



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مسار: علم الاجتماع

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص: تنمية و تسيير الموارد البشرية

الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

- تيارت -

إشراف:

أ - بريقل الهاشمي

إعداد:

- مخلوفي هجيرة أسماء

- نعيمة حنان

السنة الجامعية

2017 - 2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَأَمَّا نِعْمَةَ رَبِّكَ فَحَدِّثْ)

شكره نجم بعيد لا تلتصق أفهامي، وأشرف الفريظ بحقه بإفراط، لله رب



الحمد لله الولي الوهاب، منزل الكتاب، انزله قرآنا عظيما و ذكرا
صل الناطق بالحكمة، حكيمًا، انزله على خاتم الرسالة، الهادي للأمة،
اللهم عليه وسلم صلاة لا ينقطع مددها، ولا ينتهي أمدها، وعلى آله
وصحبه الذين هداهم، و بصحبته خصهم وسلم كثيرا.

الحمد لله الذي لا اله سواه، ثم إليكم يا من لا يعبدون إلا إياه.

إلى كل ميسر يسر الله عسرته.

إلى كل مفرج فرج الله كربته.

و الشكر الجزيل إلى من أعياه الجهد لفلاحنا الأستاذ المحترم بريقلي

الهاشمي رزقك الله تاج الفلاح في الدارين.

جزاكم الله عنا خير الجزاء.





إهداء



إلى من كانت لأسراري وآهاتي أفضل كتيمة .
وبين ثنايا صدرها ضمتني وأرضعتني
إلى من أقول فيها أروع الكلام
ما قاله فيها سيد الخلق وشفيع الأمة سيدنا محمدا رسول
الله صلى الله عليه وسلم
وحدك أماه... أماه... أماه



إلى روح أبي وأخي الطاهرة رحمهما الله
إلى كل إخوتي و أخواتي خاصة غنية (الدبة)
إلى أخوالي ، وإلى كل عائلة نعيمة و عائلة بن مريم
إلى رفيقة دربي ومن تقاسمت معي التعب
في إنجاز هذا العمل المتواضع هاجر
إلى صديقات عمري :فاطمة الزهراء - خيرة -
دلال - دعاء - فضيلة - أمينة - رحاب - سليمة - سميرة
فاطمة الزهراء (السوقرية) - إسمهان - نسرين - كلثوم



نعيمة حنان





الإهداء



أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى والديا العزيزين

أطال الله في عمرهما

و إلى أمي خيرة وجدتي

إلى كل أخواتي و إخوتي و زوجاتهم و أولادهم

إلى خالي و خالتي و أولادهم

إلى صديقات دربي: فاطيمة. نجاة. مودة. أسماء. دلال. منطارية. سارة. خديجة. فتية.

فضيلة. فاطيمة. سليمة. بنتة

وإلى توأمي روجي فاطيمة و شهرزاد

إلى صاحبة القلب الطيب و النوايا الصادقة التي رافقتني خلال هذا المشوار

خطوة خطوة ، إلى شعلة الذكاء و النور حنان

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ، ماديا أو معنويا

محمد يوسف منير

إلى كل عائلة مخلوفي و بوعليان

إلى كل من يحملهم قلبي و لم يكتبهم قلبي.



مخلوفي هجيرة أسماء



الفهرس

الفهرس

	البسمة	
	الشكر	
	إهداء	
	الفهرس	
	قائمة الجداول	
أ	مقدمة	
	الفصل الأول: الإطار النظري و التصوري للدراسة	
	تمهيد	
	الإشكالية	أولاً:
	الفرضيات	ثانياً:
	أهداف الدراسة	ثالثاً:
	أهمية الدراسة	رابعاً:
	أسباب و مبررات اختيار الموضوع	خامساً:
	المفاهيم الأساسية	سادساً:
	الضغوط المهنية	I.
	مفهوم الضغوط المهنية	1
	أنواع الضغوط المهنية	2
	عناصر الضغوط المهنية	3
	مسببات ضغط العمل	4
	نتائج و آثار ضغوط العمل	5
	أساليب الوقاية التنظيمية للضغوط المهنية	6
	الدافعية للإنجاز	II.
	مفهوم الدافعية للإنجاز	1
	أنواع الدوافع	2
	العوامل المؤثرة في الدافعية	3
	خصائص الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز	4
	أهمية دوافع العمل	5
	الدراسات السابقة	سابعاً:
	الأبعاد النظرية للدراسة	ثامناً:
	النظريات المفسرة لمتغير الضغوط المهنية	1-8
	نظرية هانزسيلي	1-1-8
	نظرية صوراى	2-1-8
	نموذج هب	3-1-8
	نموذج كوبر	4-1-8

	النظريات المفسرة لمتغير الدافعية للإنجاز	2-8
	نظرية التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية	1-2-8
	نظرية التوقع في الدافعية	2-2-8
	نظرية ماكلياند	3-2-8
	نظرية أنتكسون	4-2-8
	الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
	تمهيد	
	أولاً: مجالات الدراسة	
	1- المجال الجغرافي	
	2- المجال الزمني	
	3- المجال البشري	
	ثانياً: منهج الدراسة	
	ثالثاً: أدوات الدراسة	
	1- الملاحظة	
	2- المقابلة	
	3- الاستمارة	
	4- السجلات و الوثائق	
	رابعاً: عينة الدراسة و مواصفاتها	
	الفصل الثالث: عرض و تحليل و مناقشة النتائج	
	تمهيد	
	أولاً: عرض و تحليل بيانات الدراسة	
	ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة	
	1- نتائج الدراسة في ضوء فروضها	
	1-1 نتائج الفرضية الجزئية الأولى	
	2-1 نتائج الفرضية الجزئية الثانية	
	2- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة	
	3- النتيجة العامة للدراسة	
	خاتمة	
	توصيات	
	قائمة المراجع والمصادر	
	الملاحق	

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
70	الجدول رقم (01): يمثل العينة حسب متغير الجنس و السن
71	الجدول رقم (02): يمثل العينة حسب متغير الأجر والدرجة العلمية
72	الجدول رقم (03): يمثل العينة حسب متغير الخبرة
73	الجدول رقم (04): يمثل العينة حسب متغير الحالة العائلية
74	الجدول رقم (05): يمثل العينة حسب متغير مكان الإقامة
76	الجدول رقم (06): صعوبة التوفيق بين العمل الإداري و العملية البيداغوجية
77	الجدول رقم (07): شغل الاجتماعات عن أداء المهام الرئيسية
78	الجدول رقم (08): تأثير طبيعة العمل على الحياة الاجتماعية
79	الجدول رقم (09): العوامل التي تحفز على تقديم الأفضل في مجال العمل
80	الجدول رقم (10): امتلاك المؤهلات لمواجهة المواقف الصعبة
81	الجدول رقم (11): تعارض طبيعة المقاييس مع التخصص العلمي
82	الجدول رقم (12): السعي إلى بلوغ الأهداف المسطرة
83	الجدول رقم (13): الميل نحو تقلد مناصب نوعية في الإدارة
84	الجدول رقم (14): بذل كل القدرات و الطاقات لتحسين الأداء
85	الجدول رقم (15): المشاركة في الملتقيات العلمية والأيام الدراسية، وشغل البحوث العلمية عن المسؤوليات الموكلة بالجامعة
86	الجدول رقم (16): تسبب الظروف الفيزيائية بالقلق و الإزعاج
87	الجدول رقم (17): العبء الذي تشكله الكثافة العلمية و الأعمال الإدارية
87	شعور الأساتذة بالارتياح عند تجاوب الطلبة معهم
88	الجدول رقم (19): التغيب عن العمل
89	الجدول رقم (20): مدة الوقت الكافي لإنجاز المهام
90	الجدول رقم (21): بذل جهد إضافي لتوفيق بين المهام الإدارية و العملية البيداغوجية
91	الجدول رقم (22): الحرص على الالتزام بالمواعيد الدوام الرسمية
92	الجدول رقم (23): الرضا عن الأداء
93	الجدول رقم (24): تأثر النفسية لتراكم المهام
94	الجدول رقم (25): تناسب الراتب مع حجم المهام الموكلة
95	الجدول رقم (26): القدرة والاستغناء عن المهام الموكلة

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
24	الشكل رقم(01): يوضح عناصر العمل
29	الشكل رقم (02): يوضح أسباب الضغوط المهنية
31	الشكل رقم(03): يوضح نتائج وأثار ضغوط العمل
40	الشكل رقم(04): يوضح أهم خصائص الأفراد ذوي الدافعية للإنجاز
50	الشكل رقم(05): يوضح تخطيط عام لنظرية هانز سيللي
52	الشكل رقم(06): يوضح نموذج هيب في ضغوط العمل
53	الشكل رقم(07): يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط
55	الشكل رقم(08): يوضح هرم ماسلو في تدرج الحاجات

مقدمة

مقدمة:

إن التغيير و التعقيد الذي تشهده البيئة التنظيمية، فرض على المؤسسات ضرورة اتباع استراتيجيات ناجحة للحفاظ على نموها و بقاءها و استمرارها ضمن هذا المحيط ومن بين أهم تلك الاستراتيجيات هي الاهتمام بالعنصر البشري الذي هو عنصر حيوي ركيزة أساسية و محورية في المؤسسات.

وعليه فإن هذه الأخيرة تسعى جاهدة لمواجهة المشاكل والعقبات التي من شأنها أن تحد من فعالية أداء المورد البشري، ومن بين أبرز ما تواجهه هذه الموارد البشرية هي الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأفراد مهما كان مجال عملهم أو طبيعة المهام التي يقومون بها.

وقد نال موضوع ضغوط العمل اهتمام العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بالضغوط العمل لما لهذه الضغوط من آثار على سلوك الأفراد و خاصة على دافعيتهم للإنجاز اتجاه وظائفهم و مهامهم الموكلة إليهم.

وعلى اعتبار أن الجامعة منظمة خدماتية لها أهمية بالغة داخل المجتمع كونها تساهم في تكوين النخبة و الخبرات التي يمكن الاستفادة منها على المدى البعيد، ولا يمكن أن يكون ذلك إلا إذا تم توفير الظروف الملائمة و البيئة المحفزة التي تزيد من دافعية للإنجاز لدى الأستاذ الجامعي الذي هو العنصر الفعال داخل الجامعة.

ومن هذا المنطلق ارتأينا التطرق إلى موضوع الضغوط المهنية و لدافعية الإنجاز لذا سنحاول في هذه الدراسة معرفة تأثير الضغوط المهنية على الدافعية للإنجاز. وعلى هذا الأساس تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول.

وجاء الفصل الأول كتقديم لدراسة الموضوع " الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز فتطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة و أهدافها و أهميتها و أسباب اختيار الموضوع، بالإضافة إلى المفاهيم الأساسية لمتغيري الدراسة و أيضا الدراسات السابقة و الأبعاد النظرية لها.

أما الفصل الثاني ارتبط بالإجراءات المنهجية فاحتوى على مجالات الدراسة (المكانية، الزمنية، البشرية) إضافة إلى المنهج المعتمد في الدراسة و الأدوات المستخدمة في ذلك و أخيرا عينة الدراسة و مواصفاتها.

ثم الفصل الثالث المعنون بعرض و تحليل و مناقشة النتائج، تم فيه قراءة و تحليل النتائج و مناقشتها و تفسيرها في ضوء الفرضيتين الجزئيتين و الدراسات السابقة و صياغة النتيجة العامة، حيث بدأت الدراسة بمقدمة و انتهت بخاتمة للدراسة و توصيات.

