



جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

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

في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز

-دراسة ميدانية مقاطعة الابتدائية بلدية السوقر ولاية تيارت -

الإشراف:

د. لصفير رضا

الطالب (ة):

خروبي احمد

بوسجرة محمد الامين

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر ب	د. بلمجاهد خيرة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر ب	د. لصفير رضا
مناقشا	أستاذ محاضر ب	د. عمارة الجلالي

السنة الجامعية: 2021-2022

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى موظفي مدرسة الابتدائية السوقر.

ولتحقيق اهداف الدراسة وباستخدام المنهج الوصفي قمنا بتطبيق استبيان ضغوط المهنة وقد ابان على معامل الثبات الفا منخفض قدره 0.30 ومقياس الدافعية للإنجاز اظهر قيمة ثبات الفا 0.74 على عينة مكونة من 80 مبحوث موزعين على أربع مؤسسات تربوية لبلدية السوقر تيارت. وباستخلاص نتائج الدراسة توصلنا الى ما يلي:

مساهمة كل من الدعم الاجتماعي في التنبؤ بالدافعية للإنجاز بالقيمة المقدرة ب0.38 بقيمة دلالة 0.001

ABSTRACT:

This study aimed to reveal the work stress and its relationship to the achievement motivation among the employees of Al-Sugar primary school.

To achieve the objectives of the study and by using the descriptive approach, we applied the occupational stress questionnaire, which showed a low alpha stability coefficient of 0.30, and the achievement motivation scale showed the stability value of alpha 0.74 on a sample of 80 respondents distributed over four educational institutions in the municipality of Sougar Tiaret.

By extracting the results of the study, we reached the following:

The contribution of each of the social support in predicting the motivation for achievement, with an estimated value of 0.38, with a significance value of 0.001.

Résumé

Cette étude visait à révéler le stress au travail et sa relation avec la motivation de réussite chez les employés de l'école primaire Al-Sugar.

Pour atteindre les objectifs de l'étude et en utilisant l'approche descriptive, nous avons appliqué le questionnaire sur le stress professionnel, qui a montré un faible coefficient de stabilité alpha de 0,30, et l'échelle de motivation à l'accomplissement a montré la valeur de stabilité d'alpha 0,74 sur un échantillon de 80 répondants répartis sur quatre établissements d'enseignement de la commune de Sougar Tiaret.

En extrayant les résultats de l'étude, nous sommes parvenus à ce qui suit :

La contribution de chacun des soutiens sociaux dans la prédiction de la motivation pour la réussite, avec une valeur estimée de 0,38, avec une valeur de signification de 0,001.

شكر وتقدير

أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الدكتور لصفر رضا الذي قبل الإشراف على

إشرافي، وتقديمه للنصح والتصويب ومساهمته البناءة في إتمام هذا العمل، فسيادته قدوة

في التواضع، أتوجه إلى الله عز وجل أن يطيل في عمره ويمتعه بالصحة والعافية لينهل

من علمه وأخلاقه طلاب العلم

كما أتقدم بالشكر والتقدير لجميع أعضاء اللجنة الموقرة على قبولهم مناقشة هذا العمل

وتخصيص وقتهم الثمين

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى كل من مد لي يد المساعدة من قريب أو بعيد في إنجاز

هذه الرسالة

الفهرس:

شكر وتقدير

ملخص الدراسة

مقدمة أ

الفصل الأول

لإطار النظري والتصوري للدراسة

- 1 إشكالية الدراسة 2
- 2 فرضيات الدراسة 4
- 3 أهداف الدراسة 4
- 4 أهمية الدراسة 5
- 5 التعريفات تاجرائية 6

الفصل الثاني

ضغوط العمل

- 8 مفهوم الضغوط المهنية 8
- 10 خصائص الضغوط المهنية 10
- 11 آلية حدوث الضغوط المهنية 11
- 12 مراحل الضغوط المهنية 12
- 14 عناصر الضغوط 14
- 15 مصادر الضغوط المهنية 15
- 16 أنواع الضغوط المهنية 16

19.....	عوامل الضغوط المهنية.....
23.....	نتائج الضغوط المهنية على الفرد والمنظمة.....
26.....	استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها.....

الفصل الثالث

دافعية الإنجاز

31.....	1-لمحة تاريخية عن تطور مفهوم دافعية الإنجاز.....
32.....	2-تعريف الدافعية.....
34.....	3-وظائف الدافعية.....
35.....	4-تعريف الإنجاز.....
36.....	5-مفهوم دافعية الإنجاز.....
38.....	6-أنواع دافعية الإنجاز.....
39.....	7-خصائص الافراد ذوي انجاز عالي.....
39.....	8-قياس دافعية الانجاز.....

الفصل الرابع

الاجراء المنهجي

43.....	1. تمهيد.....
43.....	2. الدراسة الاستطلاعية.....
47.....	3. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.....
50.....	4. الدراسة الأساسية.....
56.....	5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....

الفصل الخامس

58.....عرض نتائج الدراسة

61.....مناقشة نتائج الدراسة

67.....الخاتمة

69.....قائمة المصادر والمراجع

مقدمة

مقدمة:

تعد الموارد البشرية من أهم الموارد في المنظمات و مصدرا لقدرتها التنافسية، إذ يمكن الاعتماد عليها لتحقيق أهداف المنظمة، فهذه الأهداف مقترنة بوجود الأفراد يمتلكون ثقة عالية ووفاء مستمر و التزاما للعمل فيها، فهم المحور الرئيسي في نجاح المنظمة او فشلها، ففي المجتمعات المتقدمة لقي موضوع الضغوط المهنية اهتماما كبيرا من قبل الباحثين و المهتمين بأمر التنظيم أي العلاقة بين المنظمة و الأفراد العاملين بها ، حيث تعتبر الضغوط المهنية أحد العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز من خلال استجابات أفراد المنظمة وتفهم مواقفهم وخلق البيئة و المناخ الايجابي و الربط بين أهداف الأفراد و لأهداف المنظمة.

إن الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز أمرا متلازمان، فلا يمكن رفع دافعية الانجاز إلا بوجود جو عمل مناسب خالي من الضغوط المهنية، وهذا ما جاء في هذه الدراسة التي هدفت الى البحث عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز وكذا معرفة مستوى كل منهما، وذلك من خلال محاولة الاحاطة بجميع نواحي الموضوع وتقسيم الدراسة الى خمسة فصول وهي كالاتي:

الفصل الأول:

كان بعنوان: الإطار النظري والتصوري للدراسة: وتضمن الإشكالية، الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة.

الفصل الثاني:

كان بعنوان: الضغوط العمل: تضمن تمهيد، مفهوم الضغوط المهنية، خصائص الضغوط المهنية، آلية حدوث الضغوط المهنية، مراحل الضغوط المهنية، عناصر الضغوط، مصادر الضغوط المهنية، أنواع الضغوط المهنية، عوامل الضغوط المهنية، نتائج الضغوط المهنية على الفرد والمنظمة، استراتيجيات وطرق التعامل معها.

الفصل الثالث:

كان بعنوان: الدافعية للإنجاز: لمحة تاريخية عن تطور مفهوم دافعية الإنجاز، تعريف الدافعية، وظائف الدافعية، تعريف الإنجاز، مفهوم دافعية الإنجاز، أنواع دافعية الإنجاز، خصائص الافراد ذوي انجاز عالي، قياس دافعية الإنجاز.

الفصل الرابع:

جاء بعنوان: **الإجراءات المنهجية للدراسة**: تضمن تمهيد، الدراسة الاستطلاعية، أدوات وأساليب الدراسة الاستطلاعية، الدراسة الأساسية، أدوات وأساليب الدراسة الأساسية.

الفصل الخامس:

جاء بعنوان: **عرض ومناقشة النتائج**: عرض نتائج فرضية الدراسة، مناقشة نتائج الدراسة، خاتمة، قائمة المراجع، الملاحق.

الفصل الأول

لإطار النظري والتصوري للدراسة

إشكالية الدراسة
فرضيات الدراسة
أهداف الدراسة
أهمية الدراسة
التعريفات الاجرائية

الإشكالية:

يتصف هذا العصر بالتعقيد والتغير في كل الجوانب، منها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. مما جعل منظمات الأعمال تسعى دوماً لتحقيق الكفاءة والفعالية الإدارية، من أجل تحقيق أهدافها، وهذا في ضوء التغيرات الراهنة. وتولي منظمات الأعمال المتقدمة اهتماماً بالغاً لتنمية وتطوير الأداء، من خلال إتباع أساليب الإدارة الحديثة. وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور ضغوط في العمل يتعرض لها العمال، مما يسبب لهم التوتر والاضطرابات من جهة ويؤثر على مردودهم داخل المؤسسة من جهة أخرى.

و قد حضي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من طرف الباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية و أوروبا الغربية، وذلك بسبب ما ينتج عنها من آثار سلبية تمس بالدرجة الأولى المورد البشري الذي يعد أهم و أعلى عناصر الإنتاج في المنظمة فبدونه (العنصر البشري) تفقد الأصول المادية قيمتها تماماً على سبيل المثال (سلطان، 1993)، وهي محصلة هذه الحالات تظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل الذي يدفع المنظمات الحديثة إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل، وتتولد هذه الضغوط عادة من عوامل موجودة في العمل أو في البيئة المحيطة كما وردت في دراسة (ماهر، 2000، ص147)

وعليه فإن الضغوط المهنية تولد حالة من عدم الاتزان الجسمي والنفسي لديهم كما أشارت إليه دراسة (بتول أسعد، 2002) فكلما زاد الضغط زاد دافع النجاح وكلما زاد الضغط زاد دافع تجنب الفشل (عثمان مريم، 2009، 73)

فقد اهتمت الدراسات النفسية والتربوية، وأثبتت البحوث التجريبية أن للضغط المهني تأثيرات سلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم اتجاه مهنتهم ومؤسساتهم، حيث يرى عبد الرحمان الطريفي (1994) أن كمية الضغط مطلبا وشرطا أساسيا للإنجاز ذلك فان حياة الفرد بدون ضغط تكون مملة وراكدة، فدور الضغط هو تحريك دافعية الإنجاز (التحفيز) لينجز مهمته بنشاط، هذا إن كان الضغط معتدل حيث يولد الطاقة عند الفرد ويجره للإنجاز، أما المستوى العالي من الضغط فسيؤدي إلى الإخفاق التام والفشل في إنجاز المهمة. (سلطان أنور، 2003، 119)

ولما كانت الضغوط في المجال المهني تستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين، فقد وصفها (baron, 1986) ان منها الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة عمله مسببة له الضيق والتوتر، ويطلق على هذا "مصادر الضغوط"، أما الحالة الثانية فيراها أنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر والمتمثلة في الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد، فتتأثر دافعيته للإنجاز فيمكنها أن تنتشط كما يمكنها أن تثار أي أن عمل الفرد يتأثر من خلال عوامل داخلية تخصه هو نفسه كحاجات يرغب في تحقيقها، أو في عمل يسوده مناخ سيكولوجي ملائم أو غير ملائم. (حميدي ياسين، 1999، 179)

وكما اهتم الباحثون في علم النفس المهني والاجتماعي بالضغوط المهنية التي يمكن النظر إليها كأحد منجزات الفكر السيكولوجي المعاصر اهتموا كذلك بالدافعية للإنجاز، هذه الأخيرة تعد الطاقة المحركة في الفرد ولديناميكية المؤسسة التعليمية، إذ أن إنتاجية تتوقف على مدى توجيه الجهود وإعلاء مستوى دافعية الإنجاز، مما يحث الفرد على بذل الجهد. (فشقوش إبراهيم، 1997، 25)

حيث اكدت بعض الدراسات على وجود ارتباط بين ضغوط العمل والإرهاق (على سبيل المثال، Rose, D. -M., Seidler, A., Nübling, M., Latza, U., 2017; Van Dijk, F., Swaen, G., 2003)، والإجهاد (راجع، Panigrahi, A., 2017)، القلق (عد إلى، Ebrahimi, M. H., Poursadeghiyan, M., Abbasi, M., Mehri, A., 2016; Jones, M.K., Latreille, P. and Keenan, A., & Newton, T. J., 2016)، والإحباط ومشاعر الغضب (انظر، Sloane, P., 2016)، والاحتئاب (على سبيل المثال، Ebrahimi, M. H., 1984; Norwood, J. M., 2018)، والاحتئاب (على سبيل المثال، Ebrahimi, M. H., 2016)

وحسب ماكلياند فإن دافعية الانجاز عامل مهم في رفع مستوى أداء الفرد في مختلف المجالات والأنشطة إذ انها تمثل البعد الانفعالي الذي هو مكمل للقدرة، والتي تمثل البعد المعرفي للشخصية، كما هو دافع من أهم الدوافع الإنسانية، فهو تكوين فرضي يشير إلى عدد من المظاهر السلوكية: السعي لبذل الجهد والتحصيل ومواجهة الصعاب، والسعي نحو التفوق والمثابرة للوصول إلى الأهداف، بالإضافة إلى التخطيط الدقيق، وإتقان الأعمال والمهام في إطار استغلال أفضل للوقت في ضوء معايير الجودة في الأداء.

ومن بين الدراسات التي تناولت موضوع الدافعية للإنجاز: دراسة هيرسي بلانشارد: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأنماط القيادية في إدارة المدارس وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى الأساتذة أما النتيجة العامة التي توصلت إليها الدراسة هي أن دافعية الإنجاز لدى الأساتذة أعلى في المدارس التي يكون نمطها القيادي هو نمط التفويض وأقلها لدى الأساتذة الذين يتسم مديرهم بنمط الأمر. (قلية فاروق عبده، 2005:301)

كما اكدت دراسة مخلوف اسعد 2014 بعنوان الضغوط العمل وعلاقتها بدافعية الانجاز واستراتيجية مواجهتها لدى مديري تعليم المتوسط فهدفت الى معرفة الضغوط العمل وعلاقتها بدافعية الإنجاز وتوصلت الدراسة الى الوجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل ودافعية الانجاز ولا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لدى افراد عينة الدراسة في استراتيجية المواجهة (مخلوفي 2014)

وعليه ان الضغوط العمل ودافعية الانجاز امران متلازمان فلا يمكن رفع دافعية الانجاز الا بوجود جو عمل مناسب خالي من الضغوط المهنية وعليه تتمحور اشكالية اشكالية الدراسة حول التساؤل التالي

هل توجد علاقة بين ضغوط العمل ودافعية للإنجاز؟

فرضية الدراسة:

تختلف مساهمة كل من النوع الاجتماعي، والسن، الأقدمية في العمل، ومتطلبات العمل، والتحكم في العمل، والدعم الاجتماعي في التنبؤ بالدافعية للإنجاز.

هدف الدراسة:

الكشف عن مساهمة كل من النوع الاجتماعي، والسن، الأقدمية في العمل، ومتطلبات العمل، والتحكم في العمل، والدعم الاجتماعي في التنبؤ بالدافعية للإنجاز.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في معرفة العلاقة بين ضغوط العمل ودافعية الإنجاز لدى الموظفين هذا ما يساهم في معرفة طرق التعامل معها بالإضافة الى ذلك فهو يثري الرصيد المعرفي في هذا المجال وطرق التعامل معها.

التعريف الإجرائية لبعض المصطلحات الدراسة الرئيسية

-الضغوط المهنية: هي حالة نفسية إجتماعية تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية، وهي ردود إنفعالية ونفسية تشكل تهديد للفرد في بيئة عمله.

