليمات

عن المرؤوس، وكذلك قد تمنع بعض المعلومات التي توضح تنفيذ الواجبات عن القائد؛ مما يؤثر على الأداء داخل المنظمة، ويزيد من حدة الضغوط لدى الأفراد. كذلك العلاقة بين المرؤوسين إذا قامت على التخوف والحذر نتيجة لوجود تنافس على المناصب القيادية فيما بينهم فإن هذه العلاقة تزيد من حدة التنافر، وتسبب ظهور الصراعات داخل المنظمة، وبالتالي تعرض العاملين للضغوط المختلفة (المطرفي، 2001: 38).

ويجمع العلماء السلوكيون على اعتبار أن أنماط القيادة السائدة، وطبيعة العلاقة التي تسود بين أعضاء التنظيم، والإجراءات المنظمة لها بين الموظفين مصدر آخر من مصادر الضغط الوظيفي؛ فهذان العنصران اللذان يكونان العلاقات الشخصية يؤثران على درجة التحفيز والرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية داخل المنظمة. ولقد أثبتت الدراسات العديدة التي أجريت أن هناك علاقة طردية بين درجتي انسجام وتلاحم مجموعات العمل داخل المنظمة، وبين الضغط النفسي الذي قد يتعرض له الموظف، فكلما ازدادت، كلما تقلصت فرص تفشي الضغط، والعكس صحيح (السناني، 1995: 11).

وهكذا نجد أن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصداقة وغيرها.. أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستنتصف بسمات العداة والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب؛ بسبب ما يعانیه من ضغوط بسبب هذه العلاقات السيئة (العميان، 2002: 163).

5-7 تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء تؤثر على الأفراد وتسبب لهم بعض الضغوط، خصوصا أن بعض تقييم الأداء يترتب عليه مصير الأفراد في المنظمة من حيث البقاء أو الفصل من الخدمة أو تأخير الترقيات والعلاقات، فعملية التقييم تشكل مصدرا من مصادر ضغوط العمل إذا لم يتم هذا التقييم وفق أسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة في آن واحد (السلوم، 1423: 20).

وفي الواقع يعد تقييم الأداء من أهم مصادر ضغوط العمل؛ لأن التقييم حينما يبني على العلاقات الشخصية وعلى المحسوبيات بين القائد ومرؤوسيه، دون الاعتماد على كفاءة الأداء فإن ذلك يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين المجتهدين؛ نظرا لمساواتهم بزملاء أقل منهم كفاءة أو قد يفضل بعض الزملاء الآخرين عليهم في تولي المناصب الإدارية. وهذه الأمور تكون مصدرا من مصادر الضغوط في العمل التي يشعر بها الأفراد (الروقي، 2003: 23).

5-8 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

تمثل عملية اتخاذ القرارات جوهر الإدارة؛ لذا فإن عملية اتخاذ القرارات بطريقة عشوائية أو استبدادية قد تكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل سواء كان ذلك بالنسبة للمدير أو بالنسبة للأشخاص المتأثرين بهذا القرار، خاصة إذا كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة، وعدم مشاركة الموظفين، وتؤدي المركزية في اتخاذ القرار إلى فقد الثقة بين العاملين لعدم تعودهم على حمل المسؤولية، وفقدان الحماسة للقرارات الإدارية التي تتخذها الإدارة العليا.

إن إهمال الإدارة لمشاركة الفرد بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرار المتعلق بعمله يؤدي إلى انخفاض مستوى المعنوية لديه، وانخفاض إنتاجيته، ومستوى الرضا لديه، وكلها من النتائج الوخيمة لضغوط العمل السلبية، حيث أثبتت بعض الدراسات العلمية أن الوظائف التي لا تترك للموظفين الحرية في اتخاذ القرار هي التي تؤدي إلى المزيد من الضغوط (البليهد، 1422 : 20-21).

5-9 ظروف العمل المادية:

يقصد بظروف العمل خصائص البيئة التي يعمل الفرد في إطارها، ومن المحتمل أن تكون العوامل الآتية من مصادر الضغط لمن يتعرضون لها: تلوث الجو والبيئة، الضوضاء، الإضاءة غير المناسبة، الازدحام، مخاطر إصابات العمل، وأمراض المهنة. فهناك ظروف خاصة بكل عمل تؤثر على توجه الفرد نحو ذلك العمل وتؤثر على سلوكه، ومن أهم هذه الظروف ساعات العمل، والإضاءة، والضوضاء، ودرجة الحرارة والتهوية، وفترات الراحة، وفرص الترقية، وأن يكون الأجر كافياً لمتطلبات حياة الفرد الأساسية، وفي حالة عدم توافر هذه الأمور فإنها تصبح مصدراً أساسياً للضغوط في العمل (حميد، 2001 : 89).

5-10 نمط الشخصية:

يعد نمط السلوك الشخصية أحد المصادر التي لها دور كبير في الاستجابة للضغوط في مجال العمل لدى الفرد، خاصة إذا ما كانت هذه الشخصية تعاني من أمراض أو قلق أو خلافه، حيث نجد أن الأفراد الذين هم من الشخصيات القلقة عادة ما يتأثرون بالمواقف الضاغطة أكثر من غيرهم؛ وذلك لأن ردود أفعال هذه الشخصيات نحو مسببات الضغوط

غالبا ما تتم بالمبالغة في التفكير في الأحداث المسببة للضغوط بعد زوال المؤثر، حيث تصبح المواقف السيئة عالقة في الذهن ويصعب التخلص منها. وكذلك الشخصيات التي تعاني من حساسية بدرجة كبيرة من خلال التعامل مع الرؤساء أو الزملاء أو حتى خارج بيئة العمل من الأهل والأصدقاء، حتى الانتقادات التي توجه إليهم، والتي ينظر إليها أنها مصدر قلق وتهديد لأمنهم واستقرارهم الوظيفي، وبالتالي تزداد لديهم درجة القلق؛ مما يؤدي في النهاية إلى زيادة حدة الضغوط لديهم (الروقي، 203 :24-25).

ولا شك أن مصادر ضغوط العمل التي تم تناولها سابقا تمتزج معا لتؤدي إلى إحداث درجات مختلفة الحدة من ضغوط العمل التي تواجه الفرد. وتختلف حدة هذه الضغوط وتأثيرها من فرد إلى آخر بسبب الاختلافات الفردية بين الأفراد؛ وفقا لمقدرتهم على المواجهة والتوافق مع تلك الضغوط، فالفرد الذي لديه قدرات وخصائص تمكنه من التوافق فإن ذلك يخفف من حدة وتأثير هذه الضغوط، وعلى العكس من ذلك فإن من يكون لديه قدرة محدودة على التوافق أو التكيف تزداد هذه الضغوط التي يواجهها.

6- الآثار المترتبة لضغوط العمل:

من خلال دراستنا لمفهوم الضغوط لاحظنا أن الضغط يمكن أن يؤدي إلى نتائج فعالة، كما يمكن أن يؤدي إلى خلل وظيفي لدى كل من الفرد والمنظمة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدرا من الضغط يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الذي يعتبر بدوره دافعا إلى أداء أفضل، كما أن زيادة الضغط تؤثر بشكل قوي على الأداء في كثير من الأعمال، حيث ينخفض الأداء عادة وبشكل حاد مع ارتفاع مستوى الضغوط.

وعليه يمكن تقسيم الآثار المترتبة على ضغوط العمل إلى ما يلي:

1- الآثار الإيجابية:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شيء يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقية غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- أ- تحفز الفرد على العمل.
- ب- تجعل الفرد يفكر باستمرار في العمل.
- ج- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- د- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- هـ- التركيز على نتائج العمل.
- و- النوم بشكل مريح.
- ز- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- ح- الشعور بالمتعة والإنجاز.
- ط- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- ي- النظر إلى المستقبل بتفاؤل.
- ك- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (العميان، 2002: 165-166).

2- الآثار السلبية:

إن نتائج الجانب السلبي للضغط هي التي تحظى باهتمام الباحثين ورجال الإدارة؛ وذلك لما لها من نتائج أو آثار ضارة على كل من الفرد والمنظمة، ولذا فإننا سوف نتناول في هذا الجزء النتائج المحتملة للضغوط وأثرها على كل من الفرد والمنظمة:

أ- على الفرد:

إن تعرض الفرد لضغط عمل حاد أو مستمر له عدة مظاهر، وتنتج عنه تأثيرات على صحة وسلوك الإنسان، يمكن إيجازها بما يلي:

1- الآثار الفسيولوجية: حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما أن البحوث الطبية تكشف إن أكثر من (50%) من الأمراض يرتبط أص لا بالضغط، ومن بين هذه الأمراض: الأزمات القلبية، وارتفاع ضغط الدم، وقرحة المعدة، وسكر الدم، والربو، والصداع النصفي، وآلام الظهر، والتهاب المفاصل.

2- الآثار النفسية: ومن الملاحظ أن هناك اهتماما بالنتائج الفسيولوجية للضغط أكثر من الاهتمام بنتائجه على الصحة العقلية، ومع ذلك يمكن القول: إن المستويات العالية من الضغط عادة ما يصاحبها الإحباط والقلق والاكتئاب، والغضب، والانفعال، والشعور بالملل، وقلة الأهمية، وهذه الحالات تؤدي إلى تغير في المزاج النفسي والعاطفي للفرد، وضعف القدرة على التركيز في العمل واتخاذ القرارات، وعدم الرضا، وهذه الآثار بلا شك تنعكس على المنظمة، خاصة عندما يعاني منها رجال الإدارة لما لهم من أثر اجتماعي ينعكس على بقية العاملين في المنظمة.

3- الآثار السلوكية: وتعد هذه الآثار أكثر وضوحا من النتائج النفسية والفسولوجية، ومن ثم تساعد في تحليل آثار ضغوط العمل على الأداء ومن بين هذه النتائج: الغياب عن العمل، والتأخر عنه، والإسراف في التدخين، وتناول العقاقير والمخدرات، والأرق والإفراط في النوم، وفقد الشهية أو الإفراط في الطعام، ترك العمل، شرود الذهن، والاعتداء على الأفراد، الاستياء العام، والانتحار في أقصى حالات الضغط (النوشان، 2003: 25-26).

ومن خلال ما سبق يمكن ذكر أهم الآثار المترتبة على الضغط على الأفراد كما يلي:

- أ- ظهور بعض ردود الفعل والسلوكيات الخاطئة تجاه الآخرين.
- ب- الشعور الدائم بالإحباط وعدم المبالاة نتيجة عدم تكيفه اجتماعيا ووظيفيا.
- ج- تأثر الفرد من الناحية الصحية كإصابته بأمراض عديدة مثل ضغط الدم.
- د- من الممكن أن يقدم هذا الموظف على بعض الأعمال المشينة كإدمان الكحوليات، التسرب الوظيفي، أو التسبب الوظيفي وما ينتج عنه من تعطيل مصالح المتعاملين (السلوم: 1423: 26).

وفي ضوء ما سبق يظهر لنا مدى عمق الآثار التي يمكن أن تحدثها ضغوط العمل على الأفراد العاملين بمنظمات الأعمال من الناحية النفسية والصحية والسلوكية، بالتالي فإننا لا نتوقع من هؤلاء الأفراد أداء متميزا أو تركيزا في مهام العمل أو حرصا على مستوى ما يقدم من خدمات أو إنتاج، ما لم يتم تثقيف هؤلاء الأفراد ليتمكنوا من التعامل مع مختلف هذه الضغوط التي تواجههم مما يؤدي إلى زيادة قدرتهم على التفاعل والتكيف، ويحد من الآثار السلبية، وبجانب ذلك يجب على المنظمات الحرص على إتباع العديد من الاستراتيجيات

والأساليب التي تعمل على إزالة أسباب ومصادر هذه الضغوط، بالإضافة إلى الحد من آثارها السلبية.

ب- على المنظمة:

إن النتائج أو الآثار الناجمة عن ضغوط العمل لا يقتصر ضررها على الفرد فقط، بل تمتد لتشمل المنظمة التي يعمل بها الفرد، والعنصر البشري يعتبر أهم عناصر الإنتاج في المنظمة، فهو الأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهداف هذه المنظمة، ولهذا فإن الخلل الذي يصيب الفرد ويؤثر على سلوكه وتصرفاته، نتيجة لتعرضه لضغوط العمل، ينعكس مباشرة على أداء المنظمة، وعلى قدرتها وضمان بقائها واستمرارها في سوق العمل.

وتتجسد النتائج الواقعة على المنظمة في: ارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وارتفاع معدل دوران العمل، وترك العمل، والصراع الشخصي في بيئة العمل، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، وزيادة معدل الشكاوي، وإصابات العمل، وارتفاع التكاليف المالية، بالإضافة إلى ضعف الولاء التنظيمي، وعدم الرضا الوظيفي (السباعي، 2001: 48).