الفصل الأول: الإطار النظري و التصوري للدراسة

تمهيد

أولاً: الاشكالية

ثانياً: الفرضيات

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أسباب و مبررات اختيار الموضوع

سادساً: المفاهيم الأساسية

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: الأبعاد النظرية للدراسة

يعد الإطار النظري و التصوري للدراسة ركيزة أساسية و محورية في الدراسات السوسولوجية فهو أداة يستدل بها الباحث من أجل تحديد و بناء الاشكالية البحثية، و صياغة فروض الدراسة و عليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى أسباب و مبررات اختيار الموضوع، الاشكالية و الأهمية و الأهداف المتوقعة من هذه الدراسة، كما سنتناول المفاهيم الأساسية التي توضح متغيرات الدراسة من أجل فهم و تفسير الضغوط المهنية و تأثيرها على الدافعية للإنجاز نظريا قبل أن نتحقق منها ميدانيا.

أولا – الاشكالية:

في ظل مجتمع التنظيمات الذي يميز الحياة الاقتصادية و الاجتماعية للمجتمعات، أصبح قياس نجاح أو فشل أي مؤسسة مهما كان مكانها أو زمانها، ومهما اختلف نشاطها سواءً كانت اقتصادية أو خدماتية بقيمة الموارد البشرية التي تملكها، لذا وجب أن تحظى هذه الموارد بإدارة تقوم بتسييرها و تنميتها و إيجاد الحلول لمختلف المشاكل و العقبات التي تواجهها داخل البيئة التنظيمية، و التي تقف حاجزا بينها وبين تحقيق أهداف المؤسسة.

و عليه فالمؤسسة الجزائرية و غيرها من المؤسسات الأخرى تسعى جاهدة من أجل معرفة مختلف الصعوبات التي تواجه المورد البشري باعتباره مصدرا للإبداع و الرقي و النمو داخل المنظمات، فالموارد البشرية هي أداة فعالة في يد المنظمات لبلوغ أهدافها.

وباعتبار الجامعة منظمة اجتماعية ذات طابع خدماتي، فهي جزء من النسق الكلي لها تأثير على المجتمع برمته، فإذا أحسن استثمار مواردها البشرية استثمارا جيدا أدى إلى نهوض مسيرة التنمية في المجتمع، و هذا يتوقف على عدة اعتبارات من أهمها هو الأستاذ الجامعي الذي هو السبيل في تحقيق الاستثمار الأمثل و تحقيق الأهداف.

ومن بين أهم المشاكل التي تواجه هذه الموارد هي الضغوط المهنية التي أصبحت سمة من السمات البارزة و المنتشرة في الأوساط التنظيمية، فالعنصر البشري يتعرض لها بصفة يومية، نتيجة لبيئة العمل الداخلية التي تتصف بالعديد من المصادر المتنوعة التأثير على الفرد، فالمنظمات تسعى إلى معرفة أهم مسببات هذه الضغوط و كذلك محاولة إيجاد الطرق المناسبة للوقاية من أبعادها كصراع وعبء الدور الناتج عنها لدى المورد البشري.

و باعتبار أن للضغوط المهنية آثار تعود على عدة جوانب من السلوك التنظيمي و من بين أهم هذه الجوانب التي لها تأثير على الضغوط المهنية هي الدافعية للإنجاز لدى الفرد العامل فهي مصدر أساسي لنشاط و فاعلية المورد البشري للمؤسسة.

لذا تسعى قيادات المنظمات للتعرف على هذا الجانب من السلوك التنظيمي و كذلك محاولة التعرف على الآليات الناجحة لإثارة الدافعية للإنجاز لدى الفرد العامل وجعلها تحذو حذو تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال خلق روح المنافسة بين العمال و تحمل المسؤولية اتجاه المهام الموكلة إليهم، وقد جلب هذا اهتمام العديد من الباحثين من خلال دراسات سابقة و نظريات في محاولة للتركيز على العوامل و المؤثرات البيئية التنظيمية التي تؤدي إلى حدوث ضغوط مهنية، و بالتالي التأثير على دافعتهم للإنجاز كنظرية "هانز سيللي" في الضغوط التي ترى أن الضغط يحدث نتيجة عوامل بيئية ضاغطة سواء كانت مادية أو اجتماعية مرتبطة بالأشخاص حسب رأي موراي، وهذا بخلاف نموذج هيب الذي يرى أن الضغوط ليست سلبية في كل الحالات، و نظرية ماكلييلاند حول الدافعية للإنجاز التي ترى أن البيئة التنظيمية و الثقافية المجتمعية للفرد لها دور بارز في زيادة الدافعية و غيرها كنظرية التوقع، وسلم الحاجات لـ " ماسلو" حول الدافعية للإنجاز.

ومن خلال هذا المنطلق سنحاول في هذا الدراسة تسليط الضوء على موضوع مهم و هو " الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز" بالنسبة للأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، و عليه تتضح ملامح الاشكالية البحثية في تساؤل مركزي مفاده:

- هل للضغوط المهنية تأثير على الدافعية للإنجاز؟

و من أجل ضبط إشكالية الدراسة أكثر و التحكم في أبعدها نطرح التساؤلين التاليين:

- هل يولد صراع الدور نوع من المنافسة لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية؟

- هل يساهم عبء الدور لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية في تحمل المسؤولية.

ثانيا: الفرضيات:

الفرضية العامة:

- تؤثر ضغوط العمل على الدافعية للإنجاز.

الفرضيات الفرعية:

- يولد صراع الدور نوع من المنافسة لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية والمهام البيداغوجية.

- يساهم عبء الدور لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية والمهام البيداغوجية في تحمل المسؤولية .

ثالثا: أهداف الدراسة :

- التعرف على الضغوط المهنية و تأثيرها على دافعية للإنجاز.

- التعرف على امكانية توليد صراع الدور نوع من المنافسة لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية .

- التعرف على مساهمة عبء الدور في تحمل المسؤولية لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية .

رابعا: أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذا من طبيعة الموضوع الذي يعالجه، ومن خلال نتائج هذه الدراسة في إضفاء شيء من المعرفة للباحثين و الدارسين في مجال التخصص، وأيضا محاولة دراسة ضغوط العمل لدى الأساتذة الجامعيين لما لهذه الضغوط من تأثير و ما تسببه من شعور بالتوتر و الاجهاد، و بالتالي فقد تكون هذه الضغوط أحد الأسباب المشكلة لنقص الدافعية للإنجاز.

إضافة إلى ذلك فإن موضوع الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز من المواضيع الهامة التي تتعلق بعنصر مهم في المنظمات، وهو العنصر البشري الذي يعتبر الأساس الذي تقوم عليه المنظمات، حيث أن الاهتمام بهذا العنصر بشكل فعال ينعكس على الفرد و المنظمة وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة لها.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

لقد تعددت الأسباب التي دفعت بنا إلى دراسة الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز والتي يمكن أن نجملها إلى أسباب ذاتية و أسباب موضوعية نستعرضها كالتالي:

1- الرغبة الذاتية و الاقتناع التام بأهمية دراسة هذا الموضوع عن غيره من المواضيع إلى جانب توفر الإمكانيات اللازمة لدراسته.

2- أن هذا الموضوع يندرج ضمن تخصصنا.

3- وفرة التراث النظري من المراجع و الأدبيات النظرية حول هذا الموضوع.

4- يعد هذا الموضوع من الموضوعات ذات الصلة الوثيقة بالموارد البشري الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية لنجاح أي مؤسسة لتحقيق اهداف التي تصبو إليها.

5- يعد الأستاذ الجامعي حجر الأساس في النهوض بجودة التعليم العالي، وتحقيق مسيرة التنمية في المجتمع.

لذا كان من المهم محاولة معرفة الضغوط المهنية التي تواجهه و تأثيرها على دافعيته للإنجاز.

6- سادسا: الجهاز المفاهيمي:

I. الضغوط المهنية:

1- مفهوم الضغوط المهنية:

- يعرف الضغط كما جاء في "معجم مصطلحات علم النفس" بأنه " كل ما يسبب الإجهاد أو الإحساس بالتوتر النفسي"⁽¹⁾

- يعرف هانز سيلي (Hans Selye) " كأول محاولة عملية لتفسير الضغوط بأنها استجابة جسدية غير محددة لطلب معين"⁽²⁾

- يعرفها سلاي (Selye) " بأنها عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى، كما يسعى إلى تناسيها"⁽¹⁾

(1)- مدحت عبد الرزاق، الحجازي. "معجم مصطلحات علم النفس". (ط1)، لبنان: دار الكتب العلمية، 2012، ص251.

(2)- محمد حسن محمد، حمادات. "السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية". (ط1)، الأردن، دار الحامد للنشر و التوزيع، 2008، ص 162.

يتبين لنا من خلال هذين التعريفين أن الضغط هو موقف غير واضح و غير مفهوم وغير محبب يستجيب له الجسد و يسعى إلى عدم تكراره.

(4) يرى **مثيل باتن (Méthyl Batten)** بأن ضغوط العمل هي " كل ما يؤدي إلى خلل في قدرة الفرد على التكيف أو الحفاظ على توازنه الطبيعي"⁽²⁾ نستنتج من خلال تعريف **Batten** لضغوط العمل بأنه عدم إمكانية الفرد على التكيف و التوافق مع بيئة العمل.

- يعرف **تايلور (Taylor)** ضغوط العمل بأنها " مجموعة من الظروف المتعلقة بطبيعة ميدان العمل في ميدان التربية و التعليم، يقيّمها المعلم كمواقف ضارة أو مهددة، ويستجيب لها على شكل تغيرات معرفية و انفعالية و فسيولوجية، و يؤدي تزايد حدة ضغوط العمل إلى الإجهاد ثم الاحتراق النفسي"⁽³⁾

يركز تايلور في هذا التعريف لضغوط العمل في الميدان التربوي على المعلم كأحد أهم عناصر هذا الميدان من خلال تعرضه لمواقف متكررة تؤدي به إلى الإجهاد و بالتالي إلى احتراق نفسي.

- كما يرى **الصباح** بأن ضغط العمل " يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل و شخصية الإداري على حالته النفسية و البدنية التي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي"⁽⁴⁾

نستنتج من هذا التعريف أن الضغط هو اندماج مجموعة من المواقف بما قد يؤثر على نفسية العامل و بالتالي سلوكه.

- يقصد بـضغوط العمل" حدث أو موقف يشعر الفرد العامل بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكل إليه القيام بها، وينتج عن مواجهة هذا الحدث أو الموقف حالة من التوتر و القلق"⁽¹⁾

(1)- سامر، جلدة. "السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية الحديثة". (ط1)، الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع، 2009، ص 174.

(2)- محمد يوسف، القاضي. "السلوك التنظيمي". (ط1)، الأردن: الأكاديميون للنشر و التوزيع، 2015، ص 179.

(3)- مفتاح محمد، عبد العزيز. "مقدمة في علم النفس الصحة" (ط1)، الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع، 2010، ص ص 96 - 97.

(4)- محمد يوسف، القاضي. مرجع سابق، ص 179.

يبين هذا التعريف أن ضغوط العمل هو شعور لدى العامل بعدم القدرة على إنجاز المهام و مواجهة هذا الموقف يؤدي إلى تدني حالته النفسية.

- الضغوط المهنية عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة التي يعمل بها الفرد و يؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء و انخفاض مستوى الفاعلية⁽²⁾

نستنتج من خلال هذا التعريف أن عدم التوازن في المنظمة يؤثر على الفرد العامل بها و بالتالي على أدائه.

التعريف الإجرائي: هي جملة الظروف و العوامل المؤثرة على سلوك الفرد العامل و التي تؤدي إلى عدم التوافق مع بيئة العمل.