-الدافعية للإنجاز: استعداد الفرد لتحمل المسؤولية، والسعي نحو التفوق لتحقيق أهداف معينة، والمثابرة للتغلب على العقبات والمشكلات التي قد تواجهه، والشعور بأهمية الزمن، والتخطيط للمستقبل.

الفصل الثاني

ضغوط العمل

مفهوم الضغوط المهنية

خصائص الضغوط المهنية

آلية حدوث الضغوط المهنية

مراحل الضغوط المهنية

عناصر الضغوط

مصادر الضغوط المهنية

أنواع الضغوط المهنية

عوامل الضغوط المهنية

نتائج الضغوط المهنية على الفرد والمنظمة

استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها

تمهيد:

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي. مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها.

يعرفه لازاروس وكوهين - cohen&lazarus على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي" (منى عبد الحليم، 2009، ص 03)

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة والضغط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية. (حافظ فرج أحمد، 2007، ص 20)

ب-الضغوط كاستجابة:

يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.

تعريف "فونتانا" Fontana "الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي (عبد العزيز، 2005، ص 18)

أما "جرينبرج" و "بارون" "Baron"&"Greenberg" فيعرفانها على أنها: نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة. (طه عبد العظيم، 2006، ص 22)

ج-الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة: نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به، حيث يتبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما.

ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه:

تعريف NEWMAN & BEEH: بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

ويعرفه GRATH بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرد (محمود سليمان، 2005، ص 161)

ويرى الصباغ بأنها: " الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه." (زهير الصباغ، 1981، ص29)

من خلال استعراضنا للتعريف سابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها استجابة، والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية، حيث يمكن اعتبارها:

"حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسولوجية والسلوكية"

2- خصائص الضغوط المهنية:

- تمتاز الضغوط المهنية بعدد من الحقائق الهامة نوضحها ما في يلي:
- أن الضغوط المهنية منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر.
- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط.
- تتفاوت الضغوط المهنية من حيث طبيعتها ودرجة تأثرها على الأفراد

3- آلية حدوث الضغوط المهنية :

قد تنشأ الضغوط من داخل الشخص نفسه، وتسمى ضغوطا داخلية، قد أو تكون من المحيط الخارجي مثل العمل، العلاقة مع الأصدقاء والاختلاف معهم في الرأي أو خلافات مع شريك الحياة، أو الطلاق، أو موت شخص عزيز، أو التعرض لموقف صادم مفاجئ، تسمى ضغوطا خارجية وعلى العموم فإن الضغوط سواء أكانت داخلية المنشأ نتيجة الانفعالات أو احتباسات الحالة النفسية، وعدم قدرة الفرد على البوح بها وكتمها، أو ضغوطا خارجية متمثلة في أحداث الحياة، فإنها تعد استجابات لتغيرات بيئية. (الامارة، 2001، ص04)

وانطلاقا من وجهة نظر العالم " هانس سيلبي (Sely Hans) (" فإن آلية حدوث الضغوط تتمثل في:

مرحلة الإنذار: تبرز بظهور يقظة مفرطة التي بدورها تثير السياقات العقلية المتمثلة في الانتباه، والتركيز والذاكرة، بحكم هذه المتغيرات النفس-سلوكية تساهم في تقييم الوضعية الضاغطة ووضع إستراتيجية أولية للاستجابة العضوية الناجمة عنها.

مرحلة المقاومة: تتميز بإعداد إستراتيجية ثابتة، ولكنها مرنة وقابلة للتكيف حسب تطور الوضعية الضاغطة، الهدف منها هو التحكم النسبي في الوضعية من أجل التحصل على توازن جديد للعضوية مع المحيط .

مرحلة الإنهاك: تتميز بوجود استجابات غير فعالة في التحقيق من تأثير الوضعية الضاغطة، يحدث لدى الفرد اختلال جسدي يظهر في شكل أعراض عصبية وكذا عجزه على إعداد استراتيجيات فعل جديدة على الصعيد النفسي، أما من منطلق لاتجاه التفاعلي المشتق من المنظور المعرفي السلوكي المتناوب، أين يختلف استجابة الضغوط النفسي من فرد لآخر، وعند الفرد نفسه من وقت لآخر، والمتعلقة بمدى إدراكه لعامل الضغوط.

ويقارن " سيلبي " هذه المرحلة بمراحل حياة الإنسان مرحلة الطفولة مرحلة الرشد مرحلة الشيخوخة.

4 مراحل الضغوط المهنية:

أول محاولة تفسير وتحديد لمراحل الضغوط، قام بها الطبيب والعالم (هانس سيلبي ،) حيث اقترح أن الفرد يمر بالمراحل التالية حينما يتعرض لضغط ما . (الفريجات و اخرون، 2009، ص278)

أ.مرحلة الإنذار (مرحلة التعرض للضغوط):

ويطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر. تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا (كإحساس الحشوي، آلام المعدة وتقلص القولون أو الذكريات). أو خارجيا كمختلف المواقف التي يتعرض لها الفرد خلال حياته. ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة، عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة، يترتب عليها بعض المظاهر، التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر :ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الاستهداف للحوادث، الحساسية للنقد .

ب. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغييرات السابقة، حيث تؤدي ما سبق إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم لتعامل مع التغييرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين (إما المواجهة أ والهروب)، وذلك في محاولة التغلب عليها أو التخلص منها بسرعة، وبذلك يحقق الفرد حالة من التوازن وفي حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية وهنا يكون قد تعرف وتأثر بالفعل بالضغوط. (محمد، 2004، ص337)

ج.مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسب الكولسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة. (www.stressinfo.org) حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى مرحلة التكيف ما مع يحدث فعلا. فإذا نجح، فإنه يحقق التوازن لذاته، أما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية.

د.مرحلة الاستنزاف أو التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عند تعرضه للمواقف الضاغطة باستمرار ولفترة زمنية طويلة (استمرارية التواتر والزمن) هنا يصاب بالإجهاد كنتيجة لتواتر وتكرار المثير ومقاومته ومحاولة التكيف معه. ومن أهم مظاهر وآثار الوصول إلى هذه المرحلة ما يلي:

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل: النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.
- الأمراض العضوية وسيكوسوماتية: قرحة المعدة، ارتفاع ضغط الدم الجوهري، ارتفاع السكر.... الخ.(محمد، 2004، ص34 - 35)

2 -عناصر الضغوط:

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها "سيزلاقي" و"الاس" في ثلاث عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة والتفاعل (صلاح الدين، 2004، ص337)

أولاً: عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ثانياً: عنصر الاستجابة: يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ثالثاً: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (محمد اسماعيل، 2005، ص44)

ج- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف: عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، -www.stressinfo.org 26-03-2022/ 9:44

حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلاً فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

د-مرحلة التعب والإنهاك: ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الانجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.

• الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم. (محمد اسماعيل، ص46)

6-مصادر الضغوط المهنية:

حظيت مسألة مصادر الضغوط ما أو يطلق عليه بعض الأفراد مجازاً أسباب الضغوط بكم كبير من الاهتمام والدراسة، وأفضت هذه الدراسات إلى تصنيفات مختلفة لمصادر الضغوط أهمها:

من حيث المنشأ وتصنف إلى:

• ضغوط داخلية (أي من داخل الفرد مثل الحاجات و المتغيرات الفيزيولوجية، والطموحات والأهداف وغيرها)

• في المقابل هناك ضغوط خارجية) أي تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية كالملوثات...الخ)

من حيث المكان الذي تحدث فيه:

• أي في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في الشارع...الخ من حيث عدد المتأثرين بها: وهي تصنف إلى • العامة) أي يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلة)

• وفي المقابل هناك الخاصة التي تؤثر على فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرق أو منغصات الحياة اليومية. (جمعة،2004،ص15)

يرى (هيجان) أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر الضغوط المهنية سلكوا ثلاث مسارات: هي

• النموذج الثنائي: يصنف الضغوط المهنية في مجموعتين.

• النموذج الثلاثي: يصنف مصادر الضغوط المهنية إلى ثلاث مجموعات رئيسية

• النموذج المتعدد الأبعاد: يصنف مصادر الضغوط المهنية إلى أربع مجموعات رئيسية فأكثر (شاد عبد العزيز، 1999، ص89)

7 أنواع الضغوط المهنية:

أ. الضغوط النفسية: تشكل الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى وهو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى، مثل الضغوط الاجتماعية، الضغوط المهنية، الضغوط الاقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، الضغوط العاطفية.

إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائجها النفسية والمتمثلة في الحالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب أو شدة ضعف الضغوط الواقع على الفرد...

وأثار تلك النتائج على تكيف العامل والإنتاج، فإذا ما استقبل هذا الإحساس لدى الأمل في عمله، فسوف تكون النتائج التأثير على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية: ومن أولى تلك الأعراض زيادة الإصابات وحوادث، وربما تكون قاتلة فضلا عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائيا.

ب الضغوط الاقتصادية: فلها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير، وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، ما إذا كان مصدر رزقه، ينعكس على حالته النفسية، وينجم عن ذلك على حالته النفسية عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة...

ج. الضغوط الاجتماعية: وتعد حجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها والخروج عنها يعد خروجا عن العرف والتقاليد الاجتماعية.

د الضغوط الأسرية: تشكل بعواملها التربوية ضغطا شديدا على رب الأسرة وأثارا على التنشئة الأسرية، وا تكوين الأسرة وتفتت معايير فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي معلوم عنه الالتزام لا اختل الضبط ونتج عنها تفكك الأسرة ما إذا اختل سلوك رب الأسرة أو ربة البيت. (الأمانة، 2001، ص 03)

هـ. الضغوط الدراسية: تشكل الصعوبات الدراسية على طالب المدرسة في مختلف المراحل الدراسية ضغطا شديدا في حالة عدم استجابته للوائح المدرسية أو المعهد أو الكلية، فهو مطالب بأن يحقق النجاح

في الدراسة لإرضاء طموحه الشخصي الذاتي أولاً، ورد الجميل لأسرته التي خصصت من دخلها المادي كنفقات الدراسة ثانياً، فضلاً عن المؤسسة التعليمية التي صرفت الأموال المتمثلة في مستلزمات الدراسة كتوفير المدرسين المتخصصين والاحتياجات المادية العلمية في العملية التعليمية.

و. الضغوط العاطفية: بكل نواحيها النفسية والانفعالية، فإنها تمثل لبني البشر واحدة من مستلزمات وجود الإنسان، فالعاطفة لدى الإنسان غريزة اختصها الله عند البشر دون باقي المخلوقات، فعندما يعاق الإنسان في طلب الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع شريك الحياة.

وتتعرش جهوده في الاستقرار الزوجي، يشكل ذلك ضغطاً عاطفياً، تكون نتائجه نفسية، مما يجعله يرتبك في حياته اليومية وتعامله في عمله أيضاً... إلى أن يجد الحل في التوصل إلى تسوية مشاكله، وتشكل مشكلات عدم الاتفاق بين الزوجين، أو صعوبة اختيار شريك الحياة، أو مشكلة الانفصال بين الزوجين، مشكلات عاطفية يبحث الإنسان عن حلول لها. (الأمانة، 2002، ص04)

وتنقسم الضغوط المهنية بالنظر إلى اعتبارات متعددة وهي كالتالي:

1 - من حيث الآثار المترتبة على الضغوط المهنية والضرورة تنقسم إلى:

الضغوط الإيجابية:

يعد الضغوط الإيجابي ضرورة لكل فرد وذلك من أجل تحقيق قدر كبير من النجاح في حياته، كما يعد حافزاً لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، والضغوط الإيجابية تكون ضرورة ومفيدة ونافعة للفرد والمنظمة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساساً للقدرة على الإنتاج وتؤدي على ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية. (مسلط، 1996، ص 40 - 41)

1- الضغوط السلبية :

وهي ضغوط ترتب آثار سلبية على صحة ونفسية الإنسان وينعكس ذلك على أدائه في العمل ويطلق علماء النفس على الأمراض السيكوسوماتية أمراض العصر، لأنها ناتجة عن ضغوط العصر المتزايدة، وتشير بعض الإحصائيات في التقارير التي يقدمها المسؤولون في مستشفيات الأمراض العقلية والنفسية، إلا أن 60% من المرضى الذين يترددون على الأطباء يعانون من اضطرابات نفس-جسدية، وتسبب

الضغوط السلبية انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذين يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري .

ووفقا لمصادر الضغوط فقد صنف كل من كوبر ومارشال (Marchall et Cooper) الضغوط المهنية وفقا لمصادرها إلى نوعين:

أ. الضغوط المترتبة عن المهنة:

وهي ضغوط تجد مصدرها في المهنة مثل الطلب من الموظف بأن ينجز عمل كبير في وقت محدد، أو تغيرات في سياسة المنظمة وغيرها.

ب. الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل: ومنها الأحداث والتغيرات التي تحدث خارج نطاق المهنة ولا علاقة لها بها مثل: الزواج، المرض، متطلبات إشباع الحاجيات الضرورية... إلخ. كما أشار فائق إلى " أن Grath " صنف الضغوط المهنية وفقا لمصادرها إلى:

• الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: ويتعرض لها العامل داخل المنظمة أثناء تأديته وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية ناتجة عن مستوى الاستخدام التي تعمل به المنظمة مثل المكتبة الحديثة وصعوبة مواكبتها ومسايرتها.

• الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: أي من خلال تفاعل العامل مع زملائه في المهنة.

• الضغوط الناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد: وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوازنة كالقلق، الأساليب الإدارية. (فائق، 1969، ص144)

8 عوامل الضغوط المهنية:

يعتبر " كاهن " وزملاؤه (Kahn، 1969) أول من وجهوا الأنظار إلى الضغوط التي تسببها المنظمة والتي لها آثار سلبية على سلوك الأفراد والجماعات موافقهم اتجاه أعمالهم، ومن بين هذه العوامل.

أ. طبيعة الوظيفة:

تتعدد العوامل المرتبطة بطبيعة الوظيفة، وتشمل ثلاثة جوانب أساسية هي الفئة الوظيفية، والمكانة الوظيفية، وعبء العمل.

ب. الفئة الوظيفية:

لقد كان موضوع العلاقة بين الفئة الوظيفية ودرجة الضغوط مجال اهتمام الكثير من الباحثين، ففي دراسة تم إجراؤها على 22000 موظف يعملون في 120 مهنة مختلفة تعرض بعضهم للوفاة أو الدخول إلى المستشفى أو المراكز الصحية العقلية، فقد تبين أن الضغوط التي تعرضوا لها نتيجة الوظائف التي كانوا يشغلونها.

ج. المكانة الوظيفية :

لقد بين كل من الباحثين " بروننت وفلام هولتر " (1995) Flamholtz et Brumment أن المديرين من أكثر الفئات الوظيفية معاناة للأمراض النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية ، كما بينت دراسات (كوبر) أن أكثر المديرين عرضة لأمراض القلب هم الذين يتصفون بالسمات التالية:

• الشخصية المتسمة بالتنافس الحاد، وغالبا ما تشعر أنها تحت الضغوط وقت إنجاز أو اتخاذ القرارات الحاسمة.

• التغيير في العمل سواء كان بسبب الترقية أو النقل، حيث يفرض على المدير مطالب جديدة.

• المناخ التنظيمي السيء الذي يعمل فيه المدير، والذي يحدد صلاحيته وحرية ويؤثر على اتخاذ القرارات.