وتؤكد العديد من الدراسات على أن الضغوط السلبية التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل لها علاقة بمستوى الرضا الوظيفي حيث أن مع استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرغبها ومع الزملاء غير المناسبين، ووجوده في ظروف عمل غير مناسبة من حيث الإضاءة والتهوية وترتيب المكان والنمط القيادي والإداري الذي تتبعه المنظمة، يمكن أن يحدث عدم رضا عن الوظيفة؛ مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وربما غياب أو انعدام الرضا الوظيفي لدى الفرد (الروقي، 2003: 33). ويمكن من خلال ما سبق إيجاز أهم

الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي:

- زيادة التكاليف المالية.

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث وإصابات العمل.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور ونشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي. (السلوم، 1423:27).
- الشعور بالفشل.
- ارتباكات العمل داخل المنظمة.
- إهدار طاقات الأفراد العاملين.
- إضعاف المنظمة في تحقيق أهدافها ورسالتها.
- إعطاء انطباع سيئ للجهات الأخرى عن سير العمل بالمنظمة.
- إعاقة حركة التقدم والتنمية بالمنظمة. (العميان، 2002 : 167)

7-التعامل مع ضغوط العمل

1- مستوى الفرد:

وتتركز هذه الاستراتيجيات على منطلق أساسي، هو أنه لما كان الضغط يتوقف في النهاية على مدركات الفرد وتفسيراته لمسببات الضغط والبيئة التي يعمل فيها، فإن

التصرفات الفردية تعتبر مطلبا ضروريا لمواجهة ما يعانيه من ضغوط وما تحته عليه من نتائج وآثار، وتعتبر هذه الاستراتيجيات ذات طبيعة دفاعية، أي أنها لا تواجه الضغط إلا بعد وقوعه وإحداث آثاره على الفرد، ومن بين هذه الاستراتيجيات: الفحوص الطبية الدورية، التدريب على متابعة تغيرات الجسم، التأمل، الاسترخاء، التمرينات الرياضية، التغيير في النظام الغذائي (محمد، 1992: 90).

كذلك من الأساليب التي يمكن إتباعها لمواجهة الضغوط على المستوى الفردي اللجوء إلى الله عز وجل في كل الأحوال، فالإيمان بالله والفرع إليه يعد جزءا مهما من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط، (هيجان، 1998 : 291).

وهناك أيضا أسلوب تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، حيث إن الضغوط أمر يتعلق بالفرد وأن مسببات هذه الضغوط قد تكون داخل هذا الفرد مثل حالات القلق والاكتئاب بحيث يكون الإنسان قادرا على التحكم في القلق والاكتئاب وذلك عن طريق إيقاف حالات التفكير المزعجة التي تسبب القلق والقيام بتخصيص وقت للراحة والاستجمام، وطلب المساندة والدعم الاجتماعي أو اللجوء إلى طلب المساعدة من المختصين في معالجة الضغوط الذين لديهم القدرة على تقديم العون والمساعدة في تخفيف آثار الضغوط على الفرد (هيجان، 1998 : 291-355).

وأخيرا قد يكون أحد المداخل الفردية لمنع وإدارة الضغوط، هو أن يغير الفرد نوعية العمل في نفس المنظمة أو ينتقل إلى إدارة أخرى أو فرع آخر، أو يترك العمل بالمنظمة ويبحث عن فرص عمل بديلة في منظمات أخرى، حيث قد يعد ذلك هو السبيل الوحيد المناسب لمواجهة حالات ضغوط العمل المزمدة أو المستعصية (إدريس، المرسي، 2002م، ص547).

2- على مستوى المنظمة:

وهي تسعى إلى مواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة، وتعتبر ذات طبيعة هجومية، حيث تعمل على التغلب على مسببات الضغط المحتملة، ومن ثم تمثل أحد أشكال الإدارة الوقائية لضغوط العمل، تتخذ شكل الاستراتيجيات الدفاعية عند استخدامها لعلاج نتائج الضغط، والاستراتيجيات الفعالة هي تلك التي تتناول ضغوط العمل في أبعادها الثلاثة: المسببات، والمعنى، والنتائج.

(محمد، 1992 :90)، ومن بين هذه الاستراتيجيات:

أ- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثير

من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباع المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيه، ولذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

ب- تصميم وظائف ذات معنى: تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض

الأسباب، منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتيني ممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها، وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن تقوم الوظيفة بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقدارا مناسباً من السلطة للقيام بأعباء العمل.

ج- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج بعض الوظائف، يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام.

د- تطوير نظم الاختيار والتعيين: وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب، وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء، وتنشيط نظم الاتصال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات، والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمة.

هـ- التحديد الدقيق لمتطلبات الدور بما يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف الأخرى في المنظمة، مع توفر كافة التسهيلات التي تمكن الفرد من القيام بتلك المتطلبات. و- ترتيب بيئة العلم المادية بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله في سهولة ويسر ويجعله أقل عرضة للمخاطر والأضرار (ماهر، 1993: 434-437).

وبالإضافة إلى ما سبق فقد أشار محمد (1992: 91) إلى أن هناك العديد من الاستراتيجيات الأخرى لمواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة، ومن أهمها: (المشاركة في عمليات التخطيط الاستراتيجي، ووضع السياسات الإدارية واتخاذ القرارات، برامج التطوير التنظيمي، التعديل في أنماط القيادة الإدارية، تعديل سياسات شئون الأفراد، وضع نظم جيدة للاتصالات أو تعديل النظم الحالية، إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية، وضع

برامج استشارة لمساعدة العاملين، تحسين المناخ التنظيمي، بحيث يقوم على تنمية الثقة بين الأفراد، تنفيذ استراتيجيات بناء الفريق، إدارة الوقت، تقديم الرعاية الصحية والاجتماعية والرياضية للعاملين.

ومما لا شك فيه أن أساليب إدارة أو مواجهة الضغوط على مستوى المنظمة، كما رأينا عديدة ومتنوعة، لذلك يجب أن تختار كل منظمة ما يناسبها من هذه الأساليب أو الاستراتيجيات، ويتوقف ذلك بكل تأكيد على ظروف كل منظمة وأهم هذه الظروف نوعية الضغوط التي تواجهها، وأسباب هذه الضغوط أو مصادرها، ومقدار التأثير السلبي التي تحدثه، سواء على الأفراد العاملين بالمنظمة أو على المنظمة بشكل عام.

خلاصة الفصل

ضغوط العمل هي عبارة عن مجموعة من المثيرات تواجه الفرد داخل بيئة عمله أو خارجها وتختلف أعراضها وتأثيراتها من فرد إلى آخر وتنتج هذه الأخيرة عندما تفرض بيئة العمل متطلبات متزايدة على الأفراد تفوق قدرتهم على مواجهتها، وقد تنتج من مصادر ومسببات مختلفة منا ما يتعلق بطبيعة العمل الذي يمارسه الأفراد ومنها ما يتعلق بالمؤسسة في حد ذاتها وبطبيعة العلاقات الاجتماعية التي تميزها، فالضغوط التي يتعرض لها الفرد ليست دائما ذات آثار ونتائج سلبية، فهناك الضغوط الايجابية التي تزيد من حماس ودافعية الفرد نحو العمل على عكس الضغوط السلبية التي تؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد وكذا على المؤسسة .

الفصل الثاني = دافعية الانجاز

تمهيد

1-تعريف الدافعية :

2-تعريف الدافعية للإنجاز

3-خصائص دافعية الإنجاز

4-وظائف دافعية الإنجاز :

5-مكونات دافعية الإنجاز:

6-قياس الدافعية للإنجاز :

7-أنواع الدوافع وتصنيفها :

8-مصادر استثارة دافعية الإنجاز:

9-النظريات المفسرة لدافعية الإنجاز:

تمهيد :

ترتبط فاعلية أية مؤسسة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل و رغبته فيه باعتبار العنصر المؤثر و الفعال في استخدام ترشيد الموارد المادية و تعتمد الإدارة في تعظيم النتائج على يد استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة و قد يصعب ترشيد استخدام العنصر البشري لتعدد المتغيرات المحددة له, لدرجة تزيد من صعوبة قدرة الإدارة على استخدام هذا العنصر و هو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية التي تواجه الإدارة في أي منظمة و هي التعرف على المتغيرات المحددة لهذا العنصر و التي تنعكس على سلوك هؤلاء الأفراد الذين يمثلون قدرة العمل في المنظمة.

وتعتبر الدوافع و الحوافز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دورا هاما وحيويا في سلوك الأفراد و من خلالها يمكن خلق الرغبة لديهم في الأداء, الأمر الذي يمكن معه أن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها تتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الدافعية لدى الأفراد.

1-تعريف الدافعية :

بداية نشير إلى أن كلمة دافعية Motivation لها جذورها في الكلمة اللاتينية «movere»، والتي تعنى يدفع أو يحرك To move في علم النفس، حيث تشتمل دراسة الدافعية على محاولة تحديد الأسباب أو العوامل المحددة للفعل أو السلوك (1990.562 McClelland & Weinberger,) واتساقا مع ذلك فإنه يمكن من خلال نماذج الدافعية فهم وتفسير السلوك الموجه نحو الهدف بوجه عام، وكذلك إلقاء الضوء على الفروق الفردية في اختيار الأنشطة، وفي مقدار الجهد المبذول للقيام بهذه الأنشطة أو المهام، ومدى متابرة الفرد أو استمراريته على العمل فيها رغم ما يواجهه من عقبات .

وقد تبين من خلال فحصنا لمعنى مفهوم الدافعية أن هناك العديد من التعريفات التي

قدمها الباحثون لهذا المفهوم ..

ونعرض فيما يلي لبعض التعريفات التي قدمها الباحثون لمفهوم الدافع أو الدافعية وذلك على النحو التالي :

- عرف يونج : T. Young. الدافعية من خلال المحددات الداخلية بأنها عبارة عن حالة استثارة وتوتر داخلي تثير السلوك وتدفعه إلى تحقيق هدف معين. وعرف ماسلو : A.H. Maslow الدافعية بأنها خاصية ثابتة، ومستمرة، ومتغيرة، ومركبة، وعامة تمارس تأثيراً في كل أحوال الكائن الحي .

- وعرف كاجان : J. Kagan الدافع بأنه عبارة عن تمثيلات معرفية لأهداف مرغوبة أو مفضلة، تنتظم بشكل متدرج أو هرمي) وتشبه تمثيل المفاهيم بشكل عام.

- وعرف هب : Hebb الدافعية بأنها أثر لحدثين حسيين هما الوظيفة المعرفية التي توجه السلوك، ووظيفة التيقظ أو الاستثارة التي تمد الفرد بطاقة الحركة .

- وعرف ماكلياند وآخرون D. McClelland, et al. : الدافع بأنه يعنى إعادة التكامل وتجدد النشاط، Red integration الناتج عن التغيير في الموقف الوجداني . (إدوارد ج موراي، 1881، 161)

وأوضح كاتل وكلين : P. Kline & R.B. Cattell أن للدافعية ثلاثة جوانب تتمثل في الآتي :

الأول : الميل بشكل تلقائي لبعض الأشياء دون البعض الآخر .

الثاني : اظهار حالة انفعالية خاصة بالحافز ومدى تأثيره .

الثالث : الاندفاع إلى مجموعة من الأفعال ذات هدف وغاية . (Hamilton, 1983, PP. 15 - 16)

2-تعريف الدافعية للإنجاز

يرجع استخدام مصطلح الدافع للإنجاز في علم النفس - من الناحية التاريخية إلى ألفرد أدلر Adler، الذي أشار إلى أن الحاجة للإنجاز هي دافع تعويضي مستمد من خبرات

الطفولة، وكورت ليفن Levin الذى عرف هذا المصطلح في ضوء تناوله لمفهوم الطموح Aspiration . وذلك قبل استخدام موراي لمصطلح الحاجة للإنجاز (أحمد عبد الخالق، 1991) :

وعلى الرغم من هذه البدايات المبكرة، فإن الفضل يرجع إلى عالم النفس الأمريكي هنري موراي H. Murray، فى أنه أول من قدم مفهوم الحاجة للإنجاز Need for Achievement، بشكل دقيق - بوصفه مكونا مهما من مكونات الشخصية . وذلك فى دراسته بعنوان استكشافات فى الشخصية Explorations in Personality، والتي عرض فيها موراي لعدة حاجات نفسية كان من بينها الحاجة للإنجاز (Murray, 1938) وعرف «موراي» الحاجة للإنجاز بأنها تشير إلى رغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات، وممارسة القوى والكفاح أو المجاهدة لأداء المهام الصعبة بشكل جيد وبسرعة كلما أمكن ذلك .