2- أنواع الضغوط: يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين:

2-1 الضغوط الإيجابية: و هي الضغوط المرغوب فيها، و على المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية، أو تحقيق معدلات الأداء العادية... الخ، إن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد، وقد أوضح فوربس **Forbes** المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

1- ارتفاع حجم النشاط وقوته، والقدرة على إدراك و تحليل المشاكل.

2- زيادة الدوافع، وتعلم الهدوء و عدم الانفعال تحت الضغوط.

3- زيادة القدرة على التصرف و التذكر و التركيز و الاسترجاع.

4- التفاؤل نحو المستقبل.

5- تساعد الضغوط الإيجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة (Dead lines)

مثل تاريخ استحقاق الضرائب و تقديم تقارير الأداء الوظيفية وتذكر تاريخ بداية و نهاية العمل.

¹ نيهال فواد، إسماعيل. "الاتجاهات الحديثة في إدارة مؤسسات المعلومات". (د ط)، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية وطبع ونشر وتوزيع، 2011، ص92.

² فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد. " السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، (ط2)، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2009، ص305.

6- تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، ويمكن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة على العاملين معه، بحيث إذا اختلفت هذه المؤشرات و ساءت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط بها.

2-2 الضغوط السلبية: وهي الضغوط غير المرغوب فيها و التي تسبب الضرر و الأذى و المرض للأفراد، و تركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي. والضغط السلبي هو عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد، وتفرز الضغوط السلبية آثار ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية مثل (تعرضه لبعض أمراض القلب و تصلب الشرايين و السكتة القلبية) أو من الناحية النفسية مثل (الفتور و اللامبالاة و التسيب و السأم و الأرق... الخ) أو من الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الانتاجية و زيادة معدلات الغياب و غيرها)⁽¹⁾

و يستطيع المدير أن يدرك هذه المؤشرات و يتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين معه و يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط أو التعرف على مصادرها التنظيمية و محاولة علاجها أو التخفيف منها، إن مساعدة المدير لمؤوسه على التكيف مع الضغوط يؤدي إلى زيادة فاعلية الأفراد في الأداء:

3- عناصر الضغوط المهنية:

(1)- محمد، الصيرفي: " الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى المنظمات"، ج4، (د ط). الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2009، ص ص 73-74..

يرى سيزلاجي ووالاس أنه يمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:

- عنصر المثير
- عنصر الاستجابة
- عنصر التفاعل⁽¹⁾

المثير: هو ما يتعرض له من مؤثرات ناتجة عن الفرد أو المنظمة أو البيئة و يترتب عليها شعور الفرد بالضغط.

الاستجابة: فتتكون من ردود الفعل الفسيولوجية و النفسية و السلوكية اتجاه الضغط وتتمثل في الاحباط أو القلق أو التكيف.

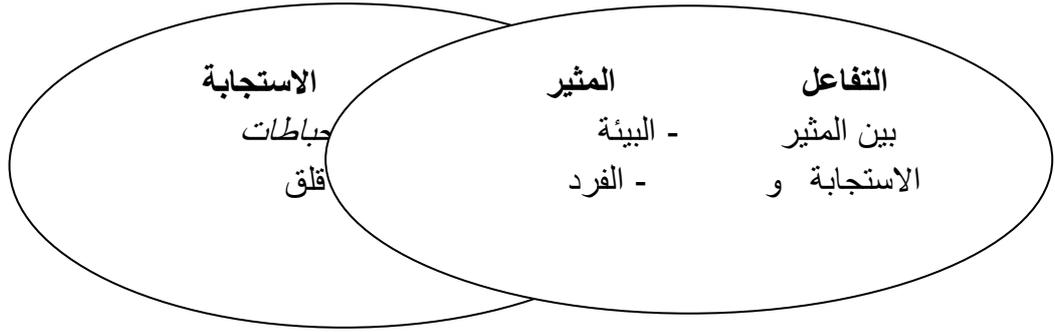
التفاعل: يشير هذا العنصر إلى الأشياء التي تحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات، ويمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية في ضوء تطور مفهوم العمل و هما :

الإدراك العقلي: الذي له دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه.

الفروق الفردية: التي تفسر العلاقة بين قدرة الأفراد على التعامل مع مسببات الضغوط المهنية والسيطرة عليها و التأثير بها سلبا أو إيجابا، ويمكن تحديد عناصر الضغوط المهنية من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 01: يوضح عناصر العمل

(1)- صلاح الدين، محمد عبد الباقي. " السلوك الإنساني في المنظمات". (ب ط)، الاسكندرية: الدار الجامعية طبع نشر وتوزيع، 2011، ص ص 284 – 285.



المصدر: فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد. مرجع سابق، ص306

4- مسببات ضغط العمل:

4-1-1 مسببات ذات علاقة بالعمل نفسه:

4-1-1-1 صراع الدور: يحدث صراع الدور عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر، فعلى سبيل المثال الموظفة التي يتعارض دورها الوظيفي مع مسؤولياتها الأسرية، أو الأستاذ الجامعي الذي يجد نفسه في صراع بين الإعداد الجيد لمحاضراته ومتطلبات القيام ببحوث تجد طريقها للنشر في مجلات علمية مرموقة كمدرس و كباحث، و بالإضافة إلى كونه أحد مصادر الضغوط المهنية تؤدي زيادة صراع الدور إلى انخفاض الرضا الوظيفي و بالإصابة بضغط⁽¹⁾

4-1-1-2 غموض الدور: يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية للعمال، وهذا يحدث عادة في حالات (بداية استلام عمل جديد، النقل، و تعيين رئيس جديد أو الترقية....الخ). إن هذه المتغيرات تشكل تهديد يمكن أن تكون مصدرا للضغط خاصة في حالة استمرارية هذا الغموض الذي يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الرضا الوظيفي، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، التوتر، انخفاض درجة الثقة بالنفس، وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها، إن كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط، إضافة

(1)- علي، عسكر. "ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر والقلق"، (ط3)، الكويت: دار الكتاب الحديث، 2003، ص106.

إلى ذلك فإن من الناحية الفيزيولوجية توجد علاقة بين غموض الدور و ارتفاع مستوى ضغط الدم⁽¹⁾

4-1-3 تباين عبء العمل: يأخذ التباين شكلين: عبء العمل الذي يكون أكبر من طاقة و إمكانات الفرد الجسدية والذهنية والنفسية، وهذا ما يحدث مرضا جسديا و نفسيا. والشكل الثاني هو عندما يكون عبء العمل أقل من إمكانات الفرد، مما يحدث لديه فراغا و مللا و بالتالي ضغطا نفسيا عليه.

4-1-4 سرعة الأداء: تعد السرعة في أداء العمل وخاصة على خطوط الإنتاج التي تعمل في توقيت متزامن بين المراحل التي يتكون منها الخط، عامل ضغط فسيولوجي يتعب الفرد و يرهقه بسرعة، فالعمل المتسارع الذي تقوم به الآلة مثلا يتطلب من الفرد رقابة مستمرة لها، وهذا بحد ذاته يشكل إرهاقا و ضغطا عليه.

4-1-5 صعوبة العمل: لاشك أن ضغط العمل يتناسب طردا مع درجة صعوبته فكلما زادت درجة الصعوبة زاد ضغط العمل على الفرد، مع الإشارة إلى أن هذه الدرجة متباينة بين الأفراد حسب إمكاناتهم المتنوعة⁽²⁾

4-1-6 خصائص العمل: فدرجة الخطورة والتكرار والتعقيد و الاستقلالية مرتبطة بممارسة مهنية معينة.

4-1-7 جداول العمل: توقيت العمل وتغيير النوبات من المسببات الهامة للضغوط و يسبب العمل السلبي مشاكل صحية واضطرابات الحياة الزوجية والعائلية⁽³⁾

4-2 مسببات ذات علاقة بالفرد نفسه: تصنف هذه المسببات في ما يلي:

(1)- بشير، لعريط. "مصادر الضغط النفسي للعمل على الشاشة و آليات إدارته"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، التواصل في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، عدد28، جوان 2011، ص 167.

(2)- عمر وصفي، عقيلي. "إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي". (ط2)، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009، ص 597.

(3)- منى، نواصرية. "تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضة". أطروحة الدكتوراه في نظرية و منهجية التربية البدنية و الرياضة، معهد التربية البدنية و الرياضة، سيدي عبد الله، جامعة الجزائر3، دالي إبراهيم، الجزائر، 2014 - 2015، ص 47.

4-2-1 مشاكل عائلية: وهي متعددة و متنوعة كالطلاق، وفاة الزوج أو الزوجة، رعاية الأطفال أثناء عمل الوالدين، مرض أحد أفراد العائلة المزمّن، عبء العمل المنزلي لدى الزوجات العاملات، رعاية أحد الأبوين.... الخ، جميع هذه المشاكل تجعل الفرد يأتي لعمله وهو مشغول الفكر، مما يجعله يشعر بضغط العمل بسرعة، وبشكل أكثر من غيره.

4-2-2 مشاكل مالية: هذه المشاكل هي من أهم مسببات التي تجعل الفرد يحس بضغط العمل أكثر من غيره، فكثرة الالتزامات المالية المترتبة على الفرد وعدم كفاية دخله لتغطيتها، تجعله دائم التفكير والقلق والتوتر.

4-2-3 ظروف مكان الإقامة والمعيشة: إن السكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل، ازدحام المواصلات، وكذلك السكن في منطقة مكتظة بالسكان مليئة بالضوضاء، وغير نظيفة، لاشك تجعل الفرد يأتي لعمله و هو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل ضغط العمل فتجعله يشعر بالإرهاق بسرعة.

4-2-4 الحالة الصحية: من المؤكد أن الفرد الذي يعاني من مشاكل صحية بسبب مرض ما، سيكون عرضة للشعور بضغط العمل أكثر من غيره، لأن المرض ينعكس أثره عليه سلباً، في مدى تحمله للجهد الفسيولوجي و الذهني، كما ينعكس هذا الأثر على حالته النفسية عموماً⁽¹⁾

4-2-5 الفروق الفردية: فالفروق الفردية في درجة التفريغ أو التخلص من التوتر، و تدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.

4-2-6 نمط الشخصية: حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين إحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل والحياة بسبب رغبته في إنجاز أكبر المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته و كأن يسابق الزمن، هذا النمط الذي يعرف **بنمط أ (Type A)** يكون على عكس **نمط ب (Type B)** الذي يتميز بالثقة والهدوء و يأخذ الأمور ببساطة أكثر و يأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه⁽²⁾

(1) عمر وصفي عقيلي. مرجع سابق، ص ص 598، 599.
(2) علي، عسكري. " الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، السلوك التنظيمي المعاصر". (ب ط)، الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2009، ص ص 93-94.

4-3 مسبات ذات علاقة بالمنظمة :

4-3-1 الصراعات: يعرف الصراع بأنه حالة من عدم الاتفاق بين شخصين أو فريقين و يحدث إما لأسباب شخصية ناتجة عن اختلاف مكونات الشخصية، أو لأسباب تتعلق بالعمل التي أسبابها كثيرة منها على سبيل المثال: اختلاف وجهات النظر حول العمل، اختلاف الدوافع، اختلاف العادات والقيم، اختلاف المصالح الشخصية والعامية . إن حدوث هذه الصراعات سينشأ عنه تفكك في روابط التعاون والزمالة بين العاملين، و يحدث ضغطا نفسيا عليهم يؤثر سلبا في صحتهم و في فاعلية أدائهم.