الدخول في صراع مستمر بسبب تعارض قيم الشخصية مع قيم المؤسسة التي يعمل فيها. (سلامي، 2008، ص45)

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع، وسنحاول التطرق لبعض منها:

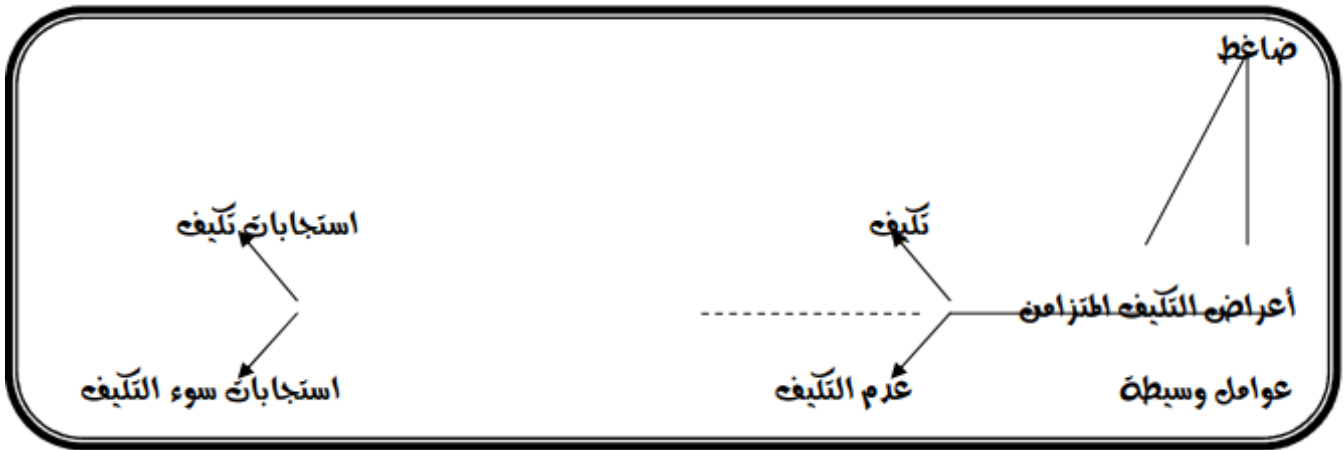
قدم هانز سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط، هدفا للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيلبي sundrome adaptation وهي:

ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة: général للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

أ-الفرع: وفيه يظهر الجسم تغييرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي

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

ج-الإجهاد: وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.



مصدر : ويوضح الشكل التالي حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية "هانز سيللي". (وليد السيد، 2007، ص152)

نظرية Lazarus

توضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون إدراك كم التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية، حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية، وعلى عوامل أخرى خارجية، بيئية، اجتماعية.

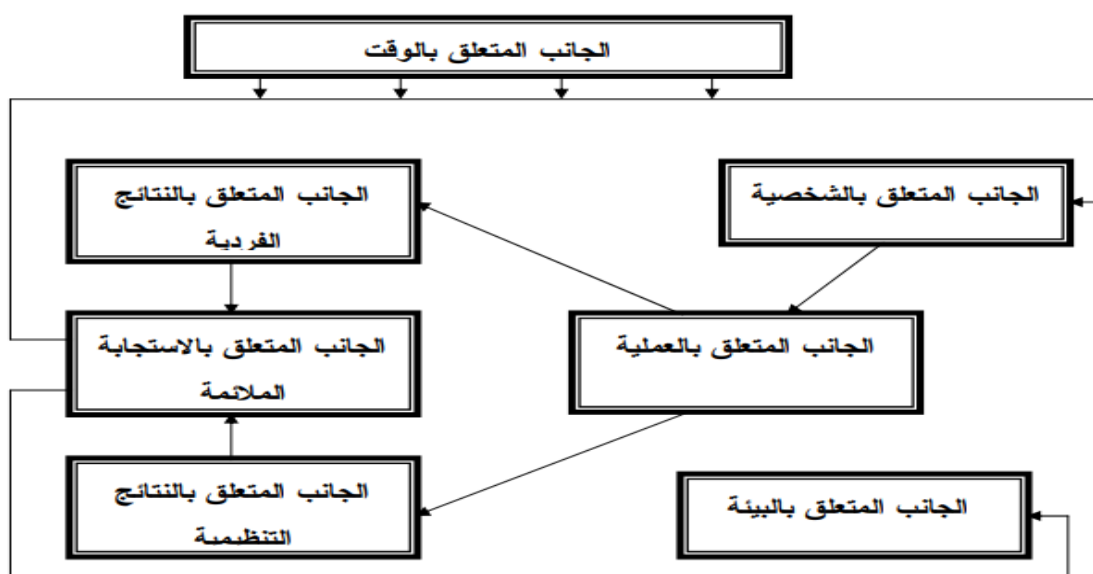
وتحدد هذه النظرية أن الضغط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين:

- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط

- تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

نموذج لبيبر ونيومان 1978

يقوم النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما: الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك أثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي T .A. Beehr : Psychological Stress In The Work Place, Rout Le Dge, الموالى .London, 1995, P:12



- نموذج

مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير ذلك على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به، ومن هذا على النتائج وآثار الضغط.

ويشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية العاطفية البيولوجية و (الديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها.

1- نتائج الضغوط المهنية على الفرد والمنظمة:

أ. نتائج الضغوط المهنية على الفرد:

• النتائج الايجابية:

إن العديد من المنظمات، لم إن يكن جميعها، تنظر إلى الضغوط المهنية على أنها شر يجب مكافحته، وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن الضغوط المهنية آثار ايجابية مرغوبا فيها، إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها (العميان، 2008، ص165) فعندما تكون الضغوط في حجم مناسب (ايجابي) فإنها تؤدي إلى السرعة في انجاز الأعمال والإبداع في التفكير والقدرة على اتخاذ القرارات، والتركيز على نتائج أعمالهم، وتحفز الأفراد على العمل، وتجعل الأفراد ينظرون للمستقبل بتفاؤل وجدية، وتجعل الأفراد يشعرون بالانجاز والمتعة والنوم بشكل مريح، والمقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

• النتائج السلبية:

تظهر النتائج السلبية الضغوط المهنية على الفرد، عندما يواجه ضغوطا عالية لا يستطيع احتمالها أو الاستجابة لها بطريقة ايجابية، هذه النتائج قد تكون بصور متعددة، حيث من الممكن أن تشمل الجوانب النفسية والجسمية والسلوكية والانفعالية والعقلية للفرد، وبما أن الضغوط تحدث تأثيرات على مستوى الجهاز العصبي للفرد، فان هذه التغيرات غير الطبيعية ستكون لها نتائج واضحة على صحة الفرد (طبعلي، 2010، ص 65)

ومن هذه النتائج نذكر:

• النتائج النفسية (السيكولوجية):

يترتب على إحساس الفرد بت ازيد الضغوط عليه في العمل، حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد ومن أهم تلك الأعراض: الحزن والكآبة والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشائم، التصرف بعصبية شديدة، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين، عدم الاتزان الانفعالي (العميان، 2008، ص ص164-165). (الشعور العام بالخوف، صعوبة التركيز وسرعة التغيير في الأفكار. (المشعان، 1994، ص314)

• النتائج الجسمية:

من أهم الأمراض والأعراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط المهنية ما يلي: قرحة المعدة، وأمراض القلب والسكر، وضغط الدم.

التعرق بغزارة، فقدان الشهية، آلام في عضلات الرقبة وعضلات الظهر، الارتعاش، عسر الهضم، آلام القولون والمعدة، الصداع، الأرق وصعوبة النوم، جفاف الفم والزرور، صعوبة التنفس، القرحة، والثعلبة، والارتكازيا، وصعوبة التنفس، والفشل الجنسي، الجلطة الدموية. (المشعان،1994، ص 314-315)

• النتائج السلوكية:

تلعب العوامل التنظيمية الضاغطة دورا في سلوك الفرد وتتمثل نتائجها: في التدخين، الإدمان على الكحول، تعاطي المسكنات والمخدرات، العنف وانتهاك الأنظمة، والعدوان والاكنتاب. (العديلي،1993، ص 77-78)، الهياج، التسلط، الميل للوقوع في الحوادث، عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية، الافتقار إلى روح الدعابة، سوء الأداء في العمل، تكرار التغيب عن العمل دون إذن أو سبب. (أردان،2008، ص)

وحسب المديرية العامة لتهديب العمل، فالعمل يمكن أن ينعكس إيجابا على صحة الفرد عندما تلبى المتطلبات المهنية، ويكون المناخ التنظيمي للمنظمة ملائم. وعلى عكس هذا، إذا كانت ظروف العمل غير ملائمة تتسبب في تدهور الصحة وظهور أعراض مرضية. فالفرد عند تعرضه للضغط يبدي ردود أفعال شعورية مثلا: القلق، الاكنتاب وغيرها من الاضطرابات النفسية. (direction générale humanisation du travail,2006,p18)

ب- نتائج الضغوط المهنية على المنظمة:

• النتائج الايجابية:

إن العديد من المنظمات لم إن يكن جميعها تنظر إلى الضغوط المهنية على أنها شر يجب مكافحته، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن الضغوط المهنية نتائج ايجابية، يوردها (العميان) كما يلي:

- التحفيز عن العمل.

- يزداد تركيز الفرد في العمل.

- التركيز على نتائج العمل (الشخانية،2010، ص 93)

• النتائج السلبية:

تؤثر الضغوط المهنية سلباً على المنظمة من خلال:

ارتفاع معدلات شكاوى العمال، العنف بين العمال، إعادة التخطيط والعمل، زيادة في الأخطاء والمشاكل، عدم دقة القرارات المتخذة، زيادة التكاليف الإنتاجية، تدني مستوى الإنتاج، عدم رضا العملاء، كثرة الغياب والتأخير، التسرب الوظيفي. (رضوان، 2012، ص 70)

مما سبق ذكره من النتائج، نلاحظ أن للضغوط المهنية نتائج إيجابية ذلك ما إذا كانت الضغوط ذاتها ضغوط إيجابية محفزة على تحسين أداء الفرد، أما إذا ازدادت الضغوط عن حدها فستكون نتائجها وخيمة على الفرد والمنظمة (ضغوط سلبية)

استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها:

تمارس المنظمات سياسات مختلفة في طرق علاج ومنع الضغوط المهنية، كما أن العاملين في هذه المنظمات يدركون هذه السياسات بطرق مختلفة، حيث من الممكن أن تمارس المنظمات بعض لسياسات التي من شأنها أن تعالج أو تقلل أو تمنع الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية. (ماهر، 2004، ص398)

أ. طرق علاج الضغوط المهنية على مستوى الفرد:

إن الإنسان يستطيع أن يتجنب الضغوط الناتجة عن الوظيفة وعلاجها بوسائل وطرق عديدة، ومن أهمها هذه الطرق.

تقوية الإيمان بالله واللجوء إلى الصلاة وذكر الله كثيراً كما في سورة الرعد "الذين آمنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب" الآية 28

التمارين الرياضية: إن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم، وتؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص لا

يمارس أي تمارين، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل.

التأمل: وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفرغ الذهن (استرخاء الحالة الذهنية). وسيكون ذلك بالابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي قد يتسبب في الضغوط، ويردد الفرد عبارة أو كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ، وهناك طرق عديدة للتأمل منها قراءة القرآن الكريم، والتسييح.

الاسترخاء: ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وإفقال العينين، ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ.

التحكم الذاتي في السلوك: لا تجعل الأشياء الصغيرة تتسبب في توترك دع جرس التليفون يرن وانظر إليه مبتسما، لا تنزعج من إشارات المرور الحمراء المتتالية واحرص على أن تكون هادئا، إذا أحسست بالأرق في ليلة ما، وأفرغ ما في رأسك من أفكار ستشعر بتحسن كبير.

الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة.

إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو شيء.

شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

النظام الغذائي: ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة و الحيوية اللازمة لأداء العمل، وبذلك النظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التي منها، كمية الطعام لا هي كبيرة ولا صغيرة في أي وجبة، نوع الطعام يضمن تغطية كاملة لكل المكونات الغذائية من بروتين، ونشويات، وفيتامينات، وأملاح ومعادن، وغيرها من المكونات للفرد، ويجب أيضا الأكل ببطء، ومضغ الطعام بشكل جيد وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع

التمرينات الرياضية تكون لكل منها آثار حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار السيئة للضغوط النفسية . فمثلا الغذاء الجيد يمكن من أداء التمرينات الرياضية بكفاءة كما أن التمرينات الرياضية يمكنها أن تحرق السعرات الحرارية الزائدة في الجسم وتزيد من قدرة الجسم في التمثيل الغذائي وتزيد من قدرة الجسم في أنشطة الحيوية البنائية وكلا من الغذاء والتمرينات معا يؤثران على رفع كفاءة الفرد في الاسترخاء والتركيز.

الفصل الثالث

دافعية الإنجاز

لمحة تاريخية عن تطور مفهوم دافعية الإنجاز.

تعريف الدافعية.

وظائف الدافعية

تعريف الإنجاز

مفهوم دافعية الإنجاز

أنواع دافعية الإنجاز

خصائص الافراد ذوي انجاز عالي

قياس دافعية الانجاز

تمهيد:

يُنظر إلى المورد البشري على أنه الركن الأساسي والثروة الحقيقية في أي مؤسسة، تبعا لذلك فقد اكتسبت مواضيع دراسة سلوك وتفسيرها أهمية بالغة لاسيما في مجال العمل، ولهذا تعتبر دافعية الإنجاز من أحد العناصر الرئيسية المكونة لشخصية الأفراد التي يجب على الباحث التطرق إليها.

لمحة تاريخية عن تطور مفهوم الدافعية الانجاز:

تعود الأعمال الأولى التي ظهرت فيها محاولة تفسير دوافع السلوك إلى فلاسفة الإغريق

ويمكن التمييز بين اتجاهين في هذه الحقبة التاريخية:

الأول: يعتبر السلوك مدفوعا بالمنفعة ويستجيب لمبدأ اللذة والألم.

الثاني: ينسب إلى الفلسفة العقلية والمثالية، التي تؤكد على دور العقل والأخلاق والإرادة الحرة في تحديد السلك الإنساني وتوجيهه.