وفي ضوء هذا التعريف أوضح موراي أن شدة الحاجة للإنجاز تتمثل في عدة مظاهر، من أهمها . سعى الفرد إلى القيام بالأعمال الصعبة، وتناول الأفكار وتنظيمها مع انجاز ذلك بسرعة وبطريقة استقلالية، وتخطى الفرد لما يقابله من عقبات وتفوقه على ذاته، ومنافسة الآخرين، والتفوق عليهم، وتقدير الفرد لذاته من خلال الممارسة الناجحة لما لديه من قدرات وامكانيات . وأشار موراي إلى أن الحاجة للإنجاز قد أعطيت اسم ارادة القوى Well to Power في كثير من الأحيان . وافترض أنها تحت حاجة كبرى وأشمل هى الحاجة إلى التفوق Need for Superiority (رشاد عبد العزيز موسى، صلاح أبو ناهية، 1988) .

إذن فتعريف موراي للحاجة للإنجاز يشير إلى الحرص متضمنا معنى المثابرة والالتقان أخذا الطموح فى الاعتبار وفهم الفرد لذاته . ويركز التعريف على عاملين مهمين، يتناول العامل الأول الالتقان مع الأهمية فى توفير رغبة لدى الفرد للقيام بالعمل واستعداده لبذل الجهد أملاً فى تحقيق النجاح . أما العامل الثانى فيتمثل فى السرعة نظراً لتقدير أهمية الوقت بالنسبة للشخص المنجز .

وتتحدد طريقة اشباع الحاجة للإنجاز في ضوء تصور موراي طبقاً لنوعية الاهتمام والميل، فالحاجة في المجال الجسمي - على سبيل المثال - تكون على هيئة رغبة في النجاح الرياضي . بينما تكون الحاجة للإنجاز في المجال العقلي على هيئة رغبة في التفوق العقلي أو المعرفي (Jung, 1978) .

واقترق ماكلياند وزملاؤه Ielland, et al. خطى موراي لاستكمال ومواصلة البحوث الميدانية في هذا المجال من خلال الاستعانة ببعض الاختبارات الإسقاطية مثل اختبار تفهم الموضوع (TAT) .

وعرف ماكلياند وزملاؤه (McClelland, et al., 1976) الدافع للإنجاز بأنه يشير إلى استعداد ثابت نسبياً في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل تحقيق وبلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الارضاء . وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز . كما عرفوا النشاط المنجز بأنه النشاط 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 .

وفي ضوء تصور اتكنسون فان دافعية الانجاز هي ذلك المركب الثلاثي من قوة الدافع، ومدى احتمالية نجاح الفرد، والباعث ذاته بما يمثله من قيمة بالنسبة له . (Atkinson, 1964)

3- خصائص دافعية الانجاز

يشير اتكنسون (Atkinson) إلى أن النزعة لإنجاز النجاح تعد استعداداً دافعيًا مكتسباً يختلف بين الأفراد كما يختلف لدى الفرد ذاته في المواقف المختلفة، ويؤكد أن هذا الدافع يتأثر بثلاثة عوامل رئيسة عند القيام بمهمة معينة، وهذه العوامل هي (نشواتي، 1996):
الدافع لإنجاز النجاح: يقوم الأفراد بأداء المهمات المطلوبة منهم بنشاط وحماس كبيرين، اكتساب خبرة النجاح وتجنب الفشل، ويختلف الأفراد في درجة الدافع لتجنب

1-**الفشل**: فمنه يؤدي المهمة بحماس كبير تمهيدا للنجاح، ومنهم من يؤديها بطريقة ما فقط لتجنب الفشل .

ويعتمد الدافع للنجاح على الخبرات السابقة عند الفرد ولا يرتبط بشروط النجاح الصـ
الخاصة بالمهمة.

2 **احتمالية النجاح**: تتوقف احتمالية أي مهمة على التقويم الذاتي للفرد الذي ينجز تلك المهمة؛ فالمهام السهلة لا تعطي صة للمرور في خبرة ساح، أما المهمات الصعبة فلا يرى الأفراد لديهم قدرة على بعكس المهمات المتوسطة الأداء على المهمة الصعبة فالفرق الواضحة في درجة دافع تحصيل بشكل واضح ومتفاوت بحسب تفاوت الدافع.

3 **قيمة باعث النجاح** : قيمة باعث النجاح في عمل ما تساوي صعوبة هذا العمل الظاهرة، فإذا كان العمل سهلا جدا ويتوقع نجاح الشخص فيه نجاحا تاما تكون قيمة الباعث منخفضة، أما إذا كان العمل صعبا جدا واحتمال النجاح فيه ضعيفا فإن قيمة باعث النجاح عالية. بمعنى أنه كلما زادت صعوبة المهمة احتاجت قيمة باعث نجاح أكبر للحفاظ على مستوى دافعية مرتفع؛ حيث أن المهام الصعبة المرتبطة ببواعث قليلة القيمة لا تستثير حماس الفرد.

ويرى أصحاب الاتجاه المعرفي بأن الفرد يشعر بدوافع ذاتية تدفعه لتحقيق التوازن المعرفي لديه، فيندمج في المواقف التعليمية ويثابر ويجتهد لزيادة خبرته وتحقيق مستويات تحصيلية ومهارات معرفية متميزة ومرتفعة، كما يركز هذا الاتجاه على تفسير استجابات المتعلم لمواقف محددة وكيف تؤثر في فهمه لذاته وللآخرين مما ينعكس على سلوكه وتصرفاته تقبلية (Hudgins,etal., 1983).

الاتجاه التحليلي فيقوم على فكرة أن الإنجاز يتحقق إذا حقق صاحبه الشعور بالرضى والسعادة التي تمثل الفرد. ويرى أنصار هذا الاتجاه أن الفرد يحل سلوكه الحاضر والمستقبلي، ويربطه بالكم يشعر فيه بالسعادة والراحة؛ فالسلوك الذي يسبب له

السعادة المطلوبة يعد دافعا له للإنجاز السريع والجيد ، ويستند أنصار الاتجاه السلوكي إلى أنه لا بد أن يكون وراء السلوك البشري دافع ويرون أنه لتفسير السلوك لا بد من التعرف على البيولوجية الأصل أولا. وينظر السلوكيون إلى الدافعية بأنها حالة تسيطر على الفرد وتتمن استجابة مستمرة مرهونة بمعزز ما، مما يقرن أداء الفرد لاستجابة ما وتكراره لها بالحصول المعزز (Troutman, 2003 Alberto &).

أما نظريات الاتجاه الإنساني فترى أن وراء سلوك الإنسان دوافع تتعلق بإشباع الذات؛ فبدون تحقق إشباع الحاجات الضرورية لن يشعر الفرد بتحقيق الذات. ومن ناحية تعليمية يتحقق النجاح والإنجاز من خلال إتاحة الفرصة للطلاب لإشباع ميولهم ورغباتهم التي تناسب قدراتهم واستعداداتهم (Lefton,1979).

وتشير نظريات الاتجاه الاجتماعي إلى أن الأفراد يختلفون في طريقة تفكيرهم ونظرتهم للنجاح والفشل، وهذا الاختلاف هو المحدد الرئيس للسلوك؛ فكيفية تفكير الفرد في النجاح والفشل تؤثر في دافعيته للإنجاز (Hudgins,et al., 1983).

4-وظائف دافعية الانجاز :

تؤدي الدافعية ووظائف أساسية في تحديد و تشكيل السلوك :

1 وظيفة منشطة: تعمل على تحريك و تنشيط الطاقة الكامنة داخل الفرد، كما أن وضوح الأهداف مع التركيز عليها يعمل على تحفيز الطاقة الإنسانية و الطاقة النفسية داخل كل فرد.

2 وظيفة انتقالية تجعل دافعية الانجاز الإنسان ينتقي سلوكا محددًا يصل به لهدف التعميمية لتلك الطريقة التي أوصلته لهدفه.

3 وظيفة المثابرة: تحقق دافعية الانجاز وظيفة المثابرة و الإصرار و الصبر و الاعتكاف حتى يتم انجاز العمل.

الوظيفة التوجيهية تحقق دافعية الانجاز وظيفه هامة للغاية هي وظيفة التوجيه و بما أن الإنسان يمتلك طاقة ذاتية توجيهها في اتجاه يحدد ذلك الدافع ووجهته الصحيحة.

5-مكونات دافعية الانجاز:

برى وزيل " 1969 أن هناك ثلاث مكونات على الأقل لدافعية الانجاز نلخصها كالتالي :

1_ الحافز المعرفي و هو محاولة الفرد إشباع حاجاته بالمعرفة في أن يعرف و يفهم ذلك بأداء مهامه بكفاءة و يعبر عنه بسعي الفرد لإشباع حاجاته من الفهم و حل المشكلات والخبرة، لأنها تعينه على تحسين الأداء بكفاءة عالية.

2 توجيه الذات أو تكريس الذات و هو رغبة الفرد و شعوره بالمكانة و الاحترام عن طريق أدائه المميز و الملزم في أن واحد جمعنى رغبة الفرد في الوصول إلى الشهرة و المركز الاجتماعي عن طريق أدائه المميز و الملتمز بالتقاليد الأكاديمية المكانة المعترف بها.

3 دافع الانتماء و يتمثل في سعي الفرد 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 و يعتمد عليهم في تكوين شخصيته و من بينهم المؤسسات التعليمية المختلفة. (معتز عبد الله ، 1990 ، ص 25)

يرى حيب موراي و هيرمانز أن دافع الانجاز يتكون مما يلي:

أ_ مستوى الطموح: أي الرغبة في الوصول إلى الأهداف المسطرة و بذل الجهد اللازم لذلك.

ب_ المثابرة: أي الجهد و الاجتهاد و السرعة في الانجاز.

ج الرغبة في إعادة التفكير في العقبات يعني تحقيق كل ما هو صعب و التغلب على الصعاب.

د الاتجاه نحو المستقبل: ويتمثل في التخطيط المكثف للمستقبل.

هـ الرغبة في الأداء الأفضل: يعني التفوق، الثقة بالنفس، المنافسة.

ت المسؤولية الفردية: أن تكون مسئولاً على نفسك و الآخرين أي أن يتحمل نتائج عملك. و الاستقلال: أي أن يتحرك المرء و أن لا يكون مرتبط و أن يتحدى الأعراف. ي السيطرة: أن تسيطر و تتحكم في بيئتك الإنسانية، أن تؤثر في سلوك الآخرين و توجهه عن طريق الاتحاد و إصدار الأوامر.

ن التنظيم: أي ترتيب الأشياء، أن تحقق النظام أو الاتزان أو الاتفاق و الترتيب و الدقة. ك البحث عن التقدير : هو الحاجة في ممارسة بعض المواهب و بلوغ أكبر مستوى من النجاح.

و قد توصل محي الدين حسين 1988 باستخدام التحليل العاملي بطريقة هو لنتج أن الدافعية تتكون من 6 عوامل هي:

1_ المثابرة.

2_ الرغبة المستمرة في الانجاز.

3_ التفاني في العمل.

4_ التفوق و الظهور.

5_ الطموح.

6_ الرغبة في تحقيق الذات.

أما عبد القادر 1977 فقد قام بتحديد دافع الانجاز من خلال ثلاث مكونات و هي:

1_ الطموح العام.

2_ النجاح و المثابرة على بذل الجهد.

3_ التحمل من اجل الوصول إلى الهدف.

أما عمران 1980 فيفترض أن دافع الانجاز يتكون من الأبعاد التالي:

1_ **البعد الشخصي** و يتمثل هذا البعد في محاولة الفرد تحقيق ذاته المثالية من خلال

الانجاز و أن دافعه في ذلك دافعية ذاتية انجاز من اجل الانجاز، حيث يرى الفرد أن في

الإنجاز متعة في حد ذاته و هو يهدف إلى الإنجاز الخالص الذي يخضع المقاييس والمعايير الذاتية الشخصية و يتميز الفرد من أصحاب هذا المستوى العالي ففي هذا البعد بارتفاع مستوى كل من الطموح والتحمل والمثابرة و هذه أهم صفاته الشخصية.

2_ البعد الاجتماعي و يقصد به الاهتمام بالتفوق في المنافسة على جميع المشاركين في المجالات المختلفة كما يتضمن هذا البعد أيضا الميل إلى التعاون و مع الآخرين من أجل تحقيق هدف كبير بعيد المنال.

3_ بعد المستوى العالي في الإنجاز: ويقصد بهذا البعد أن صاحب المستوى العالي في الإنجاز يهدف إلى المستوى الجيد و الممتاز في كل ما يقوم به من عمل. (مجدي احمد محمد عبد الله، 2003 ، ص 183.181)

6- قياس الدافعية للإنجاز :

تتصف مقاييس دافعية الإنجاز إلى قسمين: الأولى مقاييس اسقاطية و الثانية مقاييس موضوعية:

1 المقاييس الاسقاطية:

1_1 مقاييس الإنجاز لمكلياند و زملائه: 1953: تقدير الصور و التخيلات أما ماكلياند اعد اختبار لقياس الدافعية للإنجاز، مكون من أربعة صور تم توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (TAT) الذي أعده موراي 1938 كما صمم ماكلياند البعض الآخر خصيصا لقياس الدافع للإنجاز.