4-3-2 نقص الدافعية: يحدث هذا النقص بسبب عدم وجود محفزات تخلق لدى الفرد الدافعية للعمل فيشعر بضغوطه، فنقص التحفيز المادي والمعنوي المستمر يحدث لديه احباطا، و يضع عائقا أمامه يحول دون إنجاز ما هو مطلوب منه، فنقص الدافعية يخلق شعورا يمتلك الفرد بأنه غير قادر على تحقيق ما يصبو إليه من خلال عمله في المنظمة، لوجود عوائق تحول دون ذلك، وهذا ما يدعى بالاحباط التنظيمي.

4-3-3 نمط الإشراف الإداري السائد: إن النمط الإشرافي الذي يمارسه الرؤساء مع مرؤوسيهم يعد مصدر ضغط نفسي عليهم، فالنمط الديكتاتوري الذي يعتمد على استخدام السلطة و النفوذ وجمود العلاقات بين الرئيس ومرؤوسيه سيجعل جو العمل غير مريح نفسيا ويشكل ضغطا عليهم.

4-3-4 مناخ العمل المادي: إن الظروف المناخية السائدة في مكان العمل و ما تشتمل عليه من إضاءة، و تهوية، و نظافة، و مخاطر... الخ لها تأثير سلبي في الفرد إذا كانت سيئة، وستشكل بلا شك ضغطا نفسيا فسيولوجيا على الفرد مما يعرضه للمخاطر.

4-3-5 نظرة فلسفة المنظمة للعنصر البشري: عندما تكون نظرة المنظمة للعنصر البشري في العمل نظرة آلية، أي أنه آلة بشرية ينفذ ما هو مطلوب منه دون أن يكون له رأي ووفق إجراءات عمل منظمة تحدد له كل شيء، وبشكل يحد من حريته في العمل، وتتنظر إليه على أنه إنسان اقتصادي حافزه للعمل المال فقط، لاشك أن هذه النظرة ستولد لديه شعورا بالاستياء وعدم الارتياح، و سينشأ عن ذلك إحساس بالضغط النفسي عند ممارسة عمله المناط به

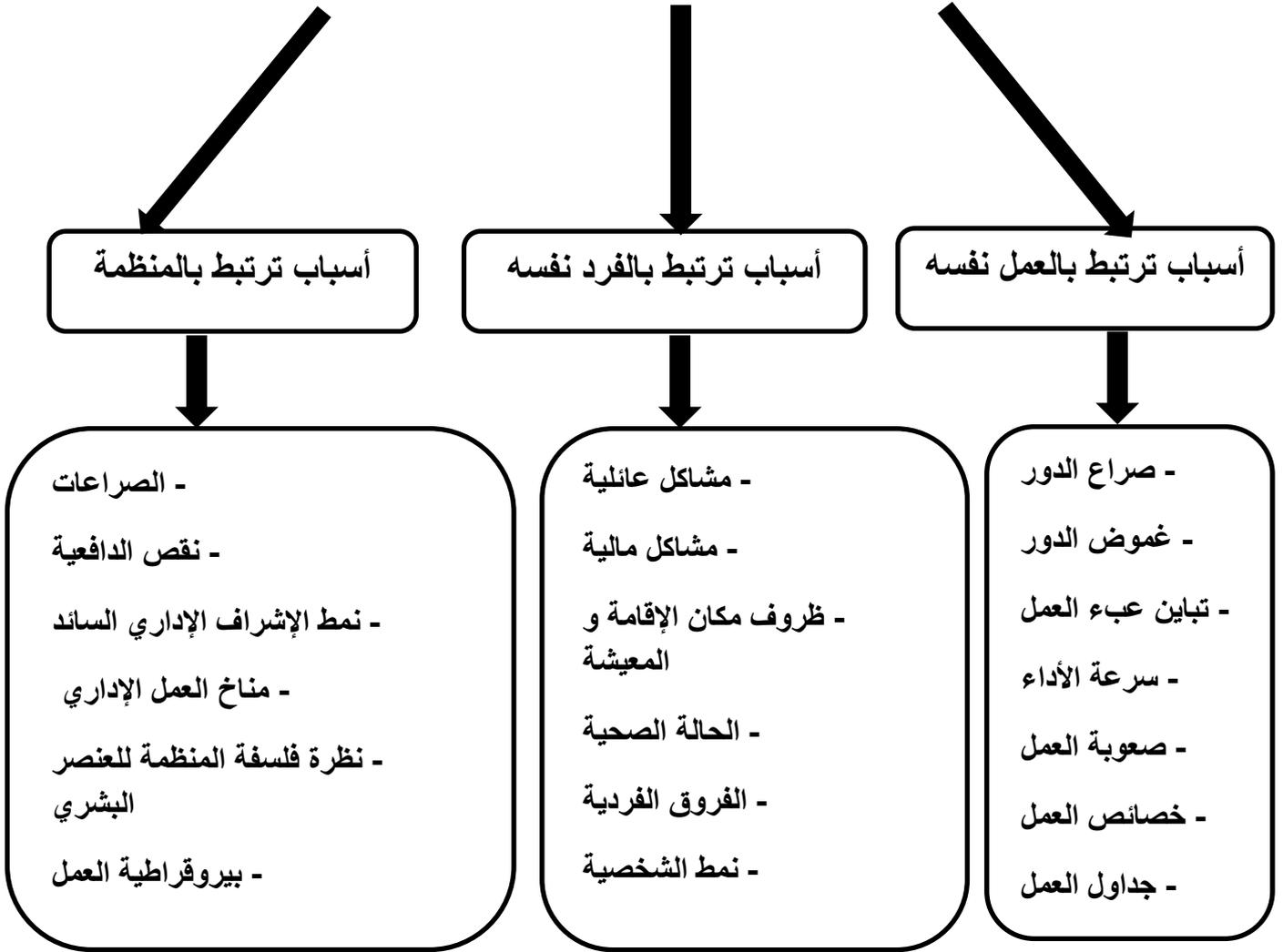
4-3-6 بيروقراطية العمل: من مظاهر البيروقراطية التي تسبب ضغطا نفسيا على الأفراد عدم تطبيق نظام موضوعي لتقييم الأداء، و مركزية السلطة، وبعد خطوط الاتصال بين قمة الهرم التنظيمي و قاعدته، وعدم تطبيق مبدأ العدالة والمساواة في معاملة العنصر البشري⁽¹⁾

4-3-7 التقييم غير الملئم للأداء: فهناك طرق عديدة لتقييم الأداء، ومن ثم فإن عدم العدالة في تقييم أداء العاملين في المنظمة يؤدي إلى ضغوط شديدة قد تولد الاحباط، وعملية تقييم الأداء ليست هدفا في حد ذاته، ولكنها وسيلة لتحقيق أهداف أخرى من بينها التعرف على نقاط القوة و الضعف أو اتخاذ الوسائل المناسبة لزيادة كفاءة أداء الفرد إذا كان تقييمه منخفضا⁽²⁾.

4-3-8 مشاكل الخضوع للسلطة: تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسه، و يختلف المرؤوسين في قبولهم نفوذ وسلطة الرؤساء، وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء وهذا ما يؤدي إلى شعور بالتوتر لدى البعض⁽³⁾

شكل رقم (02): أسباب الضغوط المهنية

مات التنظيمية". (د ط)،	أسباب الضغوط المهنية	(1)- عمر وصفي، عقيلي. (2)- سيد محمد، جاد الرب مصر: جامعة قناة السويس (3)- محمد يوسف، القاضي، مرجع سابق، ص 181.
------------------------	-----------------------------	---



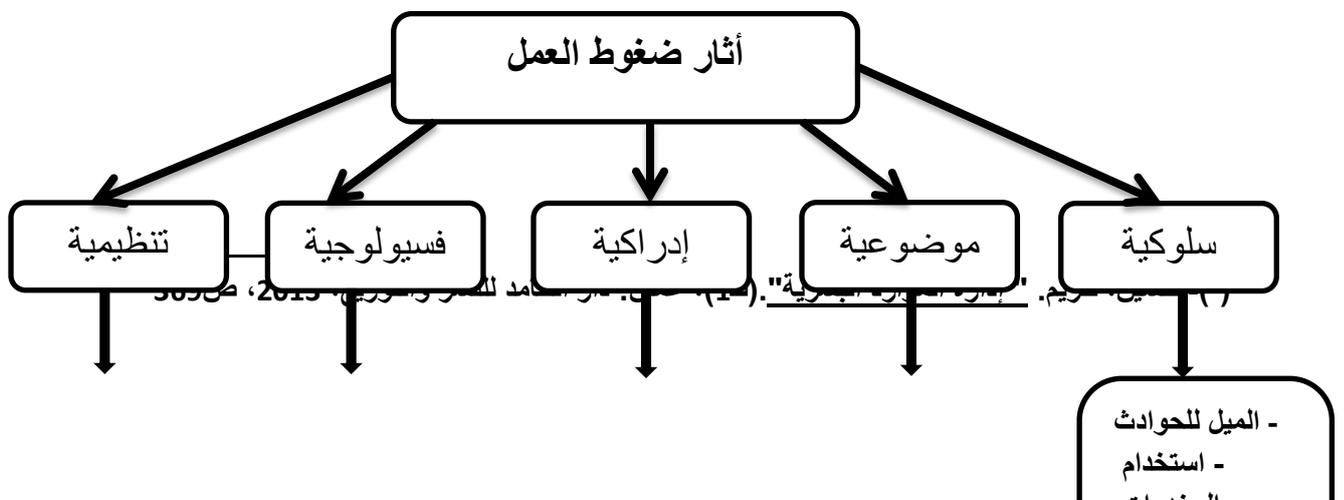
المصدر: إعداد الطالبتان

5- نتائج وآثار ضغوط العمل:

يتفق الكتاب و الباحثون على أن تعرض الناس لضغوط شديدة يمكن أن يتسبب في نشوء نتائج وأثار سلبية ضارة للفرد والمنظمة على السواء، يصنف الكاتب Cox الأثار المترتبة على الضغوط في خمس مجموعات:

- 5-1 سلوكية: مثل الميل للحوادث، واستخدام المخدرات والمسكنات، والإفراط في الأكل و التدخين، السلوك العدواني والضحك بعصبية.
- 5-2 موضوعية: ومنها القلق، والعدوانية واللامبالاة والملل، والاكتئاب والإرهاق، والإحباط وفقدان المزاج و الأعصاب، وعدم تقدير الذات والوحدة.
- 5-3 إدراكية / ذهنية: عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة وضعف التركيز وانتباه قصير المدى وحساسية زائدة اتجاه النقد، و حواجز ذهنية.
- 5-4 فسيولوجية: تزايد نسبة جلوكوز الدم، زيادة ضربات القلب، و زيادة ضغط الدم وجفاف في الفم والعرق، وارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم.
- 5-5 تنظيمية: مثل الغياب، والدوران الوظيفي، وانخفاض الانتاجية والعزلة عن الزملاء، وعدم الرضا الوظيفي وانخفاض التزام الموظف وولائه⁽¹⁾

الشكل 03: نتائج و آثار ضغوط العمل



<ul style="list-style-type: none"> - الغياب عن العمل - الدوران الوظيفي - انخفاض الانتاجية - العزلة - عدم الرضا الوظيفي - انخفاض الولاء 	<ul style="list-style-type: none"> - تزايد نسبة جلوكوز الدم - زيادة في ضربات القلب - زيادة ضغط الدم - ارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة - ضعف التركيز - حساسية زائدة اتجاه النقد - حواجز ذهنية 	<ul style="list-style-type: none"> - القلق - العدوانية و اللامبالاة - الاكتئاب و الإرهاق - الإحباط - عدم تقدير الذات - الوحدة
--	---	---	---

المصدر: إعداد الطالبتان

6- أساليب الوقاية التنظيمية للضغوط: يوجد أربعة أساليب رئيسية تساعد المنظمات على وقاية أفرادها من الآثار السلبية للضغوط:

6-1- تحليل الدور: تهدف هذه الوسيلة إلى توضيح دور مهام وعلاقات عضو المنظمة لتخفيض الاضطرابات التي تنشأ نتيجة غموض الدور وصراعات الأدوار، تتشكل ملامح دور الفرد من توقعات الأطراف التي يتعامل معها مثل رؤسائه و زملائه ومرؤوسيه، والشخصيات الرئيسية للمنظمة، يصبح هذا الدور أكثر وضوحا عندما يتم إزالة ما يكتنفه من صراعات وغموض، يؤدي التكامل بين الدور المتوقع و الدور الرسمي للفرد إلى تخفيض ضغوط الدور.