إن الرأي الأول يعطي أهمية البعد العاطفي للدافعية في حين يتمسك العقليين بالجانب

المعرفي وتعتبر هذه الأعمال بمثابة الخطوات الأولى لفهم دوافع السلك الإنساني. (أمال ، 1990 ،

ص87)

أما خلال القرن السابع عشر، فقد أظهرت البحوث العلمية خضوع الكون إلى قوى فيزيائية تحكمه وتنظم عمله وتحافظ على توازنه هكذا ظهرت المقاربة الميكانيكية في تفسير السلوك الإنساني، والتي تعتبر هذا الأخير خاضعا لقوى الطبيعة مثله مثل الظواهر الأخرى، ذلك بعد أن سادت لمدة طويلة فكرة أن الإنسان قادر على ممارسة الضبط الكامل لأفعاله بوصفه كائن مفكر يملك القوة لكبح أهوائه إلا أن ديكارت اعتقد أن الروح ليست خاضعة للقوانين التي تحكم المحيط الطبيعي المادي فالروح كقوة يمكن أن تتدخل بين المثبرات والاستجابات وهو ما يعبر عنه ديكارت بالإرادة واختياره كما اقترنت هذه الرؤى بالفلسفة الدينية في أوروبا الشيء الذي زاد من قوتها وسيطرتها (محمود عبد الفتاح، عنان، مصطفى حسين باي، 2000 ، ص104)

برز هذا اثر هذه الآراء النموذج الغريزي الذي يفسر سلوك الإنسان على انه محصلة لمجموعة من الغرائز أي تلك الميول الفطرية التي يولد الإنسان مزود بها وهذا ما ذهب إليه " وليام جيمس و ماك دوجال " في مطلع القرن الماضي. (عصام ، بيح، 2006، ص201)

في التوجه نفسه تقريبا يؤكد علماء التحليل النفسي وعلى رأسهم فرويد على دور غريزة الحياة وغريزة الموت في تفسير السلوك وفهمه بالإضافة إلى قوة اللاشعور فالإنسان ليس واعيا دائما لما يدفعه للقيام بسلوك ما وفي إطار النظريات السلوكية تم تقليص دور الحاجات الفطرية الوراثية في تفسير السلوك الإنساني بالرغم من أن لهذه الأخيرة دور هام إلا أن الجزء الأكبر من السلوك البشري مكتسب، عن طريق الاتصال بالآخرين والاحتكاك بهم فالتيار السلوكي يركز على المثبرات الخارجية والتعلم بالارتباطات لتفسير الظواهر

السلوكية تفسيراً علمياً موضوعياً، ويضع جانباً كل الظواهر غير القابلة للملاحظة كالوعي والشعور والعمليات العقلية لقد وقف المعرفيون موقفاً وسط بين التوجه الغريزي والتوجه السلوكي، إضافة إلى العوامل الداخلية والتمثلة في الغرائز والاستعدادات الفطرية التي يكون الإنسان مزود بها تأتي العوامل الخارجية والتمثلة في مختلف المثبرات والتعزيزات التي يتلقاها الإنسان في محيطه الطبيعي والاجتماعي للمساهمة في تحريك سلوكه (مصطفى حسين باهي، أمينة ابراهيم شلبي، 1998، ص 87)

وقد حظي مفهوم دافعية الانجاز باهتمام الباحثين العرب حيث توصل الشربيني 1978 إلى إحدى عشر سمة تعبر عن الدافع للانجاز هي:

الطموح، المثابرة، الاستقلال، الثقة بالنفس، الإتقان، الحيوية، الفطنة، التفاؤل، المكانة، الجرأة الاجتماعية، كما كشف عبد القادر 1978 من خلال استقرائه لمجموعة من الدراسات السابقة عن ثلاثة دوافع فرعية للانجاز تتمثل في: الطموح العام، النجاح بالمثابة على بذل الجهد، التحمل من اجل الوصول للهدف، كما عرف عبد الخالق 1991 الدافع للانجاز بأنه الأداء على ضوء مستوى الامتياز والتفوق أو الأداء الذي تحدثه الرغبة في النجاح وأشار " هيلجارد 1979 Hilgard وآخرون إلى أن الدافع للانجاز يعني تحديد الفرد لأهدافه في ضوء معايير التفوق والامتياز. (محمد محمود بني يونس، 2007، ص 82)

دافعية الإنجاز:

-تعريف الدافعية.

لقد اختلفت تعاريف الدافعية في الإطار العام لعلم النفس باختلاف الاتجاهات والمقاربات كما اختلفت أيضاً المصطلحات المستعملة كمرادفات لمصطلح الدافعية من بينها: الرغبة، الحاجة، الميل، الباعث، الدافع، الحافز. (أسامة كامل راتب، 2000، ص 42)

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

الحافز: هو حالة من التوتر تجعل الكائن العضوي في حالة من التهيؤ والاستعداد للإستجابة لجوانب معينة في البيئة. (أحمد عبد الخالق، 1986، ص 183)

الباعث: عبارة عن مثير خارجي يحرك الدافع وينشطه ويتوقف ذلك على ما يمثله الهدف الذي يسعى الفرد لتحقيقه من قيمة. (رمضان ياسين، 2008، ص 100)

من خلال بعض المفاهيم المرتبطة بالدافع وفي ضوء ذلك فان الحاجة تنشأ لدى الكائن الحي نتيجة حرمانه من شيء معين، ويترتب على ذلك أن ينشأ الدافع الذي يعطي طاقة الكائن الحي، ويوجه سلوكه من اجل الوصول إلى الباعث (الهدف) ويجب أن نشير في البداية إلى إن مفهوم الدافعية مثله مثل غيره من المفاهيم السيكولوجية الأخرى كالإدراك والتذكر والتعلم، بمثابة تكوين فرضي يستدل عليه من سلوك الكائن الحي.

وبالتالي يستخدم مفهوم الدافعية لتحديد اتجاه السلوك وشدته وبالإضافة إلى ذلك يكون كل منا على وعي بمختلف دوافعه ومقاصده السلوكية.

وهناك مبرران رئيسان للاستدلال على مفهوم الدافعية من سلوك الكائن الحي وهما: (ثائر أحمد غباري ، 2008 ، ص 15)

- يكون السلوك المدفوع والموجه إلى هدف بمثابة شيء معتاد ومستمر بصورة ملحوظة، وبالتالي يفترض وجود عملية ديناميكية تقف خلفه وتحدد قوته.

- ربما لا تصدر استجابات الكائن الحي نتيجة لمنبهات خارجية محددة ويعني ذلك وجود محددات داخلية توجه السلوك إلى أهداف بعينها. (ثائر أحمد غباري، مرجع سبق ، ص 16)

ومن هنا نستعرض تعريفات للدافعية وهي على النحو التالي، ولكن علينا أولاً إن نوضح من البداية إن مفهوم الدافع يرادف مفهوم الدافعية، ويعبر كلاهما عن الملامح الأساسية للسلوك المدفوع وإن كانت الدافعية هي المفهوم الأكثر عمومية وبالتالي عند استخدامها لأي من المفهومين نقصد شيئاً واحداً فالدافعية أو الدافع "حالة استثارة وتوتر داخلي تثير السلوك وتدفعه إلى تحقيق هدف معين".

- ويعرف "هب" 1949 الدافعية بأنها " عملية يتم بمقتضاها إثارة نشاط الكائن الحي وتنظيمه وتوجيهه إلى هدف محدد"

- ويرى " دريفر " 1971 إن الدافع عبارة عن " عامل دافعي انفعالي يعمل على توجيه سلوك الكائن الحي إلى تحقيق هدف معين ". (المرجع نفسه، ص 15)

- ويرى "تكنسون " 1976 " إن الدافعية تعني استعداد الكائن الحي لبذل أقصى جهد لديه من أجل تحقيق هدف معين ". (المرجع نفسه، ص 16)

وظائف الدافعية:

تؤدي الدافعية وظائف أساسية في تحديد وتشكيل السلوك وذلك على النحو التالي:

أ - وظيفة بعث السلوك وأثارته:

فالدافعية توفر القوة أو الطاقة التي تحرك السلوك وتدفع الكائن إلى النشاط وبذل الجهد بعد حالة السكون وتتناسب شدة الدافع طردياً مع درجة النشاط أو مع قدر الطاقة التي يعيها الكائن فكلما زاد وقت الحرمان (في حالة الدوافع الأولية) أو أهمية الهدف (في حالة الدوافع الثانوية) زاد النشاط المبذول في سبيل الوصول إلى الهدف والعكس صحيح.

ب- وظيفة توجيه السلوك: وذلك بتحديد مساره بين البدائل السلوكية المختلفة فالدافعية هنا

بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه السير للإنسان في طريق سلوكي محدد (عثمان مريم، 2010/2009

، ص 73)

فالدافعية هي القوة المحرصة التي توجه الطاقة اللازمة لتنفيذ الأهداف المرغوب الوصول

إليها، والمجهودات اللازمة لتحقيق بصفة جيدة القدرات والعمل المنتظر والمحافظة على البقاء والاستمرار وهذا ينعكس من خلال تنشيط سلوك الأفراد بشكل دائم من أجل إشباع حاجاته لضمان بقائه واستمراره.

وقد أوضحت العديد من البحوث أن هناك فروق بين الجنسين في الدافعية للإنجاز حيث أن الدافع إلى الإنجاز عند الإناث أقل من نظيره عند الذكور وأن هناك خوفاً من النجاح عند الإناث يتمثل في اعتقاد للإناث بأن نجاحهن سوف يعود عليهن ببعض النتائج السلبية مثل الرفض الاجتماعي لهن ووصفهن بأنهن لا يتمتعن بالأوثقة لهذا تتحاشى الإناث مواقف التنافس ويتحاشين الكشف عن مظاهر الاقتدار في سلوكهن وينأين بأنفسهن عن تحقيق الإنجازات العقلية، وبهذا فإن إدراك الإناث لهذه النتائج السلبية التي يعود بها الإنجاز عليهن تكف لديهن سلوك الإنجاز أو على الأقل لا تجعلهن يستجبن للمواقف المحفزة للإنجاز بنفس الطريقة التي يستجيب في هذا الصدد تظهر في فترة مبكرة تعود إلى فترة الطفولة ويبدو واضحاً من الدراسات في هذا المجال إن الإناث عموماً موجّهات بدافعية للإنجاز أقل من توجه الذكور بها، فهن موجّهات بمعان اجتماعية يمثلها دورهن كأمهات وزوجات لأكثر من توجههن بمعاني لإنجاز وتحقيق الذات. (محمد محمود بني يونس، 2007، ص82)

- تعريف الإنجاز:

يعني ما يحققه الفرد من نجاح وتقدم وذلك بالاعتماد على قدراته ومواهبه الشخصية والذي يكون له أكبر أثر في تحديد مستقبله واتجاهاته الحياتية. (عمر عبد الرحيم نصر الله، ص133)

مفهوم دافعية الإنجاز:

يرجع استخدام مصطلح الدافع للإنجاز تاريخياً إلى "أدلر" الذي أشار إلى أن الأفراد تحركهم المسؤولية الاجتماعية والحاجة للإنجاز وليس الغرائز الفطرية. (جابر، عبد الحميد؛ خليل، نرمين 2019، ص83) غير أن العالم النفساني هنري موراي هو أول من قدم مفهوم الحاجة للإنجاز بشكل دقيق وقام بإرساء قواعد قياسها حيث قدم قائمة من الدوافع الإنسانية من بينها دافعية الإنجاز (Achievement Motivation) وعرفها على أنها رغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات والممرسات القوي والكفاح لأداء المهام الصعبة بشكل جيد وبسرعة كلما أمكن ذلك .

(لعلاوي، عماد 2012، ص59)

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

ويرى كل من ماكلياند و اتكينسون (1958.1951) بأن دافع الانجاز هو "تهيؤ ثابت نسبيا في لشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل تحقيق أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإشباع وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز". (أديب محمد الخالدي، 2008) ويتمثل دافع الانجاز " في الرغبة في القيام بعمل جيد والنجاح فيه وتتميز هذه الرغبة في الطموح والاستمتاع في مواقف المنافسة والرغبة الجامعة في العمل بشكل مستقل، وفي مواجهة المشكلات وحلها ، وتفصيل المهام التي تنطوي على مجازفة متوسطة بدل المهام التي لا تنطوي على مجازفة قليلة أو مجازفة كبيرة جدا". (ثائر أحمد غباري، 2008، ص 49)

أنواع دافعية الانجاز: تصنف إلى نوعين:

دافع الانجاز الذاتي:

ينبع من داخل الفرد وذلك باعتماد على خبراته السابقة حيث يجد في الانجاز والوصول إلى الهدف فيرسم لنفسه من خلال ذلك أهدافا جديدة بإمكانه بلوغها بحيث يجد لذة في الانجاز والوصول إلى الهدف.

دافع انجاز اجتماعي:

يخضع لمعايير ومقاييس المجتمع ويبدأ بالتكوين في سن المدرسة الابتدائية حيث يندمج الدافعان الذاتي والاجتماعي ليشكل دافع الانجاز المتكامل ينمو مع تقدم السن وكذا الإحساس بالثقة بالنفس والاستفادة من الخبرات الناتجة الاقران. (عبوي زيد منير، 1999)

مكونات دافعية الانجاز.

يرى " اوزيل " أن هناك ثلاث مكونات على الأقل لدافع الانجاز وهي:

أ - الحافز المعرفي:

الذي يشير إلى محاولة الفرد إشباع حاجاته لأن يعرف ويفهم ، حيث أن المعرفة الجديدة تعين الأفراد على أداء مهامهم بكفاءة أكبر فإن ذلك يعد مكافأة له.

ب - توجيه الذات:

وتمثله رغبة الفرد في المزيد من السمعة والصدق والمكانة التي يحرزها عن طريق أدائه المتميز والملتزم في الوقت نفسه بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها، بما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته.

ج - دافع الانتماء:

بمعناه الواسع الذي يتجلى في الرغبة في الحصول على تقبل الآخرين، ويتحقق إشباعه من هذا التقبل بمعنى أن الفرد يستخدم من جانب أولئك الذين يعتمد عليهم في تأكيد ثقته بنفسه.

-أما عبد المجيد 1985 فاعتبر أن الدافع للانجاز دالة لسبعة عوامل هي:

1- التطلع والنجاح.

- 2- التفوق عن طريق بذل الهد والمثابرة.
- 3- الانجاز عن طريق الاستقلال عن الآخرين في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط.
- 4- القدرة على الانجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها والسيطرة على الآخرين.
- 5- الانتماء إلى الجماعة والعمل من اجلها.
- 6- تنظيم الأعمال وترتيبها بهدف انجازها بدقة وإتقان.
- 7- مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة بين الآخرين.

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

- 1- الطموح العام.
 - 2- النجاح والمثابرة على بذل الجهد.
 - 3- التحمل من اجل الوصول إلى الهدف.
- أما جاكسون و أحمد وهي 1986 فيرون أن الدافع للانجاز ناتج عن عدة عوامل أولية وهي:
- 1- المكانة بين الأفراد.
 - 2- المكانة بين الخبراء.
 - 3- التملك.
 - 4- الاستقلالية.
 - 5- التنافسية.
 - 6- الاهتمام بالامتياز.

مجدي أحمد محمد عبد الله، 2003، ص 183، 181

أما عمران (1980) فيفترض أن دافع الانجاز يتكون من الأبعاد التالية:

- أ- البعد الشخصي: ويتمثل هذا البعد في محاولة الفرد تحقيق ذاته المثالية من خلال الانجاز وأن دافعيته في ذلك دافعية ذاتية، انجاز من أجل الانجاز، حيث يرى الفرد أن في الانجاز متعة في حد ذاته، وهو يهدف إلى الانجاز الخالص الذي يخضع للمقاييس والمعايير الذاتية الشخصية، ويتميز الفرد من أصحاب هذا المستوى العالي في هذا البعد بارتفاع مستوى كل قمن الطموح والتحمل والمثابرة وهذه أهم صفاته الشخصية.
- ب- البعد الاجتماعي: ويقصد به الاهتمام بالتفوق في المنافسة على جميع المشاركين في المجالات المختلفة كما يتضمن هذا البعد أيضا الميل إلى التعاون مع الآخرين من أجل تحقيق هدف كبير بعيد المنال.

ج- بعد المستوى العالي في الانجاز: ويقصد بهذا البعد أن صاحب المستوى العالي في الانجاز يهدف إلى المستوى الجيد والممتاز في كل ما يقوم به من عمل. (نفس المرجع، ص: 183.181)

- خصائص الأفراد ذوي الانجاز العالي.