و يتم عرض كل صورة أثناء الاختبار على شاشة سينمائية لمدة عشرين ثانية أمام المفحوص، ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة و الأسئلة هي:

ماذا حدث، و من هم الأشخاص ؟

ما الذي أدى إلى هذا الموقف بمعنى ماذا حدث من الماضي؟

ما محور التفكير، و ما المطلوب أداءه، و من الذي يقوم بهذا الأداء؟
ماذا سيحدث؟ و ما الذي يجب عمله؟

بعد ذلك يجيب على هاته الأسئلة في مدة لا تزيد عن أربع دقائق و يستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة عشرون دقيقة.

و يرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الابتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى (رشاد عبد الباسط، 1994، ص 23)

1_2 مقياس الاستبصار فرنش قامت فرنش بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه ماكلياند لتقدير صور و تخيلات الانجاز، حيث وضعت جملا مفيدة، تصنف أنماطا متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية اسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية الذي يشتمل عليه البند أو العبارة.

1_3 مقياس التعبير عن طريق الرسم (A.G.E.T) ل: ارونسون: صمم هذا المقياس لقياس دافعية الانجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار كمكلياند و زملائه و كذا اختبار فرنش للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، و قد تضمن نظام التقدير الذي وضعه ارونسون لتصحيح اختبار الرسم فئات أو خصائص معينة كالخطوط و الحيز و الأشكال ذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الانجاز. (رشاد عبد الباسط، 1994

ص ص 22، 25).

2 المقاييس الموضوعية: حاول الباحثون تصميم مقاييس أكثر موضوعية لقياس دافع الانجاز و من بينهم ،

-1-2- اختبار الدافع للانجاز ل هرمانس :1970: حاول هرمانس بناء اختبار الدافع بعيدا عن نظرية الكنسون وذلك بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين، وقد انتقت منها الأكثر شيوعا على أساس أكدته البحوث السابقة و هي:

مستوى الطموح.

السلوك المرتبط بقبول المخاطرة.

المثابرة.

توتر العمل.

إدراك الزمن.

التوجه نحو المستقبل.

اختيار الرفيق.

سلوك التعرف.

سلوك الانجاز.

و يتكون هذا الاستخبار من 29 عبارة متعددة الاختيارات. (مجدي احمد محمد عبد الله، ص ص 187، 188)

2-2- مقاييس التوجه نحو الانجاز ايزنكو ويلسون ضمن استخبارات يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي المثالي و يتكون المقياس من 30 بندا، يجاب عنها نعم غير متأكد، لا.

3-2- مقياس اراي . أن الدافع للانجاز 1960 وضع لن هذا المقياس في 1960 و طوره راي في السبعينات و يتكون من 14 سؤالاً يجاب عنها بنعم ، غير متأكد، لا، و للتحكم في الإجابة تنعكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) و في نصف عدد العبارات، و الدرجة القصوى هي 42 و للمقياس ثبات يزيد على 70. (مجدي احمد عبد الله، 2003، ص ص 187 188)

7-أنواع الدوافع وتصنيفها :

دوافع الإنسان كثيرة ومتنوعة لا يكاد يبلغها الحصر، ولسهولة عرضها وشرحها يحسن تصنيفها وفق أساسين نرى أنهم أشيع انتشاراً بين العلماء، وقد لا يختلف معظم العلماء

على هذا التصنيف، حيث نعرض التصنيف الذي جاء به فرج عبد القادر طه (1999) على سبيل المثال والذي قسمها إلى قسمين كبيرين هما:

1- الدوافع الأولية أو الفطرية motives primary

وهي مجموعة من الدوافع غرست في الكائن الحي، إنساناً كان أم حيواناً، عن طريق الوراثة التي يرثها الحي من أبائه، فهي توجد في كافة أفراد النوع الواحد في كافة العصور وفي كافة الأمكنة، فالفرد ليس في حاجة لأن يتعلمها. بل إنه ولد مزوداً بها، حتى وأن تأخر ظهورها بعض الوقت حتى يحين مستوى النضج المناسب لظهورها، وهذا الصنف من الدوافع شديد الأهمية لحياة الفرد أو لحياة النوع، ومن هنا ولد مزوداً بها وإلا مات الفرد أو انقرض نوعه.

2- الدوافع الثانوية أو المكتسبة motives secondary

وهي الدوافع التي نكتسبها من البيئة التي نشأنا بها، البيئة المحيطة بنا حالياً، يأتي اكتسابها عن طريق التعلم والخبرة والتعود والتقليد والتنشئة، وتجارب الفرد واحتكاكه بوسطه وبيئته الخاصة، ومن هنا كان اختلاف كل منا عن غيره في هذه الدوافع المكتسبة، في حين أننا جميعاً نتفق في الدوافع الأولية الفطرية.

وقسم هيلجارد Hilgard 1958 الدوافع إلى :

- الدوافع اللازمة لبقاء الفرد.
 - دوافع الاجتماعيّة.
 - الدوافع المرتبطة بتكامل الذات : أطلق عليها هيلجارد اسم الحاجات التي تتعلق بالمركز، كما يمكن تصنيف الدوافع إلى:
1. دوافع الأولية والثانوية.

2. الدوافع الشعورية واللاشعورية. (عبد المنعم حنفي، 2003، 74)

وهناك تصنيف آخر للدوافع:

• دوافع نفسية يولوجية وسببية أو أولية

• دوافع سيكولوجية ثانوية

والتالي تقسم بدورها إلى:

أ - الدوافع الداخلية الفردية / تتمثل في سعي الفرد إلى القيام بشيء معين لذاته. وهي

بمثابة دوافع فردية تحقق الذات للشخص، وهذا النوع يقف وراء الإنجازات المتميزة

والإبداعات المباشرة في الفكر والسلوك، وأهم

هذه الأنواع هي:

- دافع الفضول: هو حب الاستطلاع والرغبة في استكشاف معالم البيئة.

- دافع الكفاءة: مرتبط بدافع الفضول ويسهم في تحقيق أفضل نمو وارتقاء واستغلال

لقدراته من أجل مواجهة متطلبات البيئة التي يعيش فيها.

- دافع الإنجاز: هو جهاد الفرد للمحافظة على مكانة عالية حسب قدراته في كل الأنشطة

التي يمارسها، والتي يحقق بها معايير التفوق على أقرانه، حيث يكون القيام بهذه الأنشطة

مرتبطاً بالنجاح والفضل .

ب - الدوافع الخارجية الاجتماعية / هي الدوافع التي تنشأ نتيجة لعلاقة الفرد بالأشخاص

الآخرين، مثل دافع الانتماء، دافع التنافس والسيطرة، دافع الاستقلال عن الآخرين.

وقد ميز فيروف **veroff** نوعين من دافع الإنجاز هما:

1- الدافع الذاتي Self Motive هو المحرك لدافع الإنجاز الذاتي ينبع من داخل الفرد

ويخضع لمقاييس شخصية يحددها الفرد لنفسه معتمداً على خبراته في سن مبكرة حيث يجد

لذة في الإنجاز والوصول إلى الهدف.

2- الدافع الاجتماعي Social Motive هو المحرك للدافع الاجتماعي يخضع لمعايير

يرسمها الآخرون، ويقاس في ضوء هذه المعايير، أي أنه يخضع لمقاييس المجتمع،

ويبدأ هذا النوع من دافع الإنجاز بالتكوين في سن المدرسة الابتدائية، ثم يندمج النوعان الذاتي والاجتماعي بتقدم السن في دافع الإنجاز .
(عبد المنعم حنفي، 2003، 76)

8- مصادر استثارة دافعية الانجاز:

معظم الباحثين الذين تخصصوا في البحث في موضوع دافعية الانجاز و على رأسهم ماكلياند" أجمعوا على ثلاثة مصادر لاستثارة دافعية الانجاز ممثلة فيما يلي:
- الأسرة:

ترتبط دافعية الإنجاز وقوتها ارتباطا مباشرا بأساليب التنشئة الاجتماعية، حيث توصل ماكلياند من خلال دراساته سنة 1953 أن الأولياء المتصفون بالأوتوقراطية ورفضهم للأطفال وقلّة الحماية، وزيادة الإهمال، ترتفع لديهم دافعية الإنجاز، وتتناقص دافعية الإنجاز لديهم كلما زاد شعور الطفل بالحماية، والقرب من والديه.
هذا الشعور يدفع بالطفل إلى محاولة إبراز و إثبات شخصيته برفع التحدي و الميل إلى الاعتماد على الذات ومحاولة التقرب إلى والديه بشتى الوسائل لإرضائه، عكس التواكل على الوالدين الذي يورث الحاجة إلى حضور الوالدين في كل قراراته وبذلك تنخفض لديه دافعية الإنجاز .

-المجتمع

تشير الدراسات التي تناولت دافعية الإنجاز عبر ثقافات مختلفة إلى وجود علاقة قوية بين قوة الدافع في المجتمع والتأكيد على الاستقلال المبكر و الحزم في تربية الأبناء.
ففي دراسة ديفوس Devos" عن المجتمع الياباني ركز على أهمية ما يتسم به المجتمع الياباني من خصائص مثل المغامرة و الميل إلى التحديث المستمر. (Scott. T.Rabideau ,1992,32)

كما ثبت ثقافة دور المجتمع من خلال دراسة المقارنة التي قام بها برادبارن (Bradburn) بين المجتمع الأمريكي و التركي حيث اختبر مجموعتين: الأولى تضم أفرادا انفصلوا عن آبائهم منذ سن الرابعة عشر، وعاشوا في معهد تتسم فيه الحياة بالحرية في غياب كلي لأي نوع من السلطات، ومجموعة ثانية تضم أولئك الذين بقوا مع آبائهم. خلص الباحث إلى أن نسبة 67% من الذين انفصلوا عن الأب كان دافعهم للإنجاز قويا، بينما 35

فقط من الذين بقوا مع آبائهم كان دافعهم للإنجاز قويا .

المدرسة:

للمدرسة دورا بارزا في استثارة دافعية الإنجاز لدى المتعلمين بواسطة الوسائل والطرق المرتبطة بالمعلم والجو الدراسي عموما داخل المؤسسة ويمكن إجمال هذه العوامل في :

- توفير الجو الدراسي المفعم بالحيوية والنشاط.
- شعور الطالب بالانضباط وروح الفريق لدى الطاقم المشرف على العملية التربوية.
- المنافسة بين التلاميذ وربط ذلك بتحفيز مادي ومعنوي لتقوية دافعية الانجاز عندهم.
- دفع الطلبة إلى التعبير عن آرائهم وتعليمهم النقد الموضوعي لإبراز مواهبهم وقدراتهم.
- توفير الجو الممتع من خلال الأنشطة المرافقة للتدريس قصد التعرف على المواهب الكامنة.
- الالتزام بروح المسؤولية لدى المعلم من خلال المساواة في تحفيز الطلبة سواء بين الذكور و الإناث أو بين أفراد الجنس الواحد.
- جلب اهتمام الطلبة وتحبيبهم للمادة المدرسة. (Scott. T.Rabideau ,1992,33)

الأنشطة الدينية و الثقافية

من خلال مواقف الإنسان الاجتماعية المتعددة وهو يندمج بصورة مباشرة أو غير مباشرة أنشطة الحياة التعليمية و المهنية و الرياضية، تدفعه مصادر التوعية المتعددة المصادر إلى رفع فاعليته الأدائية، ففي خطبة الجمعة أو عبر حيث ديني يتذكر الإنسان مدى تهاونه و تقاعسه أداء وظائفه التي هو ملزم بها و مسؤول عنها، كما تبعث فيه سيرة بطل أو نجم يقع ضمن طموحه المستقبلي روحا حماسية وعزيمة خارقة تستنهض الهمم وتجعله تعيد إستراتيجيته قصد بلوغ ما بلغه ذلك النموذج.

وغير بعيد عن الجانب الفكري والثقافي أو العلمي، يتخذ المدربون و المرشدون في الفرق الرياضية من موضوع دافعية الإنجاز المحور الرئيسي لأنشطتهم من أجل نفث روح الجد و الاجتهاد لدى أعضاء الفريق قصد رفع مستوى الأداء وتحقيق أقصى حد ممكن من النتائج.
(Ron Renchler,1992 , 12)

9- النظريات المفسرة لدافعية الإنجاز:

هناك العديد من النظريات التي ساهمت في إثراء الدافعية للإنجاز و التي يمكن رصدها في ما يلي:

نظرية ماكلياند: McClelland Theory

تنتمي هذه النظرية إلى التصور الأول لدافعية الإنجاز المسمى التوقع- القيمة، والتي قدمها تولمان "E.C.Tolman في مجال الدافعية، والتي أشار فيها إلى أن السلوك يتحدد من خلال العديد من الهاديات الداخلية والخارجية، وأن الميل لأداء فعل معين هو محصلة التفاعل بين ثلاثة أنواع من المتغيرات هي:

- 1- المتغير الدافعي: ويتمثل في الحاجة أو الرغبة في تحقيق هدف معين.
- 2- متغير التوقع : الاعتقاد بأن فعل ما في موقف معين سوف يؤدي إلى موضوع الهدف.