6-2- وضع الأهداف: تركز هذه الطريقة على علاقة عضو المنظمة برئيسه المباشر وتهدف وسيلة وضع الأهداف إلى توضيح الدور الرسمي للفرد، وذلك بتحديد نطاق مسؤولياته بدقة والأهداف المطلوب تحقيقها من أداء كل مهمة من مهام عمله يفترض أن تؤدي هذه الوسيلة إلى زيادة تحفيز الفرد وبالتالي تخفيف ضغوط الدور.

6-3- الدعم الاجتماعي: هذه الوسيلة لعلاج الآثار للضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل تقوم فكرة الدعم الاجتماعي على اشباع حاجات العضو التنظيمي من العواطف

والمعلومات، والتقييم والنواحي المادية، وبذلك يشعر أنه في مأمن من مخاطر الضغوط النفسية و الفيزيولوجية.

6-4- بناء فرق العمل: هذه الوسيلة تدخل في عمليات التفاعل الاجتماعي من أعضاء الجماعة التنظيمية، تهدف إلى مواجهة وحل مشكلات الصراع الذي ينشأ طبيعياً بينهم وتقدم وسيلة بناء فرق العمل منهاجاً جديداً لإدارة الضغوط المترتبة على العلاقات المتداخلة بين الأعضاء بدلاً من كبت الضغوط.

- تعتبر وسيلة "تحليل الدور" ووسيلة "وضع الأهداف" من أساليب الوقاية الأولية التي تهدف إلى إحداث تغيير في متطلبات وواجبات ومهام الفرد في العمل، بينما وسيلة بناء فرق العمل والدعم الاجتماعي تمثلان وسائل وقاية مباشرة، و تهدف إلى مساعدة الفرد على أداء متطلبات عمله⁽¹⁾

II. الدافعية للإنجاز:

1- مفهوم الدافعية:

- تعود كلمة " دافعية" في أصلها إلى الكلمة اللاتينية "Motive" أي يحرك أو يدفع⁽²⁾ ويوضح قاموس Webster's أن الدافعية تعني أنه قد تم إيجاد المحرك، أما الدافع هو

(1)- عبد الحكيم أحمد، الخزامي. " أفة العصر(ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير)"، (د ط). القاهرة: مكتبة ابن سينا للنشر و التوزيع والتصدير، د ت، ص ص 78، 79.

(2)- كامل، بربر. "إدارة الموارد البشرية". (ط1). بيروت: دار المنهل اللبناني، 2008، ص155.

الذي يحرك السلوك بطريقة معينة، وعليه فإن الدافعية Motivation تشير إلى عملية كلية، وأما الدافع Motive فهو ناتج هذه العملية⁽¹⁾

- يعرف بيرلسون و ستاينر "Berlson et Steiner" الدافعية على أنها " تشمل كل الحالات الضاغطة داخل الفرد والتي يمكن وصفها بالرغبات أو تمنيات أو قوى داخلية تنشط وتتحرك"⁽²⁾

- الدافعية هي " القوى الداخلية التي تدفع الإنسان إلى أن يقوم بالحركة، إنها محركات أو قوى كامنة يحس بها الإنسان و تدفعه إلى أن يسلك باتجاه حاجاته لتخفيف حالات التوتر المصاحبة للنقص في إشباع تلك الحاجات"⁽³⁾

تشير التعريفات السابقة للدافعية على أنها قوى داخلية تشكل حالة ضاغطة تدفع بالفرد إلى سلوك يوصف لرغبة اتجاه عمل معين.

- يعرف الدافع للإنجاز كما جاء في " المعجم العربي لتحديد المصطلحات النفسية" على أنه " الرغبة أو الاستعداد للقيام بعمل معين بأسرع و أحسن ما يمكن"⁽⁴⁾

- "يرى موراي "Muray" أن الدافع للإنجاز هو "الرغبة أو الميل إلى عمل أشياء على نحو جيد بقدر الإمكان" ، و على ذلك فإن الدافع للإنجاز في رأي (موراي) يتمثل في الحرص على تحقيق الأشياء التي يراها الآخرين صعبة، والسيطرة على البيئة الفيزيائية والاجتماعية و التحكم في الأفكار و حسن تناولها و تنظيمها.

- و يعرف ماكلياند "Maclelland" أن الدافع للإنجاز هو " استعداد ثابت نسبيا في الشخصية ويحدد مدى سعي الفرد مثابرتة في سبيل تحقيق نجاح يترتب عليه نوع من

(1)- محمد حافظ، حجازي.. " إدارة الموارد البشرية". (د ط). الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2005، ص 164.

(2)- ابراهيم عباس، الحلبي. " تنمية الموارد البشرية (استراتيجيات تخطيطها)". (ط1). القاهرة: دار الفكر العربي، 2013، ص 115.

(3)- نادر أحمد، أبو شيخة. " إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية". (ط2). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2013، ص 202.

(4)- علي عبد الرحيم، صالح. " المعجم العربي لتحديد المصطلحات النفسية" (ط1). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2014، ص 156.

الإشباع، وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد للامتياز والتفوق" (1)

- كما يعرف يونج "Young" الدافع للإنجاز على أنه " الحاجة إلى تخطي العقبات والحواجز و السعي لتحقيق القوة والنضال من أجل أداء بعض الأعمال الصعبة بسرعة قدر الإمكان"

من خلال هذه التعاريف نجدها تجمع على وصف الدافع للإنجاز كـرغبة واستعداد لأداء المهام الصعبة بمثابة، من أجل التفوق وتحقيق أفضل مستوى من الأداء.

- يعرف "مرزوق عبد المجيد" أن الدافعية للإنجاز تمثل الرغبة المستمرة للنجاح و إنجاز الأعمال الصعبة، والتغلب على العقبات بكفاءة، وبأقل قدر من الوقت والجهد و بأفضل مستوى للأداء.

- يعرفها أيضا "أحمد عبد الخالق" على أنها " دافع يتولد لدى الفرد يحثه على التنافس في مواقف تتضمن مستويات من الامتياز والتفوق" (2)

نستنتج من التعريفات الأخيرة أن الدافعية للإنجاز تمثل الرغبة في تحقيق الأفضل في أقل وقت من أجل النجاح والتميز.

التعريف الإجرائي:

هي نوع من أنواع الدافعية التي تجعل من الفرد يبذل أقصى ما لديه ومن تلقاء نفسه ليؤدي مهامه مهما بلغت صعوبتها لتحقيق الامتياز في مجال عمله.

2- أنواع الدوافع:

1-2- **الدوافع الأولية:** وهي التي يولد بها الفرد، و لا تأتي عن طريق الخبرة أو التمرين وهي مرتبطة بإشباع حاجات فسيولوجية أهميتها نابعة من كونها تحفظ الحياة وبقاء النوع⁽³⁾ وهي في جوهرها جسمية أو فسيولوجية تسعى إلى تحقيق التوازن الحيوي عند الإنسان،

(1) هشام محمد، الخولي. "الأساليب المعرفية وضوابطها في علم النفس". (د ط). قناة السويس: دار الكتاب الحيث، 2008، ص ص 207، - 208.

(2) جبريل بن حسن العريشي، وآخرون. " صعوبات التعلم الانمائية ومقترحات علاجية". (ط1). عمان: دار صفاء للنشر والوزيع، 2013، ص ص 131 132

(3) عبد الله الرشدان، نعيم جعنيتي. "المدخل إلى البيئة والتعليم". (ط2)، بيروت: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006، ص 229.

كالحاجة إلى الهواء والماء والطعام والكساء الكافي لحفظ حرارة الجسم والحاجة إلى الراحة والنوم والأمومة وغيرها⁽¹⁾

2-2- الدوافع الثانوية: ويطلق عليها الدوافع المكتسبة أو الاجتماعية والمتعلمة، وتنشأ نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة والظروف الاجتماعية المختلفة التي يعيش فيها، وكل من هذه الدوافع له أثره على الإنسان، ولا يمكن التقليل من أثر أي من هذه الدوافع على حساب الدوافع الأخرى⁽²⁾، كما نجد أن هناك من يصنفها إلى:

1-2- دوافع داخلية: وهي الدوافع الذاتية التي تحفزنا داخليا مثل الرغبة والطموحات.
2-2- دوافع خارجية: وهي عبارة عن الدوافع الخارجية التي تحفزنا خارجيا مثل المكافآت والرواتب والعلاوات والسلوكيات وهي تسمى بالحوافز⁽³⁾

3- العوامل المؤثرة في الدافعية:

حدد سوتر مستر 1969 (Suter Meister) الدوافع بثلاث عوامل أساسية هي:

1-3- الظروف المادية للعمل: تتمثل ظروف العمل المادية بجميع المتغيرات المقترنة بظروف العمل الطبيعية من مستلزمات وتسهيلات كالتجهيزات المكتبية والتبريد والضوضاء والرطوبة... الخ، إذ ينبغي توافرها بالشكل الذي يساهم بتحقيق مستوى عالي من الرضا الفكري والنفسي لدى الفرد حول مناخ و أجواء العمل المادية وجميع المتطلبات التي يحتاجها الفرد في ميدان عمله محققا من خلالها الإشباع المتكامل لحاجاته النفسية والجسمية.

2-3- الظروف الاجتماعية في العمل: إن توفير الظروف الاجتماعية في العمل يعتبر من الحاجات الأساسية التي يتطلبها الفرد، إذ أنها تساهم في تحقيق درجة عالية من الاندماج

(1) - كريم ناصر علي، أحمد محمد مخلف. "علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل"، (ط1)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009، ص72.

(2) - محمد النوبي، محمد علي. "مقياس مستوى الطموح لذوي الإعاقة السمعية والعاييين"، (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص38.

(3) - عمر، الطراونة. "استراتيجيات الإدارة الحديثة". (ط1)، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012، ص67.

الذاتي للأفراد مع جماعة العمل، و أن تلك الظروف المناسبة من شأنها أن تحقق العديد من الأبعاد الإيجابية التي تسهم بصورة فاعلة في توفير الأبعاد الإيجابية لتحقيق المنظمة لأهدافها وتطلعاتها الاقتصادية والاجتماعية بصورة خاصة ، كما أن هذه المتغيرات غالبا ما تشمل بناء وتكوين الجماعات الصغيرة (Small Group) في العمل، و أنماط الإشراف و القيادة ودرجة الانسجام والتفاهم ومستوى المعنويات المتاحة في الوسط التنظيمي كالتعاون والثقة والمودة وغيرها من الأبعاد الاجتماعية التي تخلق توازنا هادفا في الولاء للمنظمة المعنية.