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

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

3- الرغبة في التغذية العكسية لانجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى انجازاتهم. (ناصر دادى عمدون، ص81)

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

5- يتميز الأفراد مرتفعي الانجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الأكثر خبرة منهم، ويلتزمون بأرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذين يريدون اتخاذ القرار فيه.

6- يفضلون المهن المتغيرة والتي فيها تحديات مستمرة وينفرون من المهن الروتينية.

(مجدي أحمد محمد عبد الله ، 2003 ، ص180.181)

7- يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبطة بها.

8- يتميز ذوي الانجاز المرتفع بتحمل المخاطرة المتوسطة أي أن هناك إمكانية حساب احتمالات هذه المخاطرة. (جمال الدين لعويسات، 2003ص121)

درجة متوسطة من المخاطرة تعني أنها قد تكون مناسبة لحجم ونوعية قدرات الفرد.

أي أن ذوي الانجاز المرتفع يفضلون الأعمال التي يعرفون كيف ومتى يقومون بها.

(أحمد ماهر، 203 ، ص147)

- قياس دافعية الانجاز.

تصنف مقاييس دافعية الانجاز إلى قسمين: الأولى مقاييس اسقاطية والثانية مقاييس موضوعية.

أ- المقاييس الاسقاطية:

-مقاييس الانجاز لمكلياند وزملائه 1953 تقدير الصور والتخيلات

اعد مكلياند اختيار لقياس الدافعية للإنجاز مكون من اربعة صور تم توليد بعضها من اختيار تفهم الموضوع TAT الذي أعده "موراي 1938 Muray" كما صمم "مكلياند" بعض الآخر خصيصا لقياس الدافع للإنجاز. (شاد عبد العزيز عبد الباسط، 1999، ص23) ويتم عرض كل صورة في 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، والأسئلة هي:

ماذا حدث ومن هم الأشخاص؟

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

ما محور التفكير وما المطلوب أدائه ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟

ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟

بعد ذلك يجيب على هاته الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق، وسيستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة، عشرين دقيقة. ويرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الابتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى.

-مقياس الاستبصار لفرنش 1958 French-

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

-مقياس التعبير عن طريق الرسم A.G.E.T ارونسون

صمم هذا المقياس لقياس دافعية الانجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار "ماكلياند" وزملاؤه وكذا اختبار " فرنش " للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقدير الذي وضعه "ارونسون" لتصحيح اختبار الرسم فئات أو خصائص معينة كالخطوط والحيز والأشكال وذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الانجاز.

بالرغم من تطبيق هذه المقاييس على عدد من العينات إلا انه تعرض لعدة انتقادات من بينها:

(رشاد على عبد العزيز موسى، 1994، ص22.25)

اعتبرها الكثير من الباحثين أنها ليست مقاييس حقيقية، بل أنها تصف انفعالات المفحوصين بصدق مشكوك فيه، لا تحتوي على معيار موحد للتصحيح بل تختلف من شخص لآخر يرى بعض الباحثين أن هذه المقاييس لا تقيس فقط الدوافع بل تتعداها إلى جوانب من شخصية الفرد ويرى "فيرنون 1953" أن اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع أن تقيس به الدوافع إلا عند الفرد المتعلم تعليما جيدا لكي يتمكن من أن يكتب قصة ويعبر كما يراه.

ب - المقاييس الموضوعية:

حاول الباحثون تصميم مقاييس أكثر موضوعية لقياس دافع الانجاز متجنبين الأخطاء التي احتوتها المقاييس الاسقاطية من بينهم ما يلي:

-استخبار الدافع للانجاز "هرمانس 1970 Hermans

حاول "هرمانس" بناء استخبار الدافع بعيدا عن نظرية "اتكنسون" وذل بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين وقد انتقت منها لأكثر شيوعا، على أساس ما أكدته البحوث السابقة وهي: مستوى الطموح.

السلوك المرتبط بقبل المخاطرة.

المثابرة.

توتر العمل.

إدراك الزمن.

التوجه نحو المستقبل.

اختيار الرفيق.

سلوك التعرف.

سلوك الانجاز.

ويتكون هذا الاستخبار من 29 عبارة متعددة الاختبارات (مجدي أحمد محمد عبد الله، 2003 ، ص187.188)

- مقاييس التوجه نحو الانجاز " ايزنك وويلسون 1975

ضمن استخبار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي المثالي ويتكون المقياس من 30 بندا، يجاب عنها ب : نعم ،غير متأكد، لا.

مقياس (راي - لن) للدافع للانجاز 0196

وضع " لن " هذا المقياس في 1960 وطوره " راي " في السبعينات يتكون من 14 سؤالا يجاب عنها ب نعم، غير متأكد ، لا ،وللتحكم في وللايجاب تم عكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد العبارات والدرجة القصوى هي 42 وللمقياس ثبات يزيد على70 (نفس المرجع السابق ، ص187)

الفصل

الرابع

الاجراء المنهجي

تمهيد

الدراسة الاستطلاعية

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

الدراسة الأساسية

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تمهيد:

بعد الانتهاء من الجانب النظري للدراسة الذي تناول موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بدافعية للإنجاز كان علينا الانتقال الى الجانب التطبيقي الذي يعد من اهم المراحل في الدراسة حيث يتم فيها التحقق من صدق الفرضية او نفيها وهذا عن طريق اتباع منهج معين وأداة دراسة. هذا ما سنتعرف عليه في هذا الفصل.

الدراسة الاستطلاعية:

-اهداف الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية غاية في الأهمية لكل بحث علمي، حيث هدفنا من ورائها إلى التعرف على مجتمع الدراسة والوقوف على بعض الأخطاء والهفوات التي قد تؤثر على مصداقية وموضوعية الدراسة ونتائجها، ثم ضبطها فعزلها وقت إجراء الدراسة الأساسية، وهدفنا كذلك إلى قياس الخصائص السيكومترية للأداة (صدق والثبات).

-مدة الدراسة:

كانت مدة التريص في الفترة الممتدة ما بين 2022/03/13 الى 2022/03/22

التعرف بالمؤسسة:

اجري هذا التريص في مجموعة من المؤسسات التعليمية للطور الابتدائي وهي:

المدرسة الابتدائية رخيص على تأسست سنة 2009 الكائنة بالسوقر عدد عمالها 17 عامل، من أساتذة وموظفين.

المدرسة الابتدائية الثانية حسيبة بوعلي تأسست سنة 1949 الكائنة بالسوقر طريق عين الذهب. والتي عدد عمالها 22 عامل.

المدرسة الابتدائية الثالثة بوخديجة تأسست سنة 1945 الكائنة بسوقر وعدد عمالها 22 عامل.

المدرسة الابتدائية الرابعة ايت مولود سعيد تأسست سنة 1975 الكائنة السوقر والتي تحتوي على 25 عامل من أساتذة والاداريين.

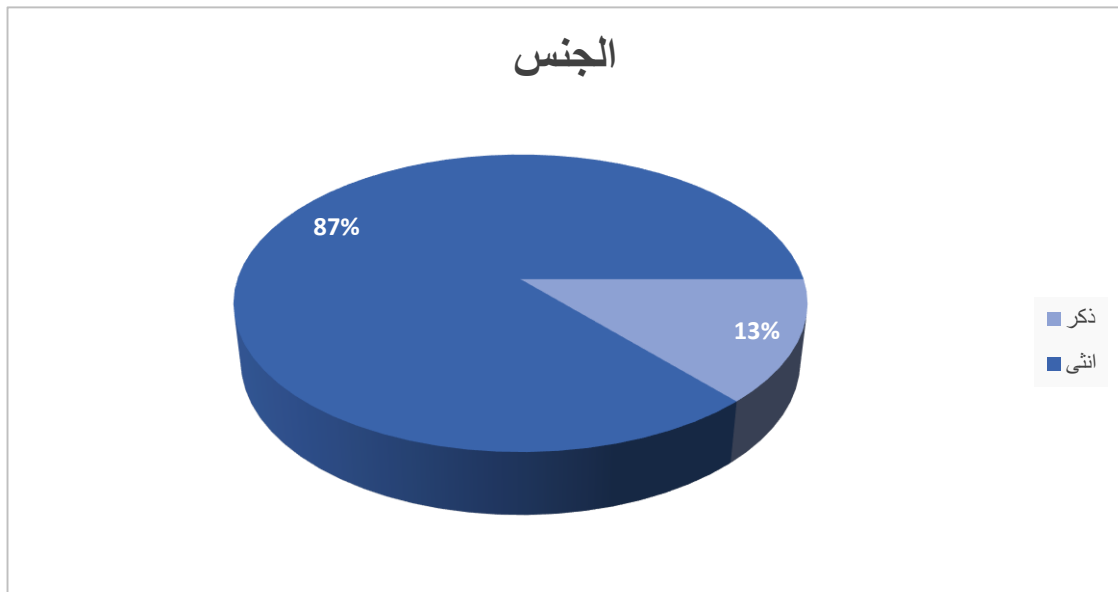
- العينة الاستطلاعية وخصائصها:

تتمثل عينة الدراسة الاستطلاعية في 30 موظف بالمدرسة الابتدائية تم اختيارهم عشوائيا.

الجدول 1.4. يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
13.3	4	ذكر
86.7	26	انثى
100	30	المجموع

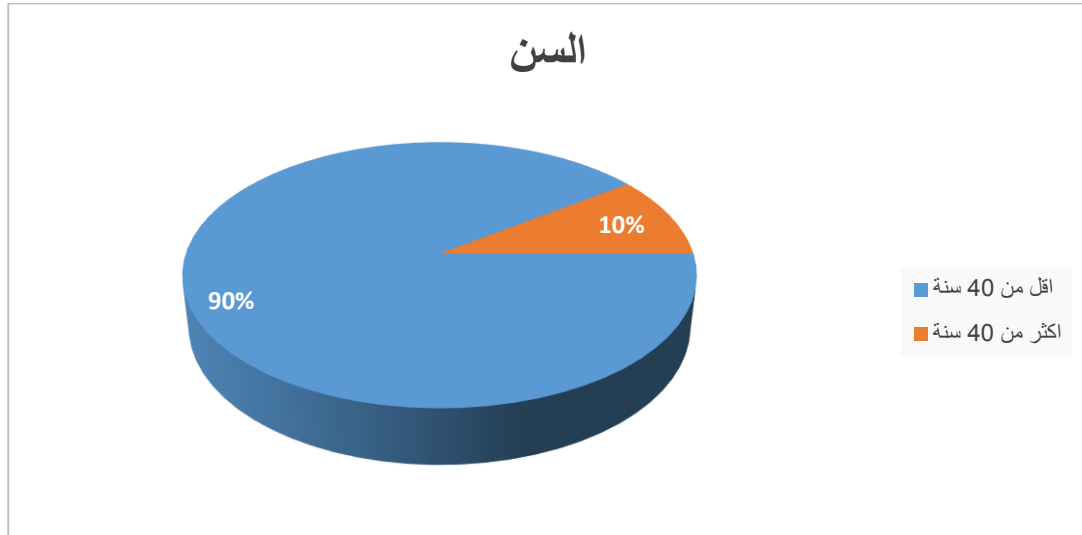
التعليق على الجدول: من خلال الجدول نلاحظ ارتفاع كبير في نسبة الاناث مقارنة بالذكور.



الجدول 2.4. يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن:

النسبة المئوية	التكرار	السن
90	27	اقل من 40 سنة
10	03	أكثر من 40 سنة
100	30	المجموع

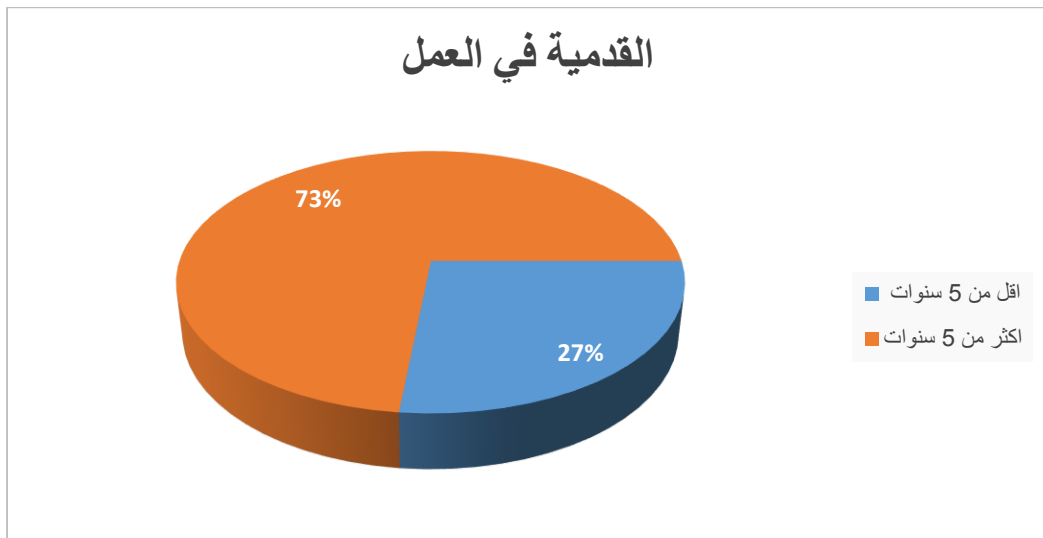
التعليق على الجدول: من خلال الجدول نلاحظ ان اغلبية العمال اقل من 40 سنة.



-الجدول 3.4. يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية:

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	08	26.7
أكثر من 5 سنوات	22	73.3
المجموع	30	100

التعليق على الجدول: من خلال الجدول نلاحظ ان اغلب العمال لديهم اقدمية تفوق 5 سنوات.



-أدوات الدراسة الاستطلاعية

-وصف مقياس الضغوط المهنية:

يحتوي مقياس الضغوط المهنية على 16 عبارة موزعة على الأبعاد (متطلبات العمل التحكم في العمل الدعم الاجتماعي) تم تصميم نسخة قصيرة من استبيان Karasek المكون من 49 سؤالاً في السويد بواسطة Töres Theorell في عام 1988، ويتألف من 16 سؤالاً. من بين هذه الأسئلة، خمسة أسئلة تقيم المتطلبات، وستة، والتحكم، وستة، الدعم الاجتماعي.

(De Mello Alves, M., Chor, D., Faerstein, E., Lopes, C., et al., 2004,)
(p.165)

وصف مقياس دافعية الإنجاز:

مقياس دافع الإنجاز AMS هو مقياس مستخدم بشكل متكرر لتقييم الأمل في النجاح والخوف من الفشل. طور المؤلفان شكلاً منقحاً من مقياس الدعم الكلي باستخدام تحليل العامل التوكيدي على عينات من الناطقين بالألمانية كما وجد في دراسة سابقة، أنه لم توفر المجموعة الأصلية المكونة من 30 فقرة ملاءمة مقبولة لنموذج 2 عاملين. في المقابل، قدمت نسخة منقحة من 10 عناصر AMS-R ملاءمة مناسبة لنموذج 2 عاملين. يمكن التحقق من الملاءمة في إجراءات التحقق المتقاطع.

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

صدق أدوات الدراسة:

قد جرى التحقق من صدق المقياسين عن معاملات تمييز المفردات بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من الفقرات البعد والدرجة الكلية، وكذا بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للمقياس الذي ينتمي إليه بعد.