3- متغير الباعث أو قيمة الهدف بالنسبة للفرد.

و على ضوء هذا أشار ماكلياند و آخرون إلى أن هناك ارتباطا بين الهاديات السابقة، و الأحداث الإيجابية وما يحققه الفرد من نتائج، بمعنى أنه إذا كانت مواقف الإنجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد، فإنه يميل للأداء و الاستمرار في السلوكيات المنجزة، أما إذا حدث فشل و تكونت خبرات سلبية فإنه سينشأ عنه دافع تحاشي للفشل. (معجم علم النفس والتربية، 1984، 12)

مجتمع الإنجاز: (Achieving society) على البيئة وكيفية دفعها وتأثيرها على الإنسان لكي يكون متحفزا في عمله، انطلاقا من الثقافة العائلية والاحتكاك بالمجتمع. وقد اقترح ماكلياند وجود ثلاثة دوافع للعمل في الإنسان وهي:

1- دافع الإنجاز :

يعرف الإنجاز على أنه: دافع داخلي يتمثل في رغبة الفرد في التفوق و المنافسة كما يرى ماكلياند أن الإنسان مدفوع برغبته الكبيرة في التفوق وتحقيق نتائج باهرة في عمله بحيث يثبت أنه جدير بالاحترام والتقدير . وهذا النوع من الدافعية ليس بالضرورة للحصول على مكافآت مالية و إنما لإشباع رغبة شخصية، فالعامل يتحمس لإنجاز المهمة المسندة إليه عندما يشعر بأنه قادر على أداء عمله بكفاءة وأن نسبة الفشل في عمله ضئيلة، ومن وراء ذلك كله محاولة ترك البصمات في عمله بحيث يتذكره الناس باستمرار ويعترفون بفضله وقدرته على تحقيق نتائج ايجابية.

2- دافع الانتماء:

يرى ماكلياند أن الفرد يميل إلى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين، بحيث أن الانتماء إلى جماعة معينة يدفعهم إلى التحمس للعمل ونيل رضاهم.

3- دافع السلطة أو النفوذ :

يوجد نوع ثالث من الناس الذين عندهم دافع قوي للتأثير في الأفراد وتغيير الأوضاع، وهذا الدافع القوي رغم ما فيه من أخطار فإن صاحبه يركب المخاطر ويتميز بالطموح الذي هو ضروري للقيادة في إطار الجماعة اجتماعية كانت أو اقتصادية).

لتأكيد نظريته استعان ماكلياند بما قدمه ماكس فيبير M. Weber " سنة 1904 حول علاقة الدين بالاقتصاد، والذي أشار فيه إلى أن النظام الرأسمالي يبدو مزدهرا اقتصاديا في الدول البروتستانت أكثر من الدول الكاثوليكية بسبب غياب القيم الحقيقية و التنشئة السليمة في الديانة الكاثوليكية. (عمار بوحوش ، 1996 ، 48)

هذا العزو في الإنجاز الاقتصادي يفسره ماكلياند بنوعية التربية في المجتمع البروتستانت المبني على المخاطرة و العمل الصعب في تنشئة الأبناء، مما ترتب عنه ارتفاع مستويات الدافعية للإنجاز و بالتالي زيادة النمو الاقتصادي.

نظرية أتكينسون : Atkinson Theory

تصنف نظرية أتكينسون كذلك ضمن التصور الأول لدافعية الإنجاز المسمى: التوقع - القيمة، متبعا بذلك توجهات كل من تولمان و كورت ليفن. ومن أهم ملامح هذه النظرية تركيزه على المعالجة التجريبية للمتغيرات، ومفترضا دور الصراع بين الحاجة للإنجاز والخوف من الفشل. وقد حدد أتكينسون أربعة عوامل في المخاطرة في إنجاز العمل:

1- عاملان متعلقان بخصال الفرد

النمط الأول: الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الحاجة للإنجاز بدرجة أكبر من الخوف من الفشل، هؤلاء يتصفون بالدافع للإنجاز والنجاح أكبر من الدافع لتحاشي الفشل.

النمط الثاني: الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الخوف من الفشل بالمقارنة بالحاجة للإنجاز، أما هؤلاء فيتصفون بالدافع لتحاشي الفشل أكبر من الدافع للإنجاز والنجاح.

2 عاملان متعلقان بخصائص المهمة:

العامل الأول : احتمالية النجاح، والتي تشير إلى كيفية إدراك المهمة، وهي أحد محددات المخاطرة.

الباعث للنجاح في المهمة: ويقصد به الاهتمام الداخلي لأي مهمة بالنسبة للشخص حيث يتأثر الأداء بهذا الباعث للنجاح.

لدى أتكسون تصور محدد للتنوع البيئي وآثاره على السلوك، فافتراض أن الباعث للنجاح في مهمة ما يكون مرتفعا عندما تتزايد صعوبة المهمة، والعكس صحيح في المهمة السهلة، كما افتراض أن قيمة الباعث للنجاح هي دالة سلبية لاحتمالية النجاح، فهناك متعة كبيرة بالنجاح في المهمة الصعبة عن المهمة السهلة ونفس الافتراض في الباعث السلبي للفشل حيث الخجل أكبر في حالة الفشل في المهام السهلة عن المهام الصعبة. (محمد خليفة، 2000 ، 115)

نظرية التوقعات Expectancy Theory

تقوم هذه النظرية على خلل نظرية أتكسون التي اعتمدت على الدافعية للإنجاز كأحد أنواع الدافعية الداخلية وأهملت المكون الخارجي للدافعية المتمثل في المكافآت حيث يتوقع الناس نتائج ومكافآت على أعمالهم بسبب كفاءتهم وتفوقهم على الآخرين.

برزت هذه النظرية في مجال الدافعية الصناعية على يد " فيكتور فروم Victor Vroom * سنة 1964 و يرى صاحبها أن الدافعية في الفرد تقوم على أساس أن السلوك البشري تسببه عملية مفاضلة بين عدة بدائل هذه المفاضلة تقوم على أساس قيمة المنافع (العوائد) المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بالأداء.

اهتم فروم بالقوة الموجهة نحو الفعل Force Toward Action (Fi) و أوضح أن القوى نحو الفعل تتحدد بواسطة عاملين:

مكافئ حيز المترتبات أو النتائج من الدرجة الأولى : Valence

التوقع بأن الفعل سوف يؤدي إلى هذه النتائج: Expectancy. (عمار بوحوش ، 1996 ، 57)

نظرية ويتر : B.Weiner Theory

سنة 1965 قام "وينر" بتحليل ومراجعة نظرية الدافعية للإنجاز لكل من ماكيلاند و أتكسون، و أوضح أنه إذا فشل الفرد في أداء مهمة ما فإن هذا الفشل سوف يجعله يثابر ويبذل المزيد من الجهد لإنجاز المهمة، حيث يترتب على الفشل إثارة الدافعية مرة أخرى.

وينتج عن الفشل في أداء مهمة ما نوعان من التوافق للميل الناتج:

- الأول : انخفاض احتمالية النجاح (Ps)، حيث يتحقق الفرد من أن المهمة صعبة أكثر مما يتصور.

- الثاني: ينشأ نوع من المثابرة للتغلب على التوتر الناتج عن عدم الحصول على الهدف بفضل إضافة المحاولة السابقة غير الناجحة إلى الميل الناتج في المحاولة الحالية (محمد خليفة، 2000 ، 133)

نظرية راينور J.O.Raynor Theory

بناء على الغموض الوارد في نظرية ماكيلاند و أتكسون حول إدراك المبحوثين للاختبارات على أنها لا تعكس الجوانب المستقبلية المحتملة، فمن الممكن أن يدرك الأشخاص بعض النتائج المستقبلية من خلال النجاح في المهمة الحالية، قدم راينور سنة 1969 إضافة من خلال تأكيده على النتائج المستقبلية المحتملة للنجاح أو الفشل في إنجاز مهمة ما، و احتمالية إدراك الفرد لإمكانية وجود صلة بين أدائه مهمة ما في الحاضر على مستقبله.

فالأداء على المهام الحالية يعكس حاجة داخلية للإنجاز تؤثر على مستوى إنجاز المهام الأخرى المشابهة في المستقبل، وسلوك الفرد في حالة ما إذا أدرك الاتفاق أو الاتساق بين الحاضر و النتائج المستقبلية يختلف عنه حالة عدم اتساق بين الحاضر والمستقبل.

افترض "راينور" دلالة التوجه المستقبل و أهميته بالنسبة للأداء الأكاديمي فقام بقياس سنة 1970 ما أسماه الوسيلة المدركة : (Perceived Instrumentality) لدى مجموعة من طلاب الجامعة، حيث تم تقدير مستوى الأداء الأكاديمي لديهم واتجاههم نحو النجاح في المستقبل المهني الذي يتوسمون. وتبين أن الطلاب المرتفعين في الحاجة للإنجاز والمنخفضين في القلق من الفشل يحققون مستويات عالية من الأداء للالتحاق بالصفوف العليا.

وتوصل راينور من خلال تصوره للعلاقة بين أداء المهمة الحالية و النتائج المستقبلية إلى عكس ما توصل إليه أتكسون، حيث تبين أن المرتفعين في الحاجة للإنجاز سوف يفضلون المهام السهلة، لأن باختيارهم للمهام السهلة يتزايد توجه الشخص نحو الإنجاز تدريجياً، بينما يفضل المنخفضين في الحاجة للإنجاز المهام الصعبة.
(محمد خليفة، 2000 ، 139)

نظرية هورنر : M.S.Horner Theory

اعتمد كل من ماكلياند وأتكسون في نظريتهما على الدور الذكوري في الدافعية للإنجاز وغاب العنصر الثاني الجنسي المتمثل في الإناث، فانطلقت هورنر 1968 من افتراض متمثل في تفسير السلوك المرتبط بالإنجاز لدى المرأة بالدافع إلى الإنجاز و الدافع إلى تحاشي الفشل، طارحة مفهوم جديد يفسر عدم استجابة المرأة لظروف الاستثارة الإنجازية، هذا المفهوم هو الدافع لتجنب النجاح (Motive to avoid success)

قدمت هورنر (Horner) في هذا الشأن مفهوم الدافع إلى تحاشي النجاح (Ms) أي: "Motive to Avoid Success لتفسير السلوك الانجازي لدى الإناث . و أوضحت أن هذا المفهوم أكثر ارتباطا بدافعية الإناث من الذكور .

و ينشأ هذا الخوف نظرا لأن القيم الاجتماعية التي يغرستها المجتمع في الإناث لا تدعم الانجاز لديهن في مواقف المنافسة . فالمرأة إذا نجحت في مجال التجارة مثلا تدرك على أنها عدوانية و تفتقد إلى الأنوثة.

و اعتبرت هورنر " الدافع إلى تحاشي النجاح، أو الخوف من النجاح على أنه أحد خصال الشخصية الكامنة و المستقرة التي تتكون مبكرا في النمو أثناء اكتساب الإناث لهوية الدور الجنسي. فهن يتعلمن أن المنافسة لا تتسق مع أنوثتهن و أنها مناسبة فقط للرجال. و بالتالي يعطين أهمية للعلاقات الاجتماعية و الانتماء عن المنافسة . و لذلك فان مواقف الانجاز التي تتضمن منافسة تثير الخوف لديهن من الرفض الاجتماعي. و أشار هوفمان (Hoffmann) في دراسته المجرات سنة 1974 إلى أن هناك ثلاثة عوامل تؤدي إلى تحاشي النجاح عند الإناث ؛ و هي النجاح في مهام يقترن أداؤها في العادة بجنس الذكور، و معرفة الآخرين بهذه المهام، و موقف المنافسة . و يظهر انخفاض دافع الانجاز لدى الإناث في صورة توقعات منخفضة لاحتمالات النجاح، أيضا تبين أن الذكور يركزون على العائد الايجابي للنجاح في حين تركز الإناث على العائد السلبي أو الفشل، و يؤدي هذا بالتالي إلى خفض توقعات النجاح عند الإناث.

هذه السمة تتكون مبكرا لدى الإناث أثناء اكتسابهن للدور الجنسي، وهي سمة كامنة و مستقرة عندهن، معتبرات التنافس من سمات الرجال و بالتالي فإن مواقف الإنجاز التي تتضمن نوعا من المنافسة تخلق لديهن صراعات و تهديدات و الخوف من الرفض الاجتماعي إحساسها بان نجاحها الأكاديمي أو المهني سيفضي إلى نبذ المجتمع لها.(محمد خليفة، 2000 ، 141)

نظرية العزو: Attribution Theory

تهتم هذه النظرية بكيفية إدراك الشخص لأسباب سلوكه وسلوك الآخرين، ففي مواقف الإنجاز ناجحة كانت أو فاشلة فإن الشخص يعزو ذلك إلى عوامل داخلية (ذاتية) أو خارجية (بيئية).