3-3- الحاجات الفردية الخاصة: و تتمثل في مختلف الأبعاد التي تشكل طبيعتها القوى الدافعة للفرد والتي تؤثر على السلوك التنظيمي والمدرجات الفردية بما يحيط بها، وتعد هذه الحاجات ذات دورا فعالا في توجيه السلوك الفردي نحو إشباع الحاجات وتحقيق الأهداف المراد إنجازها إذ أن هذه الحاجات غالبا ما تتضمن الحاجات المادية للفرد كالسكن والطعام والراحة... الخ، و كذلك الحاجات الاجتماعية كالرغبة في التقارب مع الآخرين وتحقيق المشاركة الوجدانية، والتفاعل الاجتماعي وغيرها من العوامل ذات الأثر الفعال في هذا المجال، وكذلك الحاجات الذاتية للفرد كالرغبة في تحقيق الذات الإنسانية والشعور بالفخر واعتراف الآخرين له بالإنجاز، إذ أن هذه الحاجات عادة ما تشكل دورا أساسيا في تحقيق الفرد لدرجة عالية من الرضا و الإقناع وهذا بدوره ينعكس على الأداء و الإنجاز المتحقق للمنظمة ويساهم بتعزيز الولاء للمنظمة⁽¹⁾

4- خصائص الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز:

يشير أتكينسون (Atkinson) 1964 إلى أن الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز يهتمون بالامتنياز من أجل الامتياز، وليس من أجل ما يترتب عليه من فوائد، كما أنهم يبذلون أقصى جهدهم في مواجهة المشكلات و الأعمال الموكلة إليهم، كما يمتاز الأفراد ذوو الدافعية العالية للإنجاز من وجهة نظر ماكلييلاند و واين بيرجر (McLlelland & Weinbeges) بمجموعة من الخصائص يؤكد على أنها متعلمة يمكن التدريب عليها من خلال برامج تنمية دافعية للإنجاز، حيث يمتازون بأنهم:

(1)- خضير كاظم حمود الفريجات، و آخرون. " السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة". (ط1). الأردن: إثناء للنشر والتوزيع مكتبة الجامعة، 2009، ص ص 100 101.

- يضعون أهدافا متوسطة الصعوبة.
- يبذلون أقصى جهدهم حيث تكون فرص النجاح كبيرة نسبيا فهم يسعون إلى تحقيق الرضى عن أنفسهم، فإذا كان الهدف سهلا كان النجاح محدود القيمة، وإذا كان صعبا جدا احتمال النجاح فيه محدودا، ويرجع إلى الحظ والصدفة وليس إلى الاتقان، وفي كلا الحالتين لن يحقق ذلك الرضا لديهم.
- يمتازون بقدرة كبيرة على تحمل المسؤولية.
- يتجنبون المواقف التي تكون فيها درجة عالية من المجازفة والتي تظهر فيها عوامل النجاح والفشل خارج سيطرة الفرد.
- يضعون أهدافهم بأنفسهم، ولا يقبلون بوضع الآخرين أهدافا لهم ، لا يضعون أهدافا للآخرين.
- لديهم اهتمام أكثر باستكشاف البيئة المحيطة بهم.
- يميلون إلى تجريب أشياء جديدة في مواقف جديدة⁽¹⁾
- يميلون إلى ابتداء طرق جديدة لتحقيق أهدافهم.
- يستفيدون من خبراتهم في مواجهة العقبات التي يواجهونها.
- يفضلون معرفة نتائج سلوكهم فوراً، لأن هذا يساعدهم في تعديل مسار سلوكهم.
- ويضيف وولفولك (Woolfolk 1993) أن الأفراد ذو الدافعية العالية للإنجاز يمتازون بأنهم يعالجون الأشياء و الأفكار بسرعة، وبتنظيم و ترتيب جيد مستمر وباستقلالية يتغلبون على العوائق التي تصادفهم.
- يتنافسون مع الآخرين، ويتفوقون عليهم بكل عزم و تصميم.
- يبذلون أقصى ما بوسعهم من أجل التغلب على الضجر والتعب.
- و ذكر (حسن، 1998) بأن الأفراد ذوي الدافعية للإنجاز يمتازون كما توجد لديهم كفاية ذاتية عالية، حيث تسهم في حمل الفرد على حل المشكلات التي تواجهه من تلقاء نفسه.

(1)- مصطفى، نوري القمش. " الموهوبون ذوو صعوبات التعلم" ، (ط1)، عمان:دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2012 ، ص 264 ،

و ذكر (عطية،2002) أن الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز يضعون أحكاما وتقديرات مستقلة يستندون فيها إلى تقييماتهم وخبراتهم بدلا من أن يعتمدوا على الآخرين وتقييماتهم.

كما يتصف الأفراد ذوو الدافعية العالية للإنجاز بأنهم يتطلعون نحو التميز والتفوق والنجاح أكثر من تطلعهم نحو المال والسيادة (Sagiege 1994) و يضيف شيونك و أوليندك (Shunk & Ollendick 1974) أن هؤلاء يمتازون بامتلاكهم المثابرة للانتهاء من المهام الموكلة إليهم، ويتغلبون على العقبات التي تواجههم بهدف السعي لتحقيق الأداء بدرجة عالية من الكفاية.

- و يضيف واينر (Weiner , 1979) أن الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز مدفوعون ذاتيا للتركيز على أداء المهمة نفسها من أجل الحصول على المتعة التي تتحقق جراء القيام بنشاط معين⁽¹⁾.

- يميل ذو دافع الانجاز إلى اختيار الأعمال التي تعطيهم أكبر قدر ممكن من المعلومات عن مدة إنجازهم وتحقيق أهدافهم.

- يميل ذوي دافع للإنجاز إلى اختيار الأعمال التي توفر لهم الشعور بالتقدير من جراء إتمام العمل بنجاح.

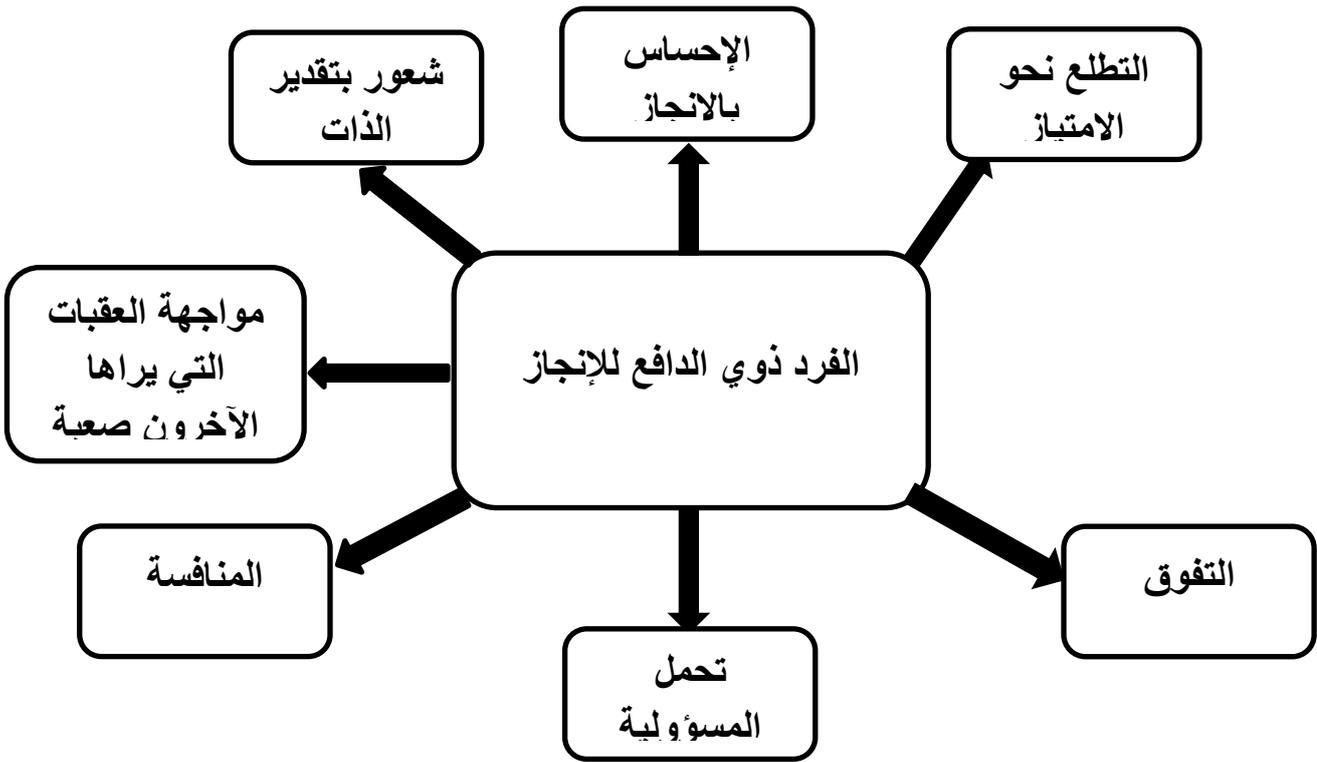
- فور اختيارهم للعمل وتحديد أهدافه يصبح العمل مسيطرا على مشاعرهم وحواسهم وكيانهم ووجدانهم بحيث لا يتركوا العمل في منتصفه ،و إذا ما واجهتهم مشكلة يعملوا جاهدين لحلها والسيطرة عليها مع إتمام العمل⁽²⁾

- ويضيف (Retiz) إلى ما سبق من خصائص لذوي الدرجة العالية من حاجات الإنجاز من الأفراد ما يلي:

- إنهم يشعرون بالرضا بدرجة كبيرة عند إنجاز شيء ما، ومن هنا فإن المكافآت مقابل الإنجاز تعتبر أقل أهمية من الإحساس بالإنجاز نفسه⁽³⁾

(1) مصطفى نوري، القمش. مرجع سابق، ص ص 265 – 266.
(2) طارق، عبد أحمد الدليمي. "الاتجاهات الحديثة في الإدارة التربوية والمدرسية". (ط1)، عمان: مركز دبيونو لتعليم التفكير، 2013، ص 38.
(3) جمال الدين محمد مرسى، ثابت عبد الرحمان إدريس. " السلوك التنظيمي(نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)". (د ط). الاسكندرية: الدار الجامعية، 2002، ص 361.

الشكل 03: يوضح أهم خصائص الأفراد ذوي الدافعية للإنجاز



المصدر: إعداد الطالبتان

5- أهمية دوافع العمل:

إن دراسة وتشخيص دوافع العمل ذات أهمية كبيرة لكل من الأفراد العاملين والمنظمة و إن أهم الفوائد المترتبة على ذلك ما يلي:

- نظرا لكون الدوافع تشكل الأساس أو العامل المؤثر على أداء الأفراد، لذا فإن تشخيص هذه الدوافع يساعد المنظمة على إشباعها بالوسائل التحفيزية المناسبة، سواء منها الحوافز المادية أو المعنوية.

- تؤدي الدوافع الإيجابية إلى زيادة التعاون بين الأفراد أنفسهم وبين الأفراد والإدارة.
- تساعد الدوافع الإيجابية في تقليل الصراعات بين الأفراد والمجموعات داخل المنظمة.
- تؤدي الدوافع الإيجابية إلى زيادة إبداع الأفراد في العمل، إذ إن استثمار القدرات الكامنة سيزداد بزيادة الدوافع الإيجابية.

- يساعد تشخيص دوافع العاملين من حيث الاتجاه والمستوى في تحديد التوجهات الاستراتيجية للمنظمة، فالمنظمات التي تمتلك موارد بشرية من ذوي الحاجات العليا غالبا ما تتبنى استراتيجيات المنقبين في حين أن المنظمات التي تمتلك موارد بشرية من ذوي الحاجات الدنيا تتجه لتبني استراتيجيات المدافعين.