مقياس الضغوط المهنية

الجدول 4.4. قيم معاملات تمييز المفردات لمقياس الضغوط المهنية (ن=30)

الأبعاد	ترتيب الفقرات	قيم معاملات ارتباط الفقرات بالمؤشرات	قيم معاملات ارتباط الفقرات الكلية
متطلبات العمل	1	0.685**	0.793**
	2	0.841**	
	3	0.718**	
	4	0.129	
	5	0.752**	
	6	0.174	
	7	0.135	

*0.425	0.126	8	التحكم في العمل
	**0.531	9	
	**0.593	10	
	**0.731	11	
*0.419	**0.720	12	الدعم الاجتماعي
	**0.640	13	
	**0.578	14	
	**0.661	15	
	**0.568	16	

*دالة عند 0.05

**دالة عند 0.01

التعليق على الجدول:

من خلال الجدول السابق نلاحظ اختلاف بين قيم معاملات تمييز المفردات لمقياس الضغوط المهنية حيث كانت أدنى قيمة ما يقارب 0.42 واعلى قيمة كانت 0.84 عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 الا انه ظهرت قيمة معاملات تمييز المفردات الربع مفردات موزعة على بعد متطلبات العمل وبعد التحكم في العمل انها أدنى من القيم المطلوبة

سيتم الاحتفاظ بهذه الفقرات الى حين تطبيق المقياس على عينة أوسع في الدراسة الأساسية.

مقياس الدافعية للإنجاز:

الجدول 5.4. قيم معاملات تمييز المفردات لمقياس الدافعية للإنجاز (ن=30)

ترتيب الفقرات	قيم معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية
1	0.293
2	0.255
3	*0.396
4	*0.449
5	*0.374
6	**0.787

** 0.743	7
** 0.780	8
** 0.183	9
** 0.557	10

** دالة عند 0.01

* دالة عند 0.05

التعليق على الجدول:

من خلال الجدول السابق تظهر لنا ان قيمة معاملات تمييز المفردات لمقياس الدافعية هي لآخرى متباينة فجاءت ادناها بما يفوق 0.18 وأقصاها بما يفوق 0.78 عند مستوى الدلالة يختلف من 0.01 الى 0.05 الا ان العبارة الأولى والثانية لم تظهر اتساق في ارتباطها مع الدرجة الكلية، سيتم الاحتفاظ بها الى حين تطبيق المقياس على عينة أوسع في الدراسة الأساسية.

ثبات أدوات الدراسة:

لقياس مدى ثبات المقاييس والاستبيان استخدمنا معامل ألفا، للتأكد من ثبات الأدوات على عينة أولية مكونة من 30 مفردة، وقد جاءت النتائج كالتالي:

الجدول 6.4. معاملات ثبات مقياس الضغوط المهنية

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا (α)	التباين	الانحراف المعياري
الثبات العام للمقياس	16	0.411	20.737	4.554

أظهرت موثوقية قيمة الفا قيم ثبات منخفضة مع تباين 20.737 وقيمة انحراف معياري 4.554.

الجدول 7.4. معاملات ثبات مقياس الدافعية للإنجاز

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا α	التباين	الانحراف المعياري
الثبات العام للمقياس	10	0.676	19.275	4.390

من خلال الجدول السابق يظهر ان ثبات المقياس للدافعية للإنجاز على نظيره (مقياس الضغوط المهنية) الا انه يبقى منخفض اقل من القيمة الموصى بها وهي 0.7

الدراسة الأساسية:

أهداف الدراسة الأساسية:

التحليل للمعطيات بطريقة إحصائية.

اختبار الفرضيات.

تطبيق المقياس والاستبيان والتأكد من خصائصهما السيكو مترية.

-المنهج المتبع في الدراسة:

من أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها، إضافة إلى تفسير وتحليل وكشف العلاقة بين مختلف المتغيرات الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كونه يتناسب وطبيعة دراستنا.

فالمنهج الوصفي هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (بوحوش، عمار (2000) مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، بن عكنون، ديوان المطبوعات الجامعية).

عينة الدراسة الأساسية:

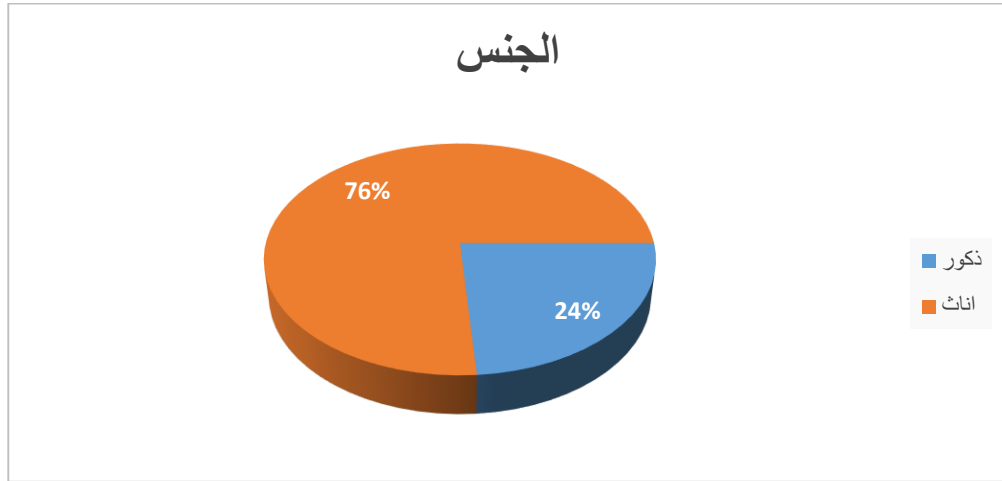
تشمل الدراسة الأساسية 80 عينة من موظفين في المدرسة الابتدائية.

توزيع افراد العينة الأساسية:

الجدول 8.7. يمثل توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
23.8	19	ذكر
76.2	61	انثى
100	80	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ارتفاع واضح في نسبة الاناث مقارنة بنسبة الذكور.



توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير السن:

الجدول 9.4. يمثل توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير السن:

النسبة المئوية	التكرار	السن
80	64	اقل من 40 سنة
20	16	اكثر من 40 سنة
100	80	المجموع

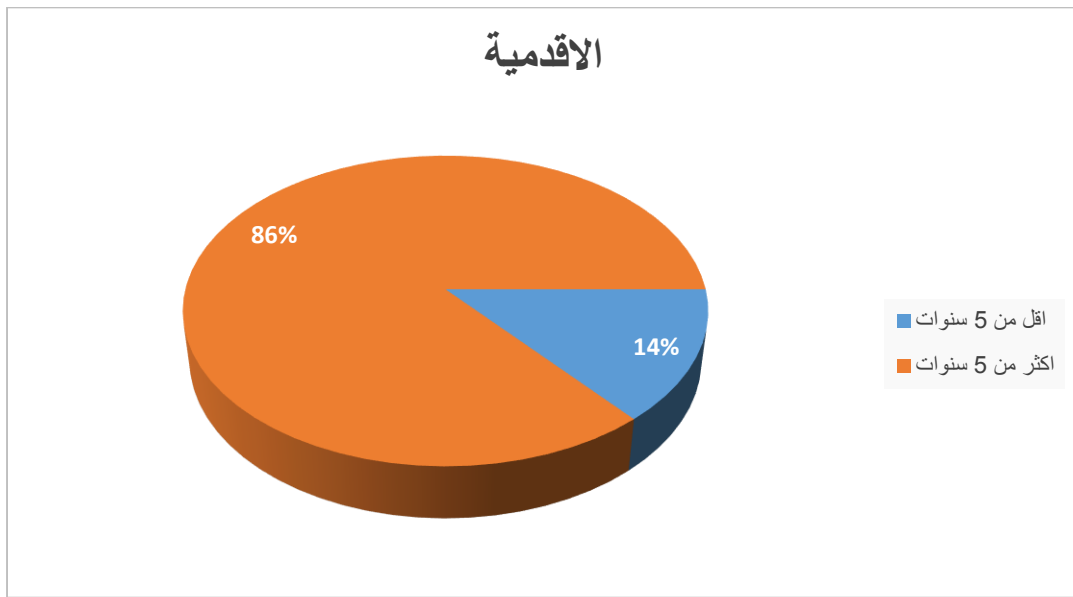
من خلال الجدول نلاحظ ان افراد العينة اغلبهم اقل من 40 سنة.



-الجدول 10.4. يمثل توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الاقدمية:

النسبة المئوية	التكرار	السن
13.8	11	اقل من 5 سنوات
86.2	69	أكثر من 5 سنوات
100	80	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان الغالبية من افراد العينة لديهم اقدمية في العمل أي أكثر من 5 سنوات.



التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الأساسية:

مقياس الضغوط المهنية:

الجدول 11.4. قيم معاملات تمييز المفردات لمقياس الضغوط المهنية (ن = 80)

الأبعاد	ترتيب الفقرات	قيم معاملات ارتباط الفقرات بالمؤشرات	قيم معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية
متطلبات العمل	1	0.702**	0.855**
	2	0.814**	
	3	0.584**	
	4	0.052	
	5	0.669**	
	6	0.099	

* 0.469	0.132	7	التحكم في العمل
	0.161	8	
	**0.551	9	
	**0.176	10	
	**0.625	11	
** 0.439	**0.521	12	الدعم الاجتماعي
	**0.633	13	
	0.167	14	
	**0.687	15	
	**0.710	16	

* دالة عند 0.05

** دالة عند 0.01

التعليق على الجدول:

من خلال الجدول السابق نلاحظ اختلاف بين قيم معاملات تمييز المفردات لمقياس الضغوط المهنية حيث كانت أدنى قيمة ما يقارب 0.17 واعلى قيمة كانت 0.81 عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 الا انه ظهرت قيمة معاملات تمييز المفردات الربع مفردات موزعة على بعد متطلبات العمل وبعد التحكم في العمل انها أدنى من القيم المطلوبة.

جدول 12.4. يمثل معاملات ثبات مقياس الضغوط المهنية:

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا (α)	التباين	الانحراف المعياري
الثبات العام للمقياس	16	0.302	19.589	4.426

التعليق على الجدول: أظهرت موثوقية قيمة الفا قيم ثبات منخفضة مع تباين 19.589 وقيمة انحراف

معياري 4.426.

- قدرت قابلية التكاثر (معاملات الارتباط بين الفئات) لأبعاد "الطلب" و"التحكم" و"الدعم الاجتماعي" للمقياس ب 0.88 و 0.87 و 0.85 على التوالي. كانت تقديرات الاتساق الداخلي (ألفا) للأبعاد نفسها 0.79 و 0.67 و 0.85 على التوالي.

. مقياس الدافعية للإنجاز:

الجدول 13.4. قيم معاملات تمييز المفردات لمقياس الدافعية للإنجاز (ن = 80)

ترتيب الفقرات	قيم معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية
1	*0.221
2	**0.295
3	0.160
4	**0.465
5	**0.532
6	**0.877
7	**0.821
8	**0.816
9	**0.519
10	**0.446

** دالة عند 0.01

* دالة عند 0.05

التعليق على الجدول:

من خلال الجدول السابق تظهر لنا ان قيمة معاملات تمييز المفردات لمقياس الدافعية هي لأخرى متباينة فجاءت ادناها بما يفوق 0.22 وأقصاها بما يفوق 0.87 عند مستوى الدلالة يختلف من 0.01 الى 0.05 الا ان العبارة الأولى والثانية لم تظهر اتساق في ارتباطها مع الدرجة الكلية.

الجدول 4.14. يمثل معاملات ثبات مقياس الدافعية للإنجاز

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا (α)	التباين	الانحراف المعياري
الثبات العام للمقياس	10	0.742	25.442	5.044

التعليق على الجدول: من خلال الجدول السابق يظهر ان ثبات المقياس الدافعية الإنجاز على نظيره (مقياس الضغوط المهنية) يمكن الاعتماد عليه في تطبيق الدراسة وذلك حسب مقياس نانلي وبارنشتاين (1994 nunnally) &bernstein الذي اعتمد 0.70 كحد أدنى للثبات.

- قدمت المقاييس المنقحة موثوقية كافية، وارتباطات أقل بين المقاييس وصلاحيه مرتبطة بالمعيار مع احترام المعايير النموذجية للسلوك المرتبط بالإنجاز.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام عدة أساليب إحصائية لأجل وصف عينة الدراسة واستخراج الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة وكذا لاختبار فرضيات الدراسة: تم استعمال التباين والانحراف المعياري ومعامل الانحدار المتعدد القياس.

الفصل

الخامس

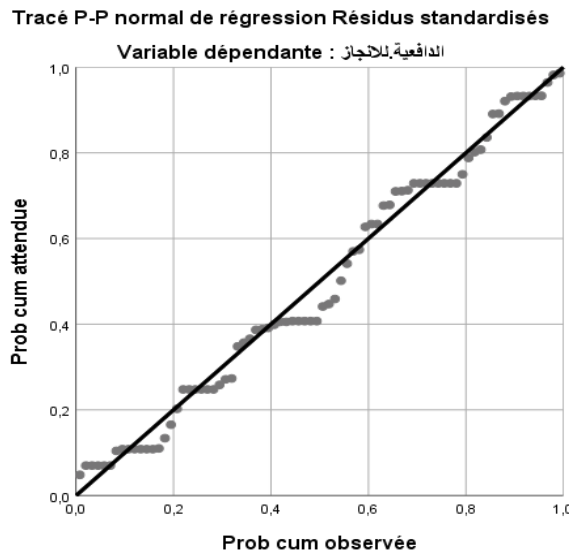
عرض نتائج الدراسة
مناقشة نتائج الدراسة

عرض ومناقشة النتائج الدراسة:

1- عرض نتائج الدراسة:

عرض نتائج الفرضية: والتي تنص على: تختلف مساهمة كل من النوع الاجتماعي، والسن، الأقدمية في العمل، ومتطلبات العمل، والتحكم في العمل، والدعم الاجتماعي في التنبؤ بالدافعية للإنجاز. وقبل إجراء تحليل الانحدار المتعدد تم التأكد من توافر شروط استخدام الانحدار كالاتي:

- فحص إعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي (Normality test) (OLS)، وفحص قيمة (Durbin Watson)، وهو خاص بفحص الارتباط الذاتي للبواقي (Residuals)، والذي قيمته تتراوح ما بين (0-4)، فإذا ما تراوحت ما بين (2-4) كان الارتباط سالب، أما إذا تراوحت ما بين (0-2) كان الارتباط موجب وقد جاءت قيمة (Durbin Watson) ما بين هاتين القيمتين الأخيرتين (أنظر الجدول التالي). وفيما يلي شكل إعتدالية التوزيع:



الشكل 1.5. التوزيع الطبيعي للبواقي المعيارية لمتغير الدافعية للإنجاز

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد (Regrisson multiple)، حيث دلت النتائج على ما يلي:

الجدول 1.5. ملخص نتائج نموذج تحليل الانحدار المتعدد

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التصحيح R ²	التحديد	خطأ التقدير	Durbin watson
1	0.440	0.193	0.127		4.712	1.255

يبين الجدول قيمة الارتباط الكلي بين المتغيرات المُتنبئة والمتغير التابع (الدافعية للإنجاز)، حيث نجد بأن معامل الارتباط قدر ب 0.44 وبعد تربيعه وتصحيحه أصبح يساوي 0.127، أي أن ما يزيد عن نسبة 12% من التباين الموجود في الدافعية للإنجاز يُفسره واحد أو أكثر من المتغيرات المتنبئة، ويشير خطأ التقدير إلى أخطاء قليلة نسبياً في النموذج، وقدرت قيمة Durbin watson ب 1.255 مما يعني أن هناك ارتباط موجب للبواقي المعيارية.