ويعتبر هايدر F.Heider من المهتمين الأوائل بدراسة دوافع الأفراد الكامنة وراء تفسيراتهم السببية، وهو مؤسس نظرية العزو أثناء نشر كتابه (سيكولوجية العلاقات بين الأشخاص). وقد أطلق على نظرية هايدر "علم النفس الساذج" والتي هي . مستمدة من نظرية المجال التي أسسها ليفن و معاونيه.

أما بخصوص علاقة دافعية الإنجاز بالعزو، فقد تبين من خلال النظريات السالفة أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع للنجاح أكبر من الدافع لتحاشي الفشل يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب داخلية نظرا لتراكم خبرات وجدانية ايجابية، أما الأفراد الذين يوجد لديهم الدافع لتحاشي الفشل أكبر من الدافع لتحقيق النجاح يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب خارجية نتيجة غياب مثل هذه الخبرات الايجابية واعتمادهم على مصادر خارجية مثل الحظ.

وتعميقا لمفهوم العزو ومصادره نستعرض دراسة واينر التي ميزت بين نمطين من العزو الداخلي والخارجي، حيث قدم بعدين للسببية هما: (Nicole lautier ، 2001، 51)

مركز السببية : ويشير إلى وجود نوعين من الإعزئات:

- **الإعزئات الداخلية** وتشمل جميع الأسباب الداخلية مثل الحالات الانفعالية، طبيعة الموقف الاجتماعي، سمات الشخصية والاتجاهات القدرات الفكرية، الظروف الصحية.
- **الإعزئات الخارجية** وتتمثل في الأسباب الخارجية مثل : الظروف الاقتصادية، كافة أنواع الضغوط الاجتماعية، طبيعة الموقف الاجتماعي، الدعم والتحفيز.

الثبات- عدم الثبات ما يميز كذلك الإعزاءات هو طبيعتها المتغيرة و النسبية، فالأسباب الخارجية بعضها يتسم بالثبات مثل القواعد والقوانين، وبعضها يتسم بالتغير مثل الظروف الاجتماعية و الاقتصادية.

كما تخضع الإعزاءات الداخلية إلى التغير فالشعور و المواقف الانفعالية تتغير بتغير الموقف الاجتماعي بين الحين والآخر، والحكم الصادر على الموقف و السبب يتغير بتغير الظرف الصحي و حيثيات الموقف.

(Nicole lautier ، 2001 ، 52)

خلاصة الفصل :

الإنسان تسييره مجموعة من الدوافع التي تحقق له الرغبات المختلفة و من بينها الدافعية للإنجاز التي تعتبر أحد أهم أنواع الدوافع المسيرة لنشاطه و سلوكه، و مهما تعددت الدوافع فإن الدافع إلى التعلم يبقى أحد الدوافع الراسخة في فطرة الإنسان كونه يرتبط مباشرة بالحياة اليومية و رغبة الإنسان في معرفة حقيقة الأشياء و التطلع إلى المجهول.

إن الاختلاف الحاصل بين نتائج السلوك جعل من الفوارق الموجودة بين الأفراد تستمد أهمية دراستها من قيمة العناصر الموجه لذلك السلوك سواء كان من الخارج وما يحمل من ضغوطات أو مكافآت، أو من الداخل الذي تحكمه اعتبارات وجدانية وأحكام معرفية أمام الموقف المثير للسلوك؛ هذه العناصر التي حاولنا من خلال هذه الدراسة استكشافها في المحيط الجامعي. وباعتبار دافعية الإنجاز أحد المواضيع المهمة و الحديثة ضمن دراسات الدافعية، فإن الحكم الصادر من طرف الفرد أمام الوضعية تحكمه عدة عوامل ترتبط أساسا بتقدير الفرد للموقف ومدى ميله للتغلب على العقبة، خاصة عندما يتعلق الأمر بمهمة صعبة.

الجانب التطبيقي

الدراسة الأساسية

الدراسة الاستطلاعية :

تمهيد:

سوف نحاول في هذا الفصل توضيح استراتيجيات الإجراءات المنهجية للدراسة الراهنة، وتحديد مجتمع البحث واختيار عينة الدراسة وفق ما تتطلب طبيعة البحث، سنحاول تفسير البيانات المتعلقة بكل بعد من الأبعاد المستخدمة في استمارة البحث.

01 منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي يعتبر اختيار المنهج خطوة أساسية في البحث العلمي فهو مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها بغية تحقيق أهداف بحثه، ومن المعروف أن تحديد المنهج الذي يستخدمه الباحث مرتبط بموضوع ومحتوى الظاهرة المدروسة أو محل الدراسة. وانطلاقاً من طبيعة الموضوع المتمثل في الدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وعلاقتها دافعية الانجاز لدى الأساتذة، وعلى ضوء أهداف الدراسة وأسئلتها التي نسعى للإجابة عليها فقد تم اعتماد المنهج الوصفي.

02 المجال الزماني و المكاني:

وتعد الدراسات الاستطلاعية بمثابة اللبنة الأولى التي تتركز عليها الدراسات الميدانية، وتمهد الدراسات الاستطلاعية للبحث العلمي.

1.2 المكان والمدة:

تم توزيع الاستمارة التجريبية على 30 مفردة تدرس علاقة، ضغوط العمل وعلاقتها دافعية الانجاز لدى الأساتذة وبعد استرجاعها قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من مدى صدق الداخلي للاستمارة التي يمكن الاعتماد عليها في جمع بيانات الدراسة.

2.2 العينة المتاحة وخصائصها:

استخدمت الدراسة الراهنة عينة أساتذة ابتدائيات .

الخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة الاستطلاعية:

الجدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
40%	12	الذكور
60%	18	الإناث
100%	30	المجموع

تبين النتائج المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول بأن أكبر نسبة هي من فئة الإناث وتمثل نسبة 60% وهي نسبة مرتفعة جدا مقارنة بنسبة الذكور التي تمثل 40% من عينة الدراسة، ولعل ذلك ما يمكن تفسيره بالوجود القوي للإناث بالعينة الاستطلاعية للدراسة

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

الاستبيان هو عبارة عن مجموعة من الفقرات والأسئلة والعبارات التي تقوم كباحث بإعدادها من أجل الحصول على البيانات التي تحتاج إليها من أجل الوصول إلى النتائج التي من خلالها تحقق أهداف كتابة البحث العلمي، وتتميز الأسئلة والفقرات في الاستبيان بأنها مترابطة مع بعضها البعض بحيث تتمكن كباحث من خلالها من الحصول على البيانات التي تحتاج إليها، وبعدها تم إخضاعها للأسس العلمية من اختبارات الثبات والصدق وعليه فقد اشتملت استمارة توزعت كالتالي:

المحور الأول: ضغوط العمل .

- البعد الأول : الظروف المادية والفيزيائية يتكون من 05 عبارات .
- البعد الثاني : الدعم الإداري يتكون من 05 عبارات.
- البعد الثالث : العبء الوظيفي يتكون من 05 عبارات.
- المحور الثاني: دافعية الانجاز ويتكون من 15 عبارات

الدراسة الأساسية

وقد تم إعداد استمارة استبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي)

الجدول رقم (02) يمثل درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة الفقرة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة +	01	02	03	04	05

من اعداد الطلبة

للتأكد من فرضيات الدراسة ومعالجة بيانات الاستمارة تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية اصدار 21.0 لأنه الأكثر ملائمة لمعالجة موضوعنا والحصول على نتائج أكثر عمق وأكثر دقة، حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي وحساب طول الخلايا كالتالي:

- حساب المدى بطرح أكبر درجة من أقل درجة من المقياس كالتالي:
الحد الأعلى (5) - الحد الأدنى (1) = 4.
- لتحديد طول الفئة تمت العملية التالية: المدى (4) - عدد الفئات (5) = 0.8
- ومنه فإن طول الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي = 0.8 + 1 = 1.8
- طول الفئة الثانية لقيم المتوسط الحسابي = 0.8 + 1.8 = 2.6
- طول الفئة الثالثة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8 + 2.6 = 3.4
- طول الفئة الرابعة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8 + 3.4 = 4.2
- طول الفئة الخامسة لقيم المتوسط الحسابي = 0.8 + 4.2 = 5.0

كما موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) يبين طول فئات لمقياس ليكرت الخماسي ومستواها

المتوسط المرجح	الاستجابة	المستوى
من 1 الى 1.8	معارض بشدة	ضعيف جدا
من 1.8 الى 2.6	معارض	ضعيف
من 2.6 الى 3.4	محايد	متوسط
من 3.4 الى 4.2	موافق	مرتفع
من 4.2 الى 5.0	موفق بشدة	مرتفع جدا

صدق الاتساق الداخلي:

وقد تم إعداد الاستبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي) حيث تم توزيع الاستبيان التجريبية على عينة قدرها 30 مفردة تحديد التجانس الداخلي ومدى فهم عينة البحث لعباراتها ثم قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج spss vr21.0 للتأكد من مدى صدق الداخلي للاستمارة.

الدراسة الأساسية

جدول رقم (04) يوضح صدق الاتساق الداخلي الظروف المادية والفيزيقية

العلاقة بين البعد والدرجة الكلية	العلاقة ما بين الفقرة والبعد	رقم العبارة
0.87	0.784	01
	0.855**	02
	0.765**	03
	0.890**	04
	0.825**	05

في الجدول رقم (04) تم حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات بعد الظروف المادية والفيزيقية صادقة ودالة احصائيا عند 0.01 و 0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحية البعد

جدول رقم (05) يوضح صدق الاتساق الداخلي الدعم الاداري

العلاقة بين البعد والدرجة الكلية	العلاقة ما بين الفقرة والبعد	رقم العبارة
**0.79	**0.735	.1
	**0.850	.2
	**0.840	.3
	**0.773	.4
	**0.628	.5

في الجدول رقم (05) تم حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات بعد الدعم الاداري صادقة ودالة احصائيا عند 0.01 و 0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحية البعد

جدول رقم (06) يوضح صدق الاتساق الداخلي العبء الوظيفي

العلاقة بين البعد والدرجة الكلية	العلاقة ما بين الفقرة والبعد	رقم العبارة
**0.67	*0.348	.1
	**0.428	.2
	**0.569	.3
	**0.429	.4
	**0.715	.5

الدراسة الأساسية

في الجدول رقم (06) تم حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات بعد العبء الوظيفي صادقة ودالة احصائيا عند 0.01 و 0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحية البعد

جدول رقم(07) يوضح ثبات استبيان ضغوط العمل بطريقة التجزئة النصفية

معامل سبيرمان براون Coefficient De Spearman-Brown	معامل غوتمان Coefficient De Guttman Split-half
0.91	0.93

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) ان ضغوط العمل لدى الأساتذة يتمتع بدرجة عالية من الثبات أي أنه صالح نظرا لقيمة معامل غوتمان وقيمة معامل سبيرمان العالية المحور الثاني: دافعية الانجاز .

جدول رقم (08) يوضح صدق الاتساق الداخلي دافعية الانجاز

العلاقة بين البعد والدرجة الكلية	العلاقة ما بين الفقرة والبعد	رقم العبارة
**0.711	**0.627	.1
	**0.767	.2
	**0.796	.3
	**0.717	.4
	*0.477	.5
	**0.548	.6
	**0.595	.7
	**0.530	.8
	**0.879	.9
	**0.875	.10
	**0.756	.11
	**0.913	.12
	**0.908	.13
	*0.393	.14
	**0.680	.15

الدراسة الأساسية

في الجدول رقم (08) تم حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات محور **دافعية الانجاز** صادقة ودالة احصائيا عند 0.01 و 0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحية البعد.

الدراسة الأساسية:

عرض نتائج الدراسة:

عينة الدراسة و خصائصها:

استخدمت الدراسة الراهنة عينة غير احتمالية العينة العشوائية اعتمدنا عليها لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وعلاقتها دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي، قدرت عينة الدراسة بـ 40 مفردة تم توزيع الاستمارات عليهم.