- يعد تشخيص الدافع ذا أهمية كبيرة للمنظمة في إعداد وتصميم البرامج التدريبية المؤثرة في الدوافع وتنميتها⁽¹⁾.

- كما يهم الإدارة أن تتعرف على دوافع الأفراد، وذلك حتى تتمكن من تحقيق درجة مناسبة من الرضا عند هؤلاء الأفراد، وكذلك توجيه دوافع الأفراد في المسار السليم وتعديلها وتنوعها إلى جانب تقريب أهداف الأفراد وأهداف العمل⁽²⁾.

7- الدراسات السابقة:

نظرا لأهمية الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز، فقد تم تناول هذا الموضوع من قبل الباحثين والدارسين، وتعددت البحوث العلمية فيه، إلا أنها اختلفت في سياقاتها الزمنية والتنظيمية والاجتماعية، ولكون أن للدراسات السابقة أهمية من حيث معرفة الأبعاد المختلفة للمشكلة البحثية مع فائدتها في توجيه وضبط متغيرات الدراسة ومناقشة نتائج البحث، وسنحاول عرض بعض الدراسات التي ركزت على متغيرات موضوع الدراسة.

7-1 الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية:

(1)- سهيلة، محمد عباس. "إدارة الموارد البشرية"، مدخل استراتيجي". (ط3). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2011، ص167.

(2)- علي محمد عبد الوهاب، سعيد ياسين عامر. "الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة". (ط2)، القاهرة: مركز وايد سيرفس للاستشارات و التطوير الإداري"، 1998، ص 341.

7-1-1 دراسة " عبد الله العزيز السماري " بعنوان " التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية" دراسة مسحية على صف الضباط العاملين بقوات الطوارئ الخاصة، وهي دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الاجتماعية، الرياض 2006.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بقوة الطوارئ الخاصة،
- التعرف على العلاقة بين مستوى التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل والمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل، الرتبة، الخبرة) وأيضا (الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان العمل) للعاملين بقوات الطوارئ الخاصة،
- وقد استخدم الباحث " المنهج الوصفي التحليلي " الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها كما توجد في الواقع كميًا وكيفيًا.
- وقد قام الباحث بتوزيع (400) استبيان و كان العائد منها(391) استبيان وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:
- اتضح من النتائج أن مستوى ضغوط العمل في قوات الطوارئ الخاصة في حدود الوسط،
- توضح النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة احصائيا مع كل من (العمر، الرتبة، عدد سنوات الخبرة) عند مستوى أقل من(0,01) ويلاحظ أن جميع هذه العلاقات موجبة طردية.
- تبين نتائج دراسته أنه لا توجد علاقة ارتباط بين ضغوط العمل مع كل من: (المؤهل العلمي، مدة الخبرة)، ويتضح من النتائج إلى وجود فرق في مستوى التوافق المهني بحسب الحالة الاجتماعية ويشير إلى أن الزواج يزيد من مستوى التوافق المهني.
- يتضح من النتائج إلى وجود فرق في مستوى التوافق المهني بحسب (نوع السكن) ويشير ذلك إلى أن ملكية المسكن تسهم بشكل إيجابي في مستوى التوافق المهني.

7-1-2- دراسة " بن حامد محمد" بعنوان " مصادر للضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية" وهي دراسة ميدانية لثانويات ولاية البلدة، ومذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص النشاط البدني الرياضي التربوي، السنة الجامعية 2007 – 2008
وقد هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

تسليط الضوء على مصادر الضغط لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، والتعرف على الضغوط المهنية للأساتذة تعود " للعمل مع التلاميذ – للإمكانيات المادية – للراتب الشهري – للتوجيه المهني – للعلاقة بين الأساتذة والإدارة – للعلاقة مع الأساتذة الآخرين" ومن خلال الأهداف التي سطرها الباحث تكمن فرضيات الدراسة في:

يعاني أساتذة التربية البدنية والرياضية من ضغط مهني بسبب مصادر مرتبطة بـ (العمل مع التلاميذ – الإمكانيات المادية – الراتب الشهري – التوجيه التربوي -العلاقة بين الأستاذ و الإدارة – العلاقة بين الأساتذة الآخرين).

- لا توجد فروق دالة إحصائية في مصادر ضغط أساتذة التربية البدنية تعود إلى متغير (الجنس – الأقدمية في التدريس – المؤهل العلمي- الحالة العائلية).

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي المسحي التحليلي، واستخدم مجموعة من التقنيات البحثية تمثلت في: المسح المكتبي، المقابلات الميدانية، الإستبيان المفتوح (الدراسة الاستطلاعية الأولى) ، بناء المقياس.

وقد شملت هذه الدراسة جميع أساتذة التربية البدنية و الرياضية للمؤسسات التربوية(ثانويات) مدينة البلدة التابعة لوزارة التربية الوطنية والتعليم بالجزائر وقد بلغ عدد أفراد مجتمع البحث (75 أستاذ)، منهم (67 أستاذ) و (8 أستاذات) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد فروق دالة إحصائية تعود لمتغير الجنس و المؤهل العلمي في مصادر ضغط أساتذة التربية البدنية و الرياضية.

- وجود فروق دالة إحصائية تعود لمتغير الأقدمية في التدريس والحالة العائلية في مصادر ضغط أساتذة التربية البدنية والرياضية.

7-1-3- دراسة " سليم نعامة أنور جميل علي" بعنوان " الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" وهي دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية للمجلد 33، العدد 05 – 2011 المودعة بتاريخ 2011/08/01، وقبول النشر 2011/12/11 وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

- معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس مصادر الضغوط المهنية و مقياس الأداء الوظيفي للمستخدم في هذا البحث استنادا إلى مجموعة من المتغيرات (عدد سنوات الخبرة – المؤهل العلمي)

- الخروج من هذا البحث بمجموعة من المقترحات بعد دراسة نتائجها و تفسيرها والتي يمكن أن تساعد في زيادة إنتاجية الموظفين في المكتبة، ومحاولة تطوير أدائهم الوظيفي.

ومن خلال الأهداف المسطرة تكمن فرضيات الدراسة في ما يلي:

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة البحث.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الضغوط المهنية تبعا لمتغيرات (الجنس – سنوات الخبرة)

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي بين مرتفعي الضغوط ومنخفضيها.

وقد تم في هذه الدراسة إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من 120 عامل وعاملة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية، وتمثل هذه العينة 130 من مجتمع البحث العلمي، واعتمدت الدراسة على أداتي مقياس الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي، وتوصل البحث إلى النتائج التالية:

- أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعا و المصدر السادس " الضغوط الناتجة من المردود المادي".

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث (سنوات الخبرة – المؤهل العلمي)⁽¹⁾

4-1-7 دراسة " منى نواصرية" بعنوان "تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية" وهي دراسة ميدانية لثانويات ولاية سوق أهراس، وهي أطروحة الدكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص نشاط رياضي تربوي، السنة الجامعية 2014 – 2015 ، وقد كان الهدف من وراء هذه الدراسة معرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة من ظروف العمل، وعبء العمل، وصراع الدور وغموض الدور والضغط المهني والرضا المهني، وللوصول إلى هذا الهدف تمحورت فرضية البحث بوجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغط المهني وبين الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية أما فيما يخص الفرضيات الجزئية فقد أقرت بوجود علاقة ارتباطية بين كل من ظروف العمل والضغط المهني، وبين عبء الدور والضغط المهني، وبين صراع الدور لدى الأساتذة والضغط المهني لديهم، وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت مقياسين نفسيين هما مقياس مصادر ضغوط العمل، و مقياس الرضا الوظيفي على عينة قوامها(60 أستاذ) تربية بدنية بعدة مؤسسات تربوية بولاية سوق أهراس، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من بينها معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين مصدر ظروف العمل والضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية، و أيضا بين مصدر عبء العمل والضغط المهني، وبين مصدر غموض الدور والضغط المهني، كما توصل أيضا إلى وجود علاقة الارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين مصدر عبء العمل والرضا الوظيفي، وبين مصدر صراع الدور والرضا الوظيفي بين أساتذة التربية البدنية والرياضية.

وتم التوصل أيضا إلى وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني العام والرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية.

(1)- سليم نعامة، أنور جميل علي. "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية"، العدد(05)، المجلد (33)، 2011، ص ص 135-147.

7-2 الدراسات المتعلقة بالدافعية للإنجاز:

7-2-1- دراسة " عماد لعلاوي " بعنوان "مفهوم العمل لدى العمال وعلاقتهم بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية"، وهي دراسة ميدانية بمصالح الضرائب لمدينة قسنطينة، وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس وعلوم التربية، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2011 – 2012.

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مفهوم العمل ودافعية العمال من خلال إشباع الحوافز المادية حسب رأي موظفي الضرائب، وأيضا معرفة نوع الحوافز المادية ودورها في استثارة دافعية العمال، ومن خلال الأهداف المسطرة تكمن الفرضية العامة في:

- لمفهوم العمل علاقة بدافعية العمل من خلال إشباع الحوافز المادية .

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ونظرا لتعدد مداخله قام الباحث باستخدام مدخل المسح بطريقة العينة باعتباره منهجا ملائما للظاهرة محل الدراسة، وقد قام الباحث بتحديد 5 قطاعات حضرية بطريقة قصدية وهي مكونة لعينة البحث، واعتمد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات: (أساليب المعالجة الاجتماعية، التحليل الوصفي، الإجراءات الميدانية، استمارة).

و قد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين مفهوم العمل عند موظفي الضرائب و دافعيتهم و من ثم تحقق الفرضية القائلة بأنه " كلما اقترب موعد دفع الرواتب ارتفعت دافعية العمل"، كما أن الفرضية والتي تقول: " كلما ابتعد موعد دفع الرواتب انخفضت دافعية العمال" هي الأخرى قد تحققت لأن الغالبية من موظفي الضرائب عبروا صراحة عن اتجاهاتهم نحو الموافقة على أنه بعد أسبوعين من تحصيل رواتبهم تقل رغبتهم وتنقص وتيرتهم في العمل.

7-2-2- دراسة " قهلوز مراد" بعنوان " الأنماط القيادية لمديري المؤسسات التربوية و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية"، دراسة ميدانية بثانويات ولاية سطيف، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر -3-، سيدي عبدالله، 2013 – 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة التي تربط الأنماط القيادية لمديري المؤسسات التربوية (ثانويات) بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في ثانويات ولاية سطيف، وتكمن فرضيات هذه الدراسة:

- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين الأنماط القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في ولاية سطيف.

وقد اعتمدت الدراسة على عينة 40 أستاذًا من أساتذة التربية البدنية والرياضية يعملون في ثانويات سطيف، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره الأكثر ملائمة لهذا البحث واستخدمت الدراسة كأداتي بحث استمارة وصف الأنماط القيادية واستبيان الدافعية، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تأكيد وجود علاقة ارتباطية بين الأنماط القيادية لمديري المؤسسات التربوية ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في ثانويات ولاية سطيف، وذات دلالة إحصائية بحيث كانت طردية مع النمط الديمقراطي دالة عند مستوى (0,01). وعكسية مع النمط الأوتوقراطي دالة عند مستوى الدلالة (0,01) وعكسية عند النمط التسيبي دالة عند مستوى (0,01).

7-2-3- دراسة "نجماوي خالد" بعنوان " أثر العمل المختلط في حصة التربية البدنية والرياضية على دافعية الإنجاز و الأداء المهاري لدى تلاميذ التعليم الثانوي" وهي دراسة ميدانية لتلاميذ بعض ثانويات ولاية عين الدفلى، و هي أطروحة دكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر - 3 -، 2013 - 2014.