وللتحقق من دلالة النموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار Anova كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 2.5. تحليل تباين الانحدار الخاص بالمتغيرات المُتنبئة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة الدلالة
الانحدار	388.826	6	64.804	2.918	0.013
البواقي	1621.062	73	22.206		
الكلي	2009.888	79			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ف) المحسوبة دالة عند قيمة دلالة تساوي 0.013 وهي أقل من 5% وبالتالي الانحدار معنوي، ولا يساوي الصفر وهذا يدل على أن معادلة الانحدار مقبولة، وأن هناك علاقة بين المتغيرات المتنبئة والمتغير التابع، ولمعرفة مساهمة لكل متغير متنبئ في المتغير التابع (الدافعية للإنجاز) تم استخراج معاملات Beta المعيارية، وقد جاءت النتائج كالتالي:

الجدول 3.5: معاملات بيتا لمساهمة المتغيرات المُتنبئة في التنبؤ بالدافعية للإنجاز

المتغيرات المُتنبئة	معامل β	الخطأ المعياري	قيمة معامل β المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة
الثابت	44.188	9.796		4,511	0.000

0.201	1.289	0.207	1.890	2.437	النوع الاجتماعي
0.204	1.282-	0.211-	2.061	2.641-	السن
0.747	0.324	0.036	1.604	0.520	الأقدمية في العمل
0.909	0.114	0.013	0.169	0.019	متطلبات العمل
0.941	-0.074	-0.008	0.324	0.024-	التحكم في العمل
0.001	0.337-	0.388-	0.337	1.123-	الدعم الاجتماعي

نستنتج من الجدول السابق مساهمة فقط متغير مُتنبئٍ وحيد هو الدعم الاجتماعي في التنبؤ بالدافعية للإنجاز بقيمة بيتا المعيارية قدرها -0.388 بما أن قيمة الدلالة P value تساوي 0.001، وبما أن قيمة بيتا المعيارية جاءت سالبة نقول أنه كلما ارتفع الدعم الاجتماعي بدرجة معيارية واحدة يصاحبه تغير وانخفاض في الدافعية للإنجاز بدرجة معتبرة لا تتجاوز 0.388 ، أي ما يفوق نسبة 38%، إلا أنه لم نجد مساهمة المتغيرات المتنبئة الأخرى (النوع الاجتماعي، والسن، والأقدمية في العمل، ومتطلبات العمل، والتحكم في العمل) في التنبؤ بالدافعية للإنجاز بما أن قيم الدلالة جاءت أكبر من 5%.

وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{الدافعية للإنجاز} = \text{الثابت } (44.188) + (\text{الدعم الاجتماعي} \times 0.388)$$

2- مناقشة نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الحالية الى أن المتغيرات المدرجة في تصميم البحث لم تساهم في التنبؤ بالدافعية للإنجاز (على سبيل المثال، النوع الاجتماعي، والسن، والأقدمية في العمل، ومتطلبات العمل، والتحكم في العمل)، أما الدعم الاجتماعي، فهو المتغير الوحيد الذي ساهم في التنبؤ بالدافعية للإنجاز وهو ما يتفق مع دراسة (Tezci, E., Sezer, F., Aktan, S., Gurgan, U., 2015) التي تناولت الارتباط بين الدعم الاجتماعي المتصور ودافع الطالب للإنجاز، حيث فسرت الظاهرة بمساهمة تأثيرات الدعم الاجتماعي المتصور المقدم من عائلات للطالب وأصدقائه وغيرهم من الأشخاص المهمين في رفع دافعية الطالب للإنجاز، والمعلمين. أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستويات الدافع الخارجي، والدافع الداخلي، والدافع لقيمة الموضوع لدى الأفراد الذين تحصلوا على دعم اجتماعي من بيئتهم؛ وحسب (2008)

Ahmed et.al. على الرغم من أن الكثير من الأدبيات أظهرت أن الدعم الاجتماعي المتصور قد أثر على التحصيل الأكاديمي، إلا أن الآليات التي يعمل من خلالها هذا التأثير لم تحظ باهتمام تجريبي. تدعم النتائج الافتراضات النظرية في الأدبيات القائلة بأن العلاقات الاجتماعية الدائمة تؤثر على الإنجاز من خلال المسارات التحفيزية والعاطفية.

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (Wentzel and Juvonen, 1996)، التي توصلت إلى أن الدعم الاجتماعي وأنواع الدعم الأخرى التي تقدمها العائلات والمعلمون والأصدقاء كانت فعالة في زيادة دوافع طالب المدارس الابتدائية والثانوية. إذ أن الدعم الاجتماعي الذي يراه الطلاب قد عزز بشكل عام دوافعهم من حيث التحصيل الدراسي (على سبيل المثال، Weiner, 1985; Atnafu, 2012).

بالرجوع إلى دراستنا، فإن الموظفين في المؤسسة الابتدائية يرون أن الدعم الاجتماعي الذي يحظون به إما داخل محيط العمل من زملاء أو مسؤولين مباشرين أو غير مباشرين أو من خارج هذا المحيط من أسرة ورفاق يساهم في الرفع من دافعيتهم للإنجاز بحكم شعورهم القوي بالانتماء إلى بيئة العمل.

في دراسة مشابهة لدراستنا على عينة من موظفي المستشفى Park et al. وجدت أن الدعم الاجتماعي المرتفع من قبل المشرف كان مرتبطاً بالدافعية للإنجاز والأداء الوظيفي المرتفع.

من الناحية النظرية، قد يؤدي الدعم الاجتماعي إلى مجموعة من الحالات المعرفية والعاطفية والسلوكية والفسولوجية الإيجابية، والتي بدورها تؤدي إلى نتائج أفضل (على سبيل المثال، Cohen, Gottlieb, & Underwood, 2000). في هذا الصدد، قد تكون الكفاءة الذاتية (Bandura, 1997) وسيطاً معرفياً رئيسياً للعلاقة بين الدعم الاجتماعي والنتائج؛ وفي سياق ذي صلة وجدت دراسة T., Dwyer, R., Nafarrete, R., Hammoud, M. S., 2019)، ارتباط إيجابي بين الدعم الاجتماعي وأداء المهام. كما أظهرت دراسة Sarason and Sarason (1986)، أن الدعم الاجتماعي المقدم تجريبياً كان مرتبطاً بالتحسينات في أداء المشاركين الذين يعملون في المهام المعرفية.

يمكن لعامل الإجهاد المرتبط بالعمل أن يؤثر على دافعية الانجاز بشكل اذ قد تتداخل بعض العناصر الأخرى في تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرين فقد يختلف أيضا الطرح والمنظور الذي يتم من

خلاله رصد العلاقة إما الاختلافات في حجم العينة وطبيعتها أو اختلاف في أداة القياس أو في التعريف الإجرائي الذي يعتمد عليه الباحث أثناء إجراء دراسته فدراسة نوي الجمعي، وصاهد فتيحة (2010) الموسومة بالإجتهاد المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذة الثانوي، والتي هدفت إلى الفهم الدقيق للإجتهاد المهني ومعرفة مدى تواجد هذه الظاهرة عند الأساتذة ونوع الأثر على دافعية الانجاز وقد اتفقت نتائجها مع الدراسة الحالية من حيث سلبية العلاقة الارتباطية بين الإجتهاد المهني و دافعية الانجاز.، وفي اتجاه مغاير للطرح السابق، تذهب دراسة (Ladegård, 2011)، إلى الموظفين الذين يتمتعون بدعم اجتماعي قوي في العمل أكثر قدرة على التعامل مع أماكن العمل المجهدة ويكونون أكثر فاعلية في التعامل مع الإجتهاد وبالتالي دافعية انجاز أكبر، بحكم أن الدعم الاجتماعي يمثل الشبكات الاجتماعية القوية المتاحة للموظفين من خلال الزملاء؛ المديرين، والأصدقاء، وعلى غرار هذه الدراسة انساقنا دراسة (Smith et al., 2012) في الاتجاه ذاته، حيث أبلغت أن زملاء العمل الذين يتمتعون بميل إيجابي ويدعمون عاطفياً تأثير إيجابي على الأداء ويعملون كمخفف فعال للإجتهاد.

اتفقت الدراسة الحالية مع ما ذكر سابقا في بعد الدعم الاجتماعي والذي اثبت تأثيره على دافعية الانجاز إلا ان البحث اظهر ان العوامل الأخرى من السن والأقدمية المهنية لم تؤثر على دافعية الانجاز وهذا ما توصلت إليه أيضا دراسة مصطفى تركي، (1988) والتي هدفت الى تحديد معالم الدافعية الإنجاز في المجتمع العربي، حيث تم إلقاء الضوء على الفروق بين الذكور والإناث من طلبة الجامعة الكويتية ويعود سبب التأثير السلبي الا ان المعاملة في بيئة العمل لا تميز بين الذكور والإناث من حيث تقسيم المهام وتحديد الأدوار المنوطة بكل موظف داخل المدرسة الابتدائية مما يحد من تأثير متغير الجنس على دافعية الانجاز.

ان السنوات التي قضيتها الموظف في عمله ومدى تأقلمه مع المهام المكلف بها تثير التساؤل عن محددات النفسية الاستمرار وتحقيق الانجاز وهو ما تطرقت اليه الدراسة الحالية والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين متغير والاقدمية على دافعية الإنجاز بما يتفق مع دراسة عثمان مريم، (2010) الموسومة بالضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية بسكرة، وأن اختلفت عينة الدراسات فان نتائج الدراسة المذكورة تؤيد ما وصل اليه البحث الحالي حيث ان الموظف لا يتأثر

بالمدة التي يقضيها في العمل بقدر ما يقدمه هذا العمل من تحفيزات مادية ومعنوية وعلاقات داخل محيط العمل بالإضافة أن الموظف في السلك التربوي لا يستفيد عموماً من ترقيات نوعية نظير السنوات التي قضاها داخل العمل وهو ما تطابق مع ما توصلت إليه دراسة عثمان مريم.

ان مدى قدرة الموظف على متابعة مخرجات عمله يثير التساؤل عن تأثير ذلك على دافعيته الإنجاز وهو ما تطرقت إليه الدراسة الحالية كبعد من أبعادها وتوصلت الى ان التحكم في العمل لا يؤثر على الدافعية الإنجاز وهو ما يختلف مع دراسة (Park, J. & jang., 2010) التي تم تطبيقها في القطاع العام بفنلندا وتوصلت إلى وجود علاقة بين التحكم في العمل والدافعية الإنجاز، ويمكن تفسير ذلك إلى أن العامل عندما في قطاع التربوي لا يشعر باي إضافة قد يقدمها العمل له حتى وان كان يستطيع التحكم فيه وبالتالي لا يؤثر هذا على دافعيته الإنجاز، ولعل التباين الحاصل في نتائج الدراستين يعود الى الاختلاف الشاسع بين بيئتي الدراسة مما اثر على النتيجة النهائية للبحث كما أن التعقيد والتنوع في دراسة Park, J. & jang., (2010) قد تدخل في إطاره بعض الفئات التي قد تؤثر ميزة التحكم في العمل بها لتحقيق الدافعية الإنجاز.

إن متطلبات العمل تختلف باختلاف طبيعة العمل وهو ما تناولناه في الدراسة الحالية التي توصلت عدم وجود أثر لمتطلبات العمل على الدافعية الإنجاز وهو ما يختلف مع دراسة (Saragih, 2011) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين متطلبات العمل والدافعية الإنجاز وتكونت العينة من العاملين المصرفيين بإندونيسيا، وبالنظر الى أن عينة الدراسة الحالية مكونة من موظفي مدرسة الابتدائية فهناك اختلاف في متطلبات العمل بين البيئتين وبالتالي أثر ذلك على النتيجة النهائية للدراسة.

من خلال الدراسات التي تم تقديمها نرى أن الدراسة الحالية اختلفت مع معظمها لأنها تناولت عينة جديدة من القطاع الإداري والتربوي مع اختلافات واضحة من حيث الطرح المنهجي واتباع أساليب إحصائية مختلفة وقد توصلنا إلى أن عوامل الدعم الاجتماعي والتحكم في العمل ومتطلبات العمل تتباين تأثيراتها على الدافعية الإنجاز مع الأخذ بعين الاعتبار عوامل السن والجنس والأقدمية المهنية وممكن تفسير ذلك بان الدراسة الحالية ركزت بشكل رئيس على عينة محددة تنتمي لمجتمع إحصائي له طبيعته الخاصة وبالتالي كانت النتائج مختلفة عن ما سبق فالدافعية الإنجاز متغير سيكولوجي بالغ التعقيد فهو يتأثر بواقع

الفرد في بيئة عمله وطبيعة العلاقات داخل هذا المحيط بالإضافة إلى متطلبات هذا العمل ومدى قدرة الموظف على التحكم فيه.

الخطاتمة

من خلال دراستنا التي قمنا بها سلطنا الضوء على الضغوط المهنية وعلاقتها دافعية للإنجاز التي تعتبر من أهم الموضوعات التي حظيت اهتمام كبير من طرف الباحثين خاصة في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، وكذا حاولنا معرفة مدى مساهمة كل من النوع الاجتماعي، والسن، الأقدمية في العمل، ومتطلبات العمل، والتحكم في العمل، والدعم الاجتماعي في التنبؤ بالدافعية للإنجاز.

وقد كشفت النتائج التي توصلنا إليها إلى:

المساهمة الإيجابية لدعم الاجتماعي في دافعية الإنجاز، وذلك لوجود دلالة إحصائية تثبت ذلك. وفي الأخير يمكننا القول أن هذه النتيجة ليست بالنهائية والقطعية لاختلاف نتائج الدراسات حول هذا الإشكال، فبلوغ الحقيقة يكون عن طريق التراكم المعرفي المستمر. وبالتالي فتح المجال أمام الباحثين لتسليط الضوء على هذا الموضوع نظرا لأهميته العلمية في إثراء البحث العلمي

قائمة المصادر والمراجع

المراجع:

- أحمد، ع. (1986). محاضرات في علم النفس الفيزيولوجي. مصر: دار المعرفة الجامعية
- أحمد، م. (2003). السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات). الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- أديب، م. (2008). سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي. ط2. الأردن: دار وائل للنشر
- أردان، ج. (2008). التعايش مع ضغوط العمل. ط2. السعودية: مكتبة جرير للنشر والتوزيع.
- أسامة، ك. (2000). علم النفس الرياضية المفاهيم. التطبيقات. القاهرة: دار الفكر العربي .
- الامارة، س. (2001). الضغوط النفسية. العدد54. شباط
- أمال، صدق. فؤاد، أبو حطب(1990) علم النفس التربوي. ط3. القاهرة: مكتبة لإنجلو مصرية.
- أنور، س. (2003). السلوك التنظيمي، ، الإسكندرية: دار الجامعات الجديدة.
- بوحوش، ع. (2000). مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث. بن عكنون: ديوان المطبوعات
الجامعية.
- باهي، س. (2009). مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية. لدى مدرسي الابتدائي
والمتوسط والثانوي. دراسة ميدانية. أطروحة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي: جامعة الجزائر.
- ثائر، أ. (2008). الدافعية (النظرية والتطبيق). ط1. الأردن: . دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- جابر، عبد الحميد. خليل، نزمين. (2019). الإرشاد النفسي النظرية والتطبيق. مكتبة أنجلو المصرية:
القاهرة.
- جمال، د، لعويسات. (2003). السلوك التنظيم والتطور الإداري. الجزائر. دار هومة.
- جمعة، سيد يوسف. (2004). ادارة ضغوط العمل. نموذج التدريب والممارسة. مصر: ايتراك الطباعة
والنشر
- حافظ، فرج، أ. (2007). قضايا إدارية معاصرة. مصر: عالم الكتب للنشر والتوزيع.