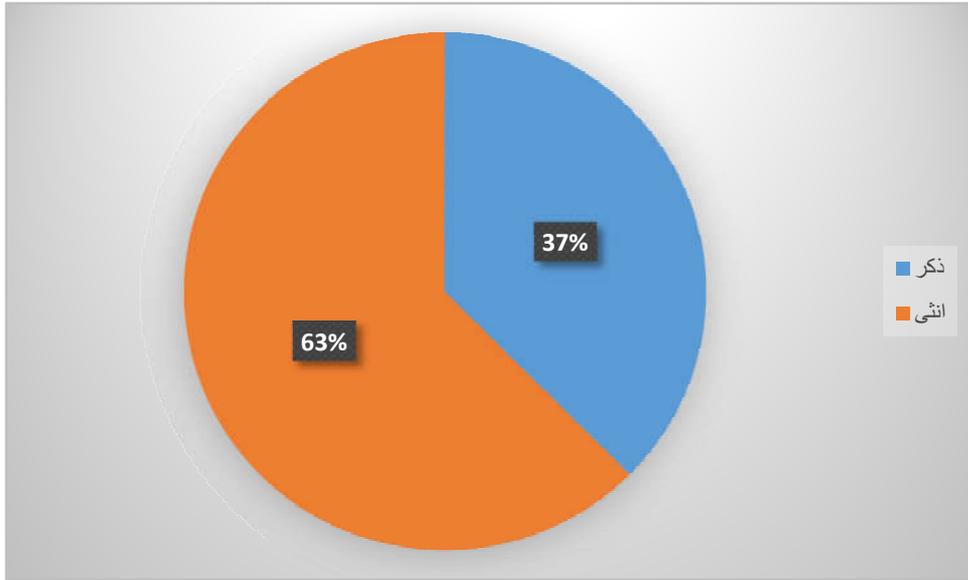
الخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة:

الجدول رقم (09) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
37.5%	15	ذكر
62.5%	25	انثى
100%	40	المجموع

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول (09) يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة هي من فئة الاناث و هذا يمثل بنسبة تقدر بـ 62.5% وهي أعلى نسبة مقارنة بالذكور التي تقدر بـ 37.5%، ولعل ذلك يشير الى ان اغلب عينة الدراسة من الاناث كون متطلبات الوظيفة التعليم تفرض وجود لعنصر الاناث وهذا ما تم ملاحظته على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

الدراسة الأساسية



الشكل رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

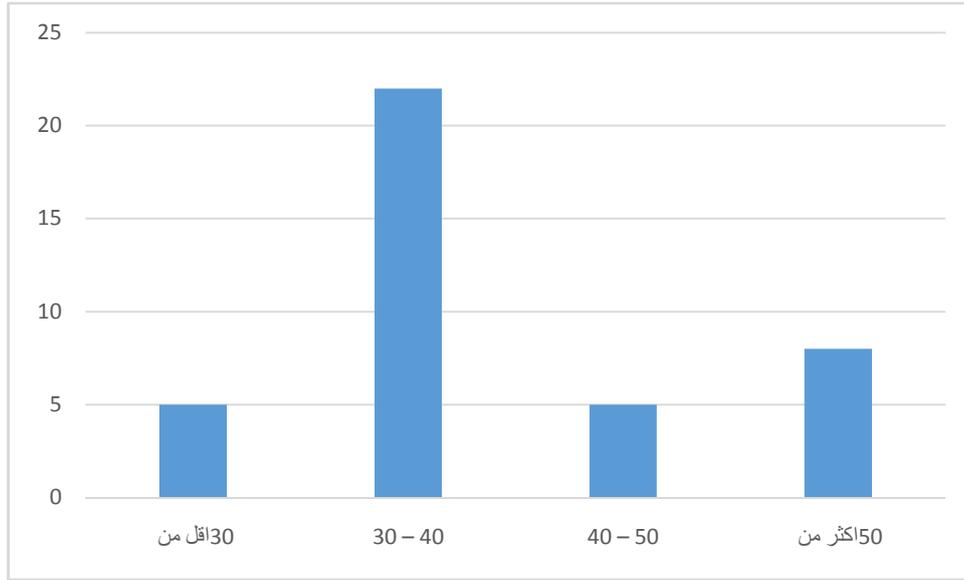
الجدول رقم (10) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية%	التكرارات	السن
12.5	5	أقل من 30
55.0	22	30 – 40
12.5	5	40 – 50
20.0	8	أكثر من 50
%100	40	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

من خلال الإحصائية المبينة في الجدول (10) يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 30-40 و هذا يمثل بنسبة تقدر بـ 55% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى وهي فئة تلحق بفئة الشباب، كما سجلنا ثاني أعلى فئة عمرية للعمال والتي تتراوح ما بين أكثر من 50 سنة بنسبة 20% وهي فئة تلحق بفئة الكهول، كما تتساوى في الاخير كلا الفئتين أقل من 30 سنة و من 40-50 سنة في النسبة 12.5%، والتي تعني فيما تعنيه أن المدرسة تحتوي على اطار تعليمي شاب والذي يعتبر العنصر الفعال فيها.

الدراسة الأساسية



الشكل رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

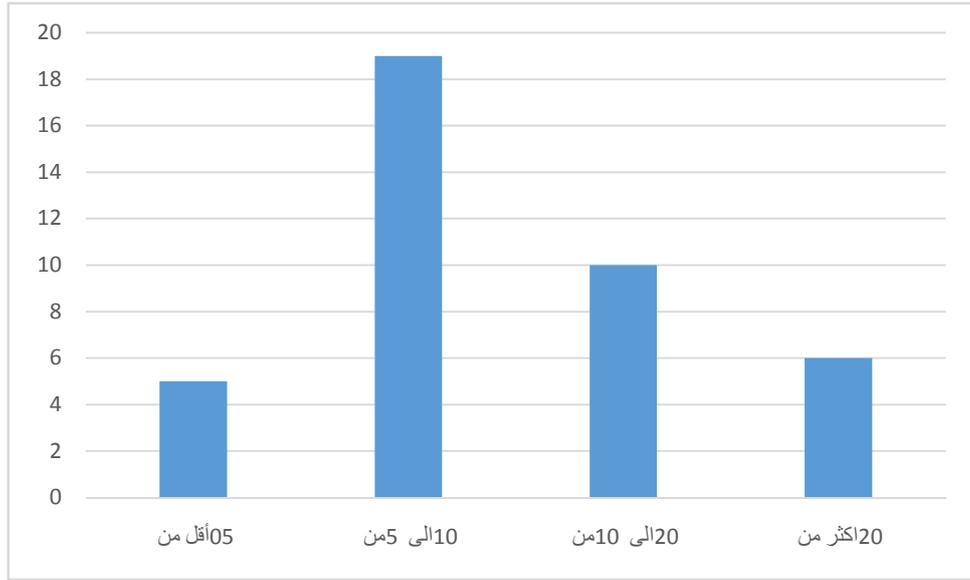
الجدول رقم (11) يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية%	التكرارات	السنوات
12.5	05	أقل من 05
47.5	19	من 5 الى 10
25	10	من 10 الى 20
15	06	أكثر من 20
%100	40	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول أن نسبة 12.5% من أفراد عينة البحث تنحصر سنوات الخبرة لهم أقل من 05 سنوات وهذا سبب غلق مناصب العمل في فترة كورونا، في حين سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 47.5% من أفراد العينة من 05 الى 10 سنة، في حين سجلت نسبة قدرت بـ 25% من أفراد العينة من 10 الى 20 سنة، في حين سجلت نسبة قدرت بـ 15% من أفراد العينة أكثر من 20 سنة، ومنه يلاحظ أن عنصر الشباب والخبرة متوازن في المدرسة وهذا من أجل نقل الخبرات بين الاجيال داخل المؤسسة.

الدراسة الأساسية



الشكل رقم (03) يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

ثانياً: التحليل الاستدلالي لبيانات الدراسة:

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية في هذه الدراسة و التي تمكننا من وصف المتغيرات و دراسة الفروق حسب ما تشير إليه فرضيات البحث، و قد قمنا بمعالجتها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية **spss** .

- التكرارات و النسب المئوية .
- اختبارات .
- إختبار Anova F
- المتوسط الحسابي .

الدراسة الأساسية

عرض نتائج الدراسة و مناقشتها :

الفرضية الفرعية الاولى:

والتي مفادها: توجد فروق بين إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الجنس.

لغرض التحقق من هذا التساؤل تم استخدام اختبار **t.test** لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (12) يبين نتائج اختبار **t.test**

المتغير الجنس	N	متوسط	انحراف	DII	T.test	Sig.
ذكر	15	3.98	1.01	39	1.73	0.000
انثى	25	3.46	1.07			

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة الاختبار **t.test** سجلت قيمة احتمالية (sig) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على أنه توجد فروق بين إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الجنس.

وعند المقارنة بين المتوسطات نلاحظ ان المتوسط الحسابي لجنس الاناث سجل قيمة 3.98 وانحراف معياري 1.01 في حين سجل المتوسط الحسابي لجنس الذكور قيمة 3.46 وانحراف معياري 1.07، ومنه بما ان المتوسط الحسابي لجنس الذكور أكبر من الاناث فهذا يدل ان الضغوط لجنس الذكور اعلى مستوى من الإناث

الفرضية الفرعية الثاني:

والتي مفادها: توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى السن.

لغرض التحقق من هذا التساؤل تم استخدام اختبار **Anova F** لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق تعزى لمتغير السن.

الجدول رقم (13) نتائج اختبار **Anova F**

المتغير السن	N	متوسط	انحراف	DII	Anova F	Sig.
أقل من 30	5	4.29	0.97	39	0.115	0.006
30 – 40	22	3.96	1.11			
40 – 50	5	3.12	1.25			
أكثر من 50	8	3.46	1.31			

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة الاختبار **t.test** سجلت قيمة احتمالية (sig) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على أنه توجد فروق بين إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى السن.

وعند المقارنة بين المتوسطات نلاحظ ان أكبر متوسط الحسابي لفئة أقل من 30 سنة اذ سجل قيمة 4.29 انحراف معياري 0.97، اي ان فهذا يدل ان الضغوط تعزى لفئة أقل من 30 سنة .

الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي مفادها: توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى

الاقدمية

الجدول رقم (14) يبين نتائج اختبار Anova F

المتغير الاقدمية	N	متوسط	انحراف	متوسط فرضي	DII	Anova F	Sig
أقل من 05	05	4.01	0.87	3	39	0.147	0.04
من 5 الى 10	19	3.89	1.19				
من 10 الى 20	10	3.34	1.22				
اكثر من 20	06	3.11	1.43				

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة الاختبار **t.test** سجلت قيمة

احتمالية (sig) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على أنه توجد فروق بين

إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى الاقدمية.

وعند المقارنة بين المتوسطات نلاحظ ان أكبر متوسط الحسابي لفئة أقل من 05

سنة اذ سجل قيمة 4.01 انحراف معياري 0.87، فهذا يدل ان الضغوط مرتفعة تعزى لفئة

اقل من أقل من 05 سنوات .

الفرضية العامة :

والتي مفادها: توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

الجدول رقم (15) يبين معامل ارتباط بيرسون

مستوى الدلالة	بيرسون	
0.01	-0.755	ضغوط العمل
		دافعية الانجاز

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة معامل سجلت -0.755 دالة عند مستوى 0.01 وهذا يدل على أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية سلبية قوية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

تحليل نتائج الفرضيات:

الفرضية الفرعية الاولى:

والتي مفادها: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات الاساتذة حول ضغوط العمل تعزى الى الجنس.

نتيجة: ان الضغوط لجنس الذكور اعلى مستوى من الاناث

تشير النتائج التي حصل عليها الدراسة إلى وجود فروق جنسية في مستوى الضغوط التي يتعرض لها الأساتذة، حيث تبين أن الذكور يعانون من مستوى أعلى من الضغط في العمل بالمقارنة بالإناث. تعتبر هذه النتيجة مهمة لأنها قد تؤدي إلى تحسين سياسات العمل في المؤسسات التعليمية لتخفيف الضغوط عن الأساتذة، خاصة الذكور.

توجد العديد من العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط في العمل لدى الذكور، ومنها:

1 -توقع المجتمع لدى الرجال بالأداء المتميز في العمل، مما يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي لديهم.

2 - يمكن أن يكون للذكور مسؤوليات أسرية أكثر من الإناث، وهذا يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط في العمل.

3 - كما أن بعض أنماط القيادة السيئة تؤدي إلى زيادة الضغط على الموظفين، وهذا قد يكون أكثر شيوعاً في بيئات العمل التي يتم فيها تشجيع الرجال لتولي المسؤوليات الإدارية.
الفرضية الفرعية الثاني:

والتي مفادها: توجد فروق بين إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى السن.

يدل ان الضغوط تعزى لفئة اقل من 30 سنة

تشير الدراسات إلى أن هناك فروق في تحمل الضغط بين الأفراد تعزى إلى العوامل المختلفة مثل العمر، الجنس، الثقافة، الخبرة والتدريب. وبالنسبة لمتغير ضغوط العمل، يبدو أن هناك علاقة بين العمر والتحمل.

أن الاساتذة الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا يعانون من مستويات أعلى من الإجهاد المهني والتوتر النفسي والإحباط في العمل.

قد يختلف التحمل بين الأفراد حسب العديد من العوامل الأخرى. ولكنها تشير إلى أن العمر قد يكون عاملاً مؤثراً في تحمل الضغوط المهنية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي مفادها: توجد فروق بين إجابات الاساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى الى

الاقدمية

ان الضغوط مرتفعة تعزى لفئة اقل من أقل من 05 سنوات وفقاً للدراسة، يتعرض الأساتذة الجدد الذين يعملون لأقل من 5 سنوات لضغوط العمل أكثر من الأساتذة الأكثر خبرة.

يمكن أن يكون ذلك بسبب عدة عوامل، بما في ذلك:

1. قد يحتاج الأساتذة الجدد إلى بعض الوقت لتعلم كيفية التعامل مع متطلبات العمل والجدول الزمني للمهام المختلفة، وهذا يؤدي إلى شعورهم بزيادة الضغط في البداية.
2. يمكن أن يكون لدى الأساتذة الأكثر خبرة مهارات أكثر في التخطيط وإدارة الوقت، مما يساعدهم على التعامل مع الضغط بشكل أفضل.
3. الحمل العملي المختلف في كل مرحلة، فقد يواجه الأساتذة الجدد أعباء عمل أكثر من الأساتذة الأكثر خبرة على سبيل المثال تدريس مستويات عديدة من الطلاب وعدد كبير من الفصول.

يمكن استخدام هذه الدراسة لتحسين بيئة العمل للأساتذة الجدد، على سبيل المثال، قد يتضمن ذلك توفير التدريب والدورات التدريبية للأساتذة الجدد حول تحسين مهاراتهم في إدارة الوقت وتقليل الضغط.

إلى جانب ذلك، يمكن استخدام هذه النتائج لتطوير برامج التوظيف والتعيين للأساتذة الجدد، بما في ذلك توفير موارد إضافية للدعم والمساعدة لهم خلال فترة الاندماج والتكيف مع العمل.

الفرضية العامة :

والتي مفادها: توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي

توجد علاقة ارتباطية عكسية سلبية قوية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

وهذا يشير إلى أن كلما زادت ضغوط العمل، كلما انخفضت مستويات الدافعية لدى المدرسين.

يمكن الاستنتاج من هذه العلاقة أن ضغوط العمل يمكن أن تؤثر سلبًا على الأداء والإنتاجية للأساتذة في المدارس الابتدائية. وهذا قد يؤدي في نهاية المطاف إلى تأثير سلبي على جودة التعليم المقدم في المدرسة.

علاوة على ذلك، يمكن أن تؤدي زيادة ضغوط العمل إلى تنامي الشعور بالإجهاد والتعب والإحباط لدى المدرسين، وهذا يمكن أن يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية. كما أنه يمكن أن يؤدي إلى تراجع الحماس والتفاني في العمل، مما يمكن أن يؤثر على جودة التدريس.

وبالنظر إلى هذه العلاقة، فمن المهم أن يهتم صانعو القرار والإدارات المدرسية بضمان توفير بيئة عمل تساعد على الحد من ضغوط العمل على المدرسين. كما يجب عليهم التحرك لتطوير سياسات تشجع المدرسين على الإنجاز والتفاني في العمل، وتهتم برعاية صحتهم النفسية والجسدية.

نصائح:

يمكن للمؤسسة التعليمية أن تحد من هذه العوامل التي تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط في العمل، وذلك من خلال تبني سياسات تعزز العدالة الاجتماعية وتشجع على الرعاية العائلية وخلق بيئة عمل صحية وآمنة. كما يمكن للأفراد أن يتخذوا إجراءات لتقليل مستوى الضغط في العمل، مثل تحديد الأولويات وإدارة الوقت والمشاركة في الأنشطة التي تساعد على تقليل التوتر.

إذا كنت تواجه ضغوطاً عالية في عملك، فمن المهم البحث عن طرق للتعامل مع الإجهاد والتحمل بشكل صحيح. يمكن أن تشمل هذه الطرق تنظيم الوقت والتخطيط الجيد، والحصول على كافة الدعم اللازم من الزملاء والمديرين، والعناية بالصحة النفسية والجسدية.

توصيات:

بناء على النتائج المتوصل نقترح مايلي :

- العمل على وضع وتصميم استراتيجيات وقائية وعلاجية للحد من ضغوط مهنة التدريس التي يتعرض له الأستاذ الجزائري لما تتركه من عواقب وخيمة الأثر على صحته النفسية والجسمية وبالتالي على العملية التعليمية برمتها.
- إعداد وتنفيذ ورش عمل دورية خاصة بالأساتذة حول كيفية التعامل مع الضغوط من أجل رفع مستوى السلوك التكيفي لديه في البيئة المدرسية، وخاصة في مجال التعامل مع التلاميذ والتكيف مع العبء الوظيفي والوضع الاجتماعي للأستاذ.
- اعتماد المقاييس والاختبارات النفسية والشخصية عند اختيار أساتذة المستقبل بكليات التربية داخل جامعات الوطن حتى يتم اختيار الطلاب الأكثر تكيفا مع ضغوط مهنة التدريس.

خاتمة

خاتمة:

خاتمة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات النفسية التربوية, عالجت موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أساتذة التعليمي الابتدائي, هذا الموضوع قد يكون من أهم الأسباب المهمة في فشل نظامنا التربوي بصفة عامة, باعتباره خلال ومعوفا يواجه ويمس أهم عنصر فيه ألا وهو الأستاذ, لذا اعتبر البحث في أسباب معاناته النفسية وبروز مشاكله على أرض الواقع الانطلاقة الأولى للإصلاح والمساهمة الفعالة في رفع دافعيته للانجاز مما يؤدي إلى رفع مخرجات النظام التعليمي وزيادة إنتاجية بصفة عامة, وذلك إيماناً منا بتحقيق ذلك لن يتأتى إلى بتحسين الحياة المهنية والنفسية لأساتذة التعليم الابتدائي والرفع من مكانتهم اعترافاً بالمسؤولية التي تقع على عاتقهم وهي تحقيق الأهداف التربوية التي يسعى النظام التربوي في أي مجتمع لتحقيقها.

وهدفت دراستنا إلى البحث عن الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز, ولتحقيق هذه الدراسة قمنا باستعمال مقياس الضغط المهني, واستعملنا أيضاً مقياس دافعية الانجاز.

توصلت نتائج الدراسة وذلك من خلال تصورنا إلى ما يلي:

- توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى إلى جنس الذكور
- توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى إلى السن لفئة أقل من 30 سنة

- توجد فروق بين إجابات الأساتذة حول متغير ضغوط العمل تعزى إلى الإقدمية لفئة أقل من أقل من 05 سنوات

- توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل ومستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي

قائمة المصادر و المراجع :

المعاجم:

معجم علم النفس والتربية(1984)، الهيئة العامة لشؤون المطابع دمشق سوريا، ج 1.

المراجع:

- أحمد عبد الخالق (1991) الدافع للإنجاز لدى اللبنانيين . ضمن بحوث المؤتمر السنوي السابع لعلم النفس في مصر .
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد (2002م)، السلوك التنظيمي، نظريات ونماذج وتطبيق عمل ي لإدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية، القاهرة.
- إدوارد ج موراي الدافعية والانفعال ترجمة أحمد . عبد العزيز سلامة دار الشروق، بيروت ، لبنان، ط 1، 1881،
- السناني، أحمد محمد (1995م)، الضغط الوظيفي، كيف نفهمه، ونتجنب آثاره السيئة، الخدمة المدنية، العدد (208)، الرياض.
- عبد اللطيف محمد خليفة (2000): الدافعية للإنجاز، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، د ط، .
- عبد المنعم حنفي (2003): الموسوعة النفسية علم النفس والطب النفسي، ط.2، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر .
- العديلي، ناصر (1995م)، السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كل ي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض.

- عسكر، سمير أحمد (1988م)، متغيرات ضغوط العمل، دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة، العدد (60)، الرياض.
- عمار بوحوش، (1996) نظريات الإدارة الحديثة، دار الغرب الإسلامي، لبنان، ط1، .
- العميان، محمود سلمان (2002م)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مجدي احمد عبد الله (2003)، محاولة تفسيرية و ديناميته السلوك الاجتماعي، الإسكندرية، مصر،
- معتز عبد الله (1990)، الدافعية في علم النفس العام ، مكتبة غريب، القاهرة.
- نشواتي، عبد المجيد. (1996) علم النفس التربوي، عمان: دار الفرقان للطباعة والنشر والتوزيع
- هيجان، عبدالرحمن (1998 .)، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، مركز البحوث والدراسات الإدارية، معهد الإدارة العامة، الرياض.

الأطروحات :

- البليهد، منى صالح حماد (2002 .)، مسببات ضغوط العمل لدى مديرات مدارس التعليم العام في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود. الرياض.
- حميد، عبدالمحسن بن نايف(2001 .)، أثر ضغوط العمل على الأداء : دراسة تطبيقية على رؤساء البلديات الفرعية بالمملكة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم الإدارة العامة.

- الحيدري، محمد سليمان (1995-)، العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى العاملين في بنوك القطاعين الحكومي والخاص بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الروقي، سعد معتاد عايد (2003م)، الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- الزهراني، صالح بن خميس الكناني (2000 .)، أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى ضغوط العمل، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الشرطية.
- السباعي، هنية محمود محمد (2001م)، ضغوط العمل: مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- سبجي، ممدوح محمد (1997م)، ضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة، دراسة استطلاعية، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم علم النفس.
- السلوم، سعاد عبدالله عبدالرحمن (1423 هـ .)، عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- فلمبان، رأفت احمد فؤاد (1996م)، ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجية القيادات الإدارية، دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبدالعزيز وجامعة أم القرى، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.

- المطرفي، سليمان دخيل الله (2001)، معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستويات ضغوط العمل، دراسة مسحية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- النوشان، علي بن حمد بن سليمان (2003م)، ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض.
- الهويش، سليمان بن يحيى (1420هـ .)، العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الحديد والصلب بشركة حديد (سابق)، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، كلية التربية، قسم علم النفس.

مجلة :

- الخثيلة، هند ماجد (1997م)، مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، المجلد (9)، العدد (1)، الرياض.
- رشاد عبد العزيز موسى (1991)، الدافعية للإنجاز في ضوء بعض مستويات الذكورة المختلفة . مجلة علم النفس الهيئة المصرية العامة للكتاب
- فائق، فوزي عبدالخالق (1996م)، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق اقتصادية، المجلد (17)، العدد (67-68)، الإمارات العربية المتحدة.
- المشعان، عويد سلطان (2001م)، مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، العلوم الإدارية (1)، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد (13)، الرياض.

- النمر، سعود محمد (1994م): دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص، في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، العدد (2)، الرياض.

الملاحق



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا و الفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بلوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

الطالب (ة) يوزيان فاروي

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2.0.72.463.67 والصادرة بتاريخ: 2011/11/20

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس والأطفونيا و الفلسفة

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

متغوط العمل وعلاقتها (بالتحازن) بيشور، الإتيان لدى اساتذة

القلم الأيشاني

شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس المدرسي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية للنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2023/06/13

إمضاء المعني



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا و الفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

الطالب (ة) ديوانة الحاج ملاح الدين

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 5.544.55.840. والصادرة بتاريخ: 2017/07/06

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس و الأطفونيا و الفلسفة

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنواتها:

مخطوط العيون وعلاقتها بيسود الأجاز لدى أساتذة التعليم الابتدائي

شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس المدرسي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية للنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2023/06/13

إمضاء المعني

الاستمارة

الجنس

السن

الإقدمية

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مقياس ضغوط العمل						
1.	أرى أن مهنة التدريس متعبة.					
2.	أجد صعوبة في القيام بالأدوار العديدة التي تتطلبها مهنة التدريس.					
3.	أشعر بثقل المسؤولية المهنية.					
4.	تعد المرحلة التعليمية التي أدرسها من أصعب المراحل.					
5.	تخصصي لا يتناسب مع مادة التدريس المسندة لي.					
6.	يرهقني اكتظاظ الأقسام.					
7.	ترهقني الساعات التي أدرسها أسبوعياً.					
8.	التحضير الدائم للدروس يتطلب مني بذل جهود إضافية.					
9.	يرهقني تصحيح الامتحانات.					
10.	برمجة أوقات عملي لا تراعي ظروفِي الخاص					
11.	تؤثر متطلبات التدريس على حياتي الخاصة.					
12.	أجد نفسي مضطراً لتدريس ساعات إضافية					

					لتغطية حاجياتي.
					13. اشعر بندم لوجودي في مهنة التدريس.
					14. تضمن لي مهنة التدريس راتبا شهريا محترما.
					15. انزعج لنقص فرص الترقية في مهنتي
مقياس دافعية الانجاز					
					16. أترك عمل اليوم إلى الغد
					17. أشعر بالكسل كلما ذهبت للعمل
					18. عندي قدرة كبيرة على الصبر
					19. أفضل الأعمال التي تتطلب بذل جهد كبير
					20. أسعى لإنهاء العمل بإتقان
					21. أشعر بالملل والتعب في العمل
					22. أحاول التفوق على الزملاء في العمل
					23. الفوز وحده هو هدفي في المنافسات
					24. أحاول تجنب المشكلات في العمل
					25. أتجنب تحمل المسؤوليات
					26. أقوم بعمل الأشياء قبل التفكير بها جيدا
					27. أتجنب تحدي الآخرين في عملي على مهمة
					28. أحاول إضاعة الوقت حتى ينتهي وقت العمل
					29. اشعر بالضيق بسبب نقص التهوية في القسم.
					30. تمنعني الضوضاء من التركيز على أداء عملي