حمدي، ياسين وآخرون. (1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق. ملتزم الطبع والنشر: دار الكتاب الحديث.

دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية. 2010/2009. (بوحدة الرئيسية)، مذكرة ماجستير (غير منشور) : جامعة قسنطينة. الجزائر.

رشاد، على. عبد العزيز، موسى. (1994). علم النفس الدافعي. مصر: دار النهضة العربية. رضوان محمود، عبد الفتاح. (2012). مهارات التكيف مع ضغوط العمل. المجموعة العربية للتدريب والتوزيع: مصر

رمضان، يا. (2008). علم النفس الرياضي. الأردن. دار أسامة للنشر والتوزيع.

زهير الصباغ. (1988). ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد 5، العدد 10: الرياض، السعودية

سعاد نايف، البرنوطي. (2004). إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد. ط 2. الأردن: دار وائل للطباعة والنشر

شاد ع، عبد الباسط. (1999). دراسات نفسية. ج 4. المكتبة الانجلو مصرية، مصر: دار الشروق للنشر.

شحاته، ح.، النجار، ز. (2003). معجم المصطلحات التربوية و النفسية . لبنان: الدار المصرية اللبنانية

الشخانة .، أ عبد المطيع. (2010). التكيف مع الضغوط النفسية. الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.

طبعلي م. (2010). ضغوط العمل لدى معلم المدرسة الابتدائية. واستراتيجية التكفل بها. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية. عدد خاص: جامعة ورقلة. الجزائر

طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، استراتيجية ادارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: دار الفكر

عبد الرحمان الوافي. مدخل إلى علم النفس. الجزائر. دار هومة للنشر والتوزيع.

عبد العزيز المجيد محمد. (2015). سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي. عمان. مركز الكتاب للنشر والتوزيع.

- عبوي، ز. (1999). الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، عمان. الشروق للنشر والتوزيع.
- عدس، ع. (1999). علم النفس التربوي نظرة معاصرة. مصر: دار الفكر العربي
- العديلي، ن. (1993). ادارة السلوك التنظيمي، السعودية: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- عصام، ع.، ع. بيح عبده رشوان. (2006). علم النفس المعرفي. عالم الكتب: القاهرة.
- عمر عبد الرحيم نصر الله. د.س. تدني مستوى التحصيل والانجاز المدرسي. ط2. أسبابه وعلاجه. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- العميان محمد سلمان. (2008) السلوك التنظيمي في منظمات العمل. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع
- العميان، م. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. عمان: دار وائل للنشر.
- فائق، ف. (1969). ضغوط العمل الوظيفي. مجلة افاق اقتصادية. المجلد 17. العدد 67: دولة الامارات.
- فتيحة ز. (2003). العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد. العنف والمجتمع. مداخيل معرفية متعددة. اعمال الملتقى الدولي الاول. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر: دار الهدى للطباعة و النشر.
- فرج عبد القادر طه. (2003). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. ط2. مصر: دار الغريب للطباعة والنشر.
- الفرجات، خضير، ب. اللوزي، موسى، س. الشهابي، انعام. (2009). السلوك التنظيمي. مفاهيم معاصرة. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- ففيه فاروق عبده، عبد المجيد السيد (2009). السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- قشقوش، إ. (1997). دافعية الإنجاز وقياسها. (ب.ط). دار الفكر الانجلو مصرية: القاهرة. مصر.
- لعللوي، ع. (2012). مفهوم العمل لدى العمال وعلاقتها بدافعتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية. أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العمل: جامعة قسنطينة

- ماهر، أ. (2004). السلوك التنظيمي. مدخل بناء المهارات. ط3. مصر: الدار الجامعية.
- مجدي، أ. (2003). السلوك الاجتماعي وديناميكية محاولة تفسيرية. دار المعرفة الجامعية.
- محمد، أ. (2005). السلوك التنظيمي. الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة
- محمد، م. (2007). سيكولوجيا الدافعية والانفعالات. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- محمود، ع. عنان، مصطفى، ح. (2000). مقدمة في علم النفس الرياضية. مصر: مركز الكتاب للنشر.
- مسلط، ش. (1996). الضغوط الادارية وأثرها على متخذ القرار. مجلة الادارة العامة. المجلد 28. العدد 3: القاهرة. مصر.
- المشعان، ع. (1994). علم النفس الصناعي. الكويت: مكتبة الفلاح.
- مصطفى، ح. شلي، أ. (1998). الدافعية نظريات وتطبيقات. القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
- منى، ع. (2009). مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي. مفاهيم وتطبيقات. الإسكندرية: دار الوفاء.
- ناصر، د. (د.س) إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي (دراسة نظرية وتطبيقية). الجزائر: دار المحمدية العامة.
- وليد، س. مراد، ع. (2007). الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي. الإسكندرية: لندنيا الطباعة والنشر دار الوفاء.
- ويد عبد المحسن الملحم. (2007). ضغوط العمل وعلاقتها بتجهات العاملين. نحو التسرب الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف. العربية للعلوم الأمنية. قسم العلوم الإدارية: الرياض. السعودية.
- Atnafu M 2012. Motivation, social support, alienation from the school and their impact on students' achievement in Mathematics: The case of tenth grade students. The Ethiopian Journal of Education and Science, 8(1), 53-74

De Mello Alves, M., Chor, D., Faerstein, E., Lopes, C., et al., 2004, p.165

Ebrahimi, M. H., Poursadeghiyan, M., Abbasi, M., Mehri, A.(2016). Anxiety, Depression and Job Satisfaction in Nurses in Iran. *The soc. sci*, 11(9), 2349-2355. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/311351564_Relationship_Between_Job_Stress_and_Anxiety_Depression_and_Job_Satisfaction_in_Nurses_in_Iran

Jonas W. B. Lang, Stefan Fries.(2006). A revised 10-item version of the Achievement Motives Scale: Psychometric properties in German-speaking samples. *European Journal of Psychological Assessment* 22(3), 216-224. DOI:10.1027/1015-5759.22.3.216

Keenan, A., & Newton, T. J. (1984). Frustration in organizations: Relationships to role stress, climate, and psychological strain. *Journal of Occupational Psychology*, 57, 57-65. doi:10.1111/j.2044-8325.1984.tb00148.x

Panigrahi, A.(2017). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4),154-160. DOI: 10.18231/2394-2770.2016.0001

Rose, D. -M., Seidler, A., Nübling, M., Latza, U.(2017). Associations of fatigue to work-related stress, mental and physical health in an employed community sample. *BMC Psychiatry*, 17(1), 1-8. DOI:10.1186/s12888-017-1237-y.

Tezci, E., Sezer, F., Gurgan, U., Aktan, S.(2015), A Study on Social Support and Motivation. *Anthropologist*, 22(2), 284–292. Retrieved from <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox?projector=1>.

Van Dijk, F., Swaen, G.(2003). Fatigue at work. *Occupational and Environmental Medicine* 60 Suppl 1(>90001):i1-2. DOI:10.1136/oem.60.suppl_1.i1

Jones, M.K., Latreille, P. and Sloane, P. (2016) Job anxiety, work-related psychological illness and workplace performance. *British Journal of Industrial Relations*, 54 (4), 742–767. <https://doi.org/10.1111/bjir.12159>

direction générale humanisation du travail,2006,p18

الملاحق

جامعة ابن خلدون - تيارت

استبيان

في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص علم النفس عمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية والموسومة ب: **علاقة ضغوط العمل بدافعية الانجاز** نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة. علما أن إجاباتكم سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرين لكم حسن تعاونكم وثقتكم.

أولاً: محور البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2 - السن: أقل من 40 سنة من 40 سنة فأكثر
- 3 - الأقدمية في فريق العمل: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات فأكثر

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					هل أنت مجبر/عليك (العمل بسرعة	1
					هل أنت مجبر على العمل بشكل مكثف	2
					هل يتطلب عملك الكثير من المجهود	3
					هل لديك الوقت الكافي لإتمام كل شيء	4
					هل يشمل عملك متطلبات مستعصية غالبا	5
					هل لديك الإمكانيات لتعلم أشياء جديدة من خلال عملك	6
					هل يتطلب عملك مستوى عالي من المهارة أو الخبرة	7
					هل يحتاج منك عملك المبادرة	8
					هل عليك إعادة نفس الشيء مرارا و تكرارا	9
					هل لديك الخيار لتقرر كيف تقوم بعملك	10
					هل لديك الخيار لتقرر ماذا تفعل في عملك	11
					يوجد جو هادئ و مبهج أين أعمل	12
					في عملي تتفق مع بعضنا البعض جيدا	13
					الآخرون يتفهمون عندما أمر بيوم سيء	14
					أنا أتفق جيدا مع أرباب عملي	15
					أنا أستمتع بالعمل مع زملائي في العمل	16
					أنا أحب المواقف التي يمكنني فيها معرفة مدى قدرتي.	17
					عندما أواجه مشكلة يمكنني حلها على الأرجح، أجد نفسي متحمسا لبدء العمل عليها على الفور.	18
					أنا أستمتع بالمواقف التي يمكنني فيها الاستفادة من قدراتي.	19
					استأنفت المواقف التي تسمح لي باختبار قدراتي.	20
					تجذبني المهام التي يمكنني من خلالها اختبار قدراتي.	21

					أخشى الفشل في المواقف الصعبة إلى حد ما، عندما يعتمد الكثير عليّ.	22
					أشعر بعدم الارتياح لفعل شيء ما إذا لم أكن متأكدًا من النجاح.	23
					حتى لو لم يلاحظ أحد فشلي، فأنا أخاف من المهام التي لا أستطيع حلها.	24
					حتى لو لم يكن هناك أحد يشاهد، أشعر بقلق شديد في نشرات الأخبار.	25
					إذا لم أفهم مشكلة على الفور، أشعر بقلق.	26

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL ZPP

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الدافعية للانجاز

/METHOD=ENTER متطلبات العمل التحكم في العمل الدعم الاجتماعي

/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED)

/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).

Régression

Remarques

Sortie obtenue

06-MAY-2022 22:13:24

Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\PC\Downloads\احمد.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	80
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		<p>REGRESSION</p> <p>/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIGN</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL ZPP</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT الدافعية.للانجاز</p> <p>/METHOD=ENTER متطلبات العمل التحكم.في.العمل الداعم.الاجتماعي</p> <p>/SCATTERPLOT=(*ZRESID , *ZPRED)</p> <p>/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,59
	Temps écoulé	00:00:00,57
	Mémoire requise	4800 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	648 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الدافعية للإنجاز	34.46	5.044	80
متطلبات العمل	16.54	3.322	80
التحكم في العمل	18.48	1.750	80
الدعم الاجتماعي	10.41	1.741	80

Corrélations

		الدافعية للإنجاز	متطلبات العمل	التحكم في العمل	الدعم الاجتماعي
Corrélation de Pearson	الدافعية للإنجاز	1.000	-.006	.117	-.247
	متطلبات العمل	-.006	1.000	.151	.114
	التحكم في العمل	.117	.151	1.000	-.103
	الدعم الاجتماعي	-.247	.114	-.103	1.000
Sig. (unilatéral)	الدافعية للإنجاز	.	.479	.151	.014
	متطلبات العمل	.479	.	.090	.156
	التحكم في العمل	.151	.090	.	.183
	الدعم الاجتماعي	.014	.156	.183	.
N	الدافعية للإنجاز	80	80	80	80
	متطلبات العمل	80	80	80	80
	التحكم في العمل	80	80	80	80
	الدعم الاجتماعي	80	80	80	80

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	.264 ^a	.069	.033	4.961	1.313
a. Prédicteurs : (Constante), العمل, متطلبات العمل, التحكم في العمل, الدعم الاجتماعي					
b. Variable dépendante : الدافعية للإنجاز					

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	139.620	3	46.540	1.891	.138 ^b
	de Student	1870.267	76	24.609		
	Total	2009.888	79			

a. Variable dépendante : الدافعية للانجاز

b. Prédicteurs : (Constante), الدعم الاجتماعي, التحكم في العمل, متطلبات العمل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations
		B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple
1	(Constante)	36.612	7.258		5.044	.000	
	متطلبات العمل	.011	.171	.008	.066	.947	-.006
	التحكم في العمل	.263	.325	.091	.808	.421	.117
	الدعم الاجتماعي	-.691	.325	-.238	-2.124	.037	-.247

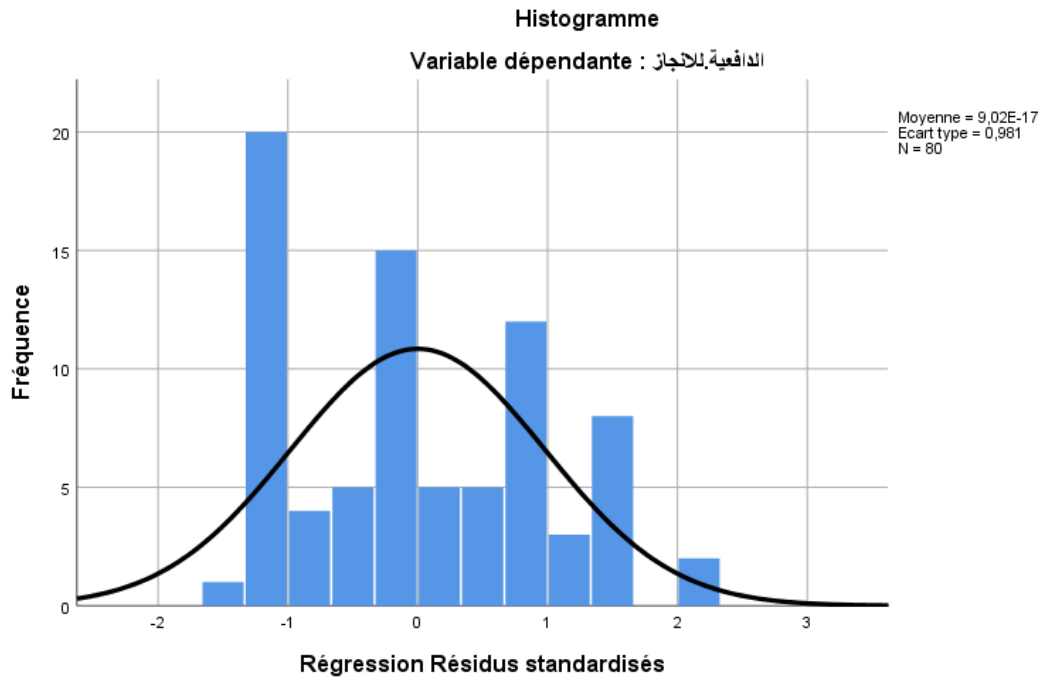
a. Variable dépendante : الدافعية للانجاز

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	31.32	38.12	34.46	1.329	80
de Student	-6.664	10.709	.000	4.866	80
Valeur prévue standard	-2.367	2.753	.000	1.000	80
Résidu standard	-1.343	2.159	.000	.981	80

a. Variable dépendante : الدافعية للانجاز

Graphiques



ملحق يمثل التوزيع الطبيعي للبقايا المعيارية لمتغير الدافعية للإنجاز