هدفت هذه الدراسة لتوضيح الفروق بين مستوى تطور دافعية الإنجاز و الأداء المهاري لدى الذكور عن الإناث في المجموعة المختلطة بعد التدريب، وتوضيح الفروق في مستوى تطور دافعية الإنجاز و الأداء المهاري لدى الذكور / الإناث في المجموعة المختلطة عنه في الذكور / الإناث المجموعة غير المختلطة بعد التدريب. أما فرضيات الدراسة فهي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطور دافعية الإنجاز و الأداء المهاري لدى العينة المختلطة عن عينة الذكور بعد ممارسة حصة التربية البدنية والرياضية.

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطور دافعية الإنجاز و الأداء المهاري لدى عينة الذكور عن عينة الإناث في العينة المختلطة بعد ممارسة حصة التربية البدنية، وقد استخدم

الباحث المنهج الوصفي التحليلي كونه يتناسب مع مشكلة البحث، أما عينة البحث فهي تلاميذ الأقسام النهائية لأربع ثانويات (ولاية عين الدفلى)، وبطريقة عشوائية في اختيار العينة، أما أدوات البحث المستخدمة فهي مقياس الدافعية، المصادر والمراجع، الاختيارات المهارية، الطريقة الإحصائية.

و توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- عدم صدق الفرضية الأولى في جانب أبعاد الدافعية مع صدقها في اختبارات الأداء المهاري، إلى جانب عدم صدق الفرضية الثانية أيضا في أبعاد الدافعية مع صدقها في جانب اختبارات الأداء المهاري.

بعد التطرق للدراسات السابقة حول متغير ضغوط العمل، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن الضغوط المهنية لها تأثير على بعض المتغيرات منها التوافق المهني، الأداء الوظيفي كما أن لها تأثير على بعض المتغيرات الديمغرافية كالجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي وأيضا لها علاقة بمتغيرات أخرى من ظروف العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور).

كما توصلت الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدافعية للإنجاز أنها تتأثر بمتغيرات، من بينها الحوافز المادية، الأنماط القيادية، الأداء المهاري، أما نقاط الاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة تمثلت في التركيز على دراسة علاقة متغير الضغوط المهنية بمتغير التوافق المهني، الأداء المهني، متغيرات ديمغرافية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، بينما ركزت دراستنا على علاقة ضغوط العمل بالدافعية للإنجاز، أما فيما يخص نقاط التشابه بين هذه الدراسات وبحثنا الحالي فتتمثل من خلال دراستنا لأبعاد تم التطرق إليها من خلال البحوث السابقة وهي عبء العمل وصراع الدور.

وقد أفادتنا الدراسات حول المتغيرين في إبراز ملامح إشكالية بحثنا والتعرف على أبعاد متغيرات الدراسة من أجل بناء الفرضيات، واختيار عينة البحث، وتحديد نوع المنهج الملائم لطبيعة الموضوع، و توصلت نتائج هذه الدراسات إلى أن للضغوط المهنية تأثير على المتغيرات، كما أن الدافعية للإنجاز تتأثر بمتغيرات أخرى، غير أن مستوى التأثير يختلف باختلاف مجتمع البحث، وهذا يرجع لعدة اعتبارات منها المجال المكاني، عامل

الزمن هو الآخر يؤثر في النتائج المتوصل إليها، وهذا ما سنحاول معرفته في دراستنا هذه حول الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز.

8- الأبعاد النظرية للدراسة:

لقد تعددت الأبعاد النظرية للدراسة التي اهتمت بالضغوط المهنية و تأثيرها على العديد من المتغيرات التنظيمية كالدافعية للإنجاز، ذلك لتعدد المنطلقات الإيديولوجية للباحثين من جهة ولاختلاف البيئات التنظيمية من جهة أخرى.

إن هذا التعدد النظري يوضح مدى أهمية الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز، ويمكن توضيح أهمها من خلال تقسيمنا إياها إلى النظريات المتعلقة بمتغير الضغوط المهنية والنظريات المتعلقة بمتغير الدافعية للإنجاز.

8-1- النظريات المفسرة لمتغير الضغوط المهنية:

8-1-1- نظرية هانز سيلي:

تنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل و هو استجابة لعامل ضاغط Stressor يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، و أن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ويعتبر "سيلي" أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الحياة، وحدد "سيلي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط، و يرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

1- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة

التعرض المبدئي للضاغط Stressor، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم..

2- المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف

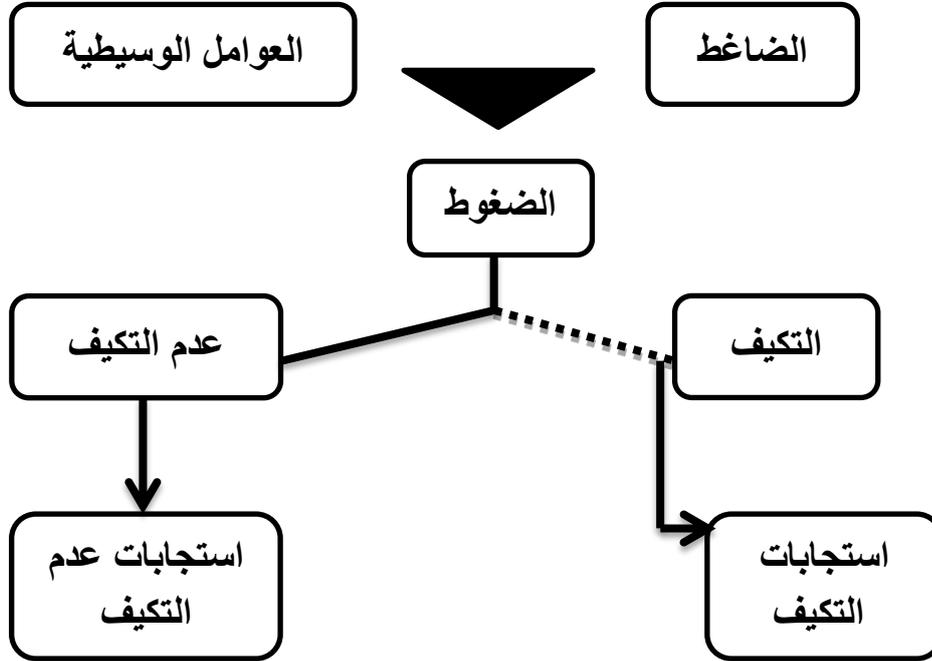
فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى، وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

3- الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف ، غير أن

الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة

ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف، ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:

الشكل 05: تخطيط عام لنظرية هانز سيللي⁽¹⁾



بناء على ما تم ذكره سابقاً حول أفكار نظرية "هانز سيللي" نجد أن الضغوط المهنية تحدث نتيجة لعوامل الضاغطة الموجودة في البيئة التنظيمية، فالفرد العامل لا يعمل بمعزل عن زملاء، فهو دائم الاتصال بهم يوميا فهناك تفاعل متبادل و هو يصادف مشكلات تنظيمية قد تكون بسيطة أو شديدة، وهذا يؤدي إلى حدوث ضغط و يزداد هذا الضغط خاصة إذا قلت درجة المقاومة من قبل العامل ولم يستطع التكيف مع هذه المشاكل والعقبات، ويصل به الأمر إلى حد الاستنزاف والإجهاد وتصبح آليات الدفاع عنه غير قادرة على التصدي و الوقوف في وجه تلك العقبات والتخفيف من حدتها، كما أنه ليس للعوامل التنظيمية فقط السبب البارز لظهور هذه الضغوط المهنية فقد تعزى هذه الضغوط إلى أسباب اجتماعية أو حتى نفسية.

(1)- فاروق، السيد عثمان. "القلق وإدارة الضغوط النفسية" (ب ط). القاهرة: دار الفكر العربي، 2008، ص 99-98

8-1-2- نظرية موراي: تمثل نظرية "موراي" نموذجاً في تفسير الضغوط ، فالضغط عنده يمثل المؤثرات الأساسية للسلوك وهذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد، فبعضها مادي يرتبط بالموضوعات و الآخر بشري يرتبط بالأشخاص، ويقسم "موراي" الضغوط النفسية إلى نوعين:

ضغوط ألفا: وهي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد
ضغوط بيتا: وهي الضغوط كما يدركها الشخص.

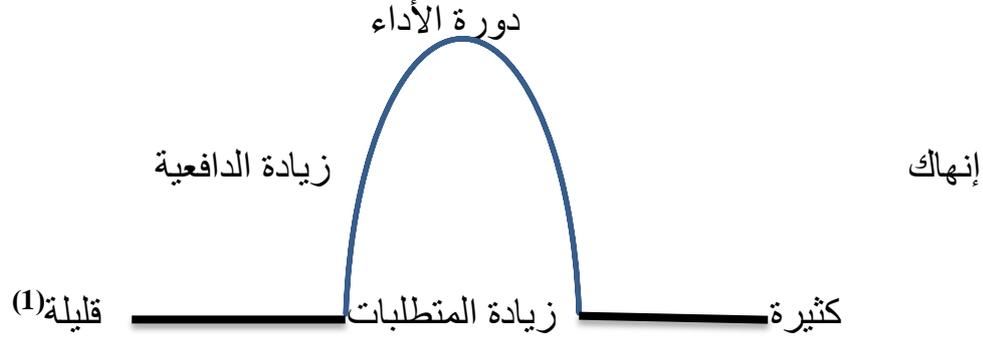
كما يربط "موراي" بين شعور الفرد بالضغوط النفسية وبين مدى إشباعه لحاجاته كالحاجة للإنجاز، و يمكن أن نستنتج وجود الحاجة لدى الفرد من بعض المظاهر التي تتضح في سلوك الشخص إزاء انتقائه واستجابته لنوع معين من المثيرات يصاحبه انفعال معين، فحين يتم إشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة و إذا لم يتحقق الإشباع فإنه يحس بالضيق⁽¹⁾ وهذا ما يولد ضغطاً ، و بناء على هذا ترى هذه النظرية أن حدوث الضغط للفرد العامل يكون نتيجة تعرضه لجملة من المؤثرات البيئية التي تستهدف سلوكه، فمنها ما هو مادي مرتبط بالموضوعات و الآخر اجتماعي مرتبط بالأشخاص، ويسعى الفرد العامل باعتباره جزء من الحيز الاجتماعي والتنظيمي إلى تحقيق جملة من الحاجات منها الحاجة إلى الإنجاز، فإذا لم يستطع أن يبلغ هذه الحاجات، أو لم يجد المناخ الملائم الذي يحقق فيه هذه الحاجات فإنه يشعر بالضيق و هذا ما يولد ضغوط عمل تحول دون استقرار العامل، ويؤدي إلى تدني الدافعية لديه، وعليه فالضغوط المهنية تبعاً لهذه النظرية ذات صلة بمدى إشباع الفرد العامل لحاجاته فإذا استطاع تحقيقها قلت هذه الضغوط والعكس صحيح.

8-1-3- نموذج هب Нав: جاء هذا النموذج ليؤكد على أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على حد عدم تحمل الفرد على الاستجابة لها فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق، ويصاحب ذلك نقص قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام ونتيجة لهذه الزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد، ما يؤدي إلى

(1)- فاطمة، عبد الرحيم النوايسة. "الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة" (ط1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013، ص21.

الانهك النفسي و ما يتبعه من أمراض كالانطواء وعدم القدرة على الأداء كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم 06: يوضح نموذج هب في ضغوط العمل



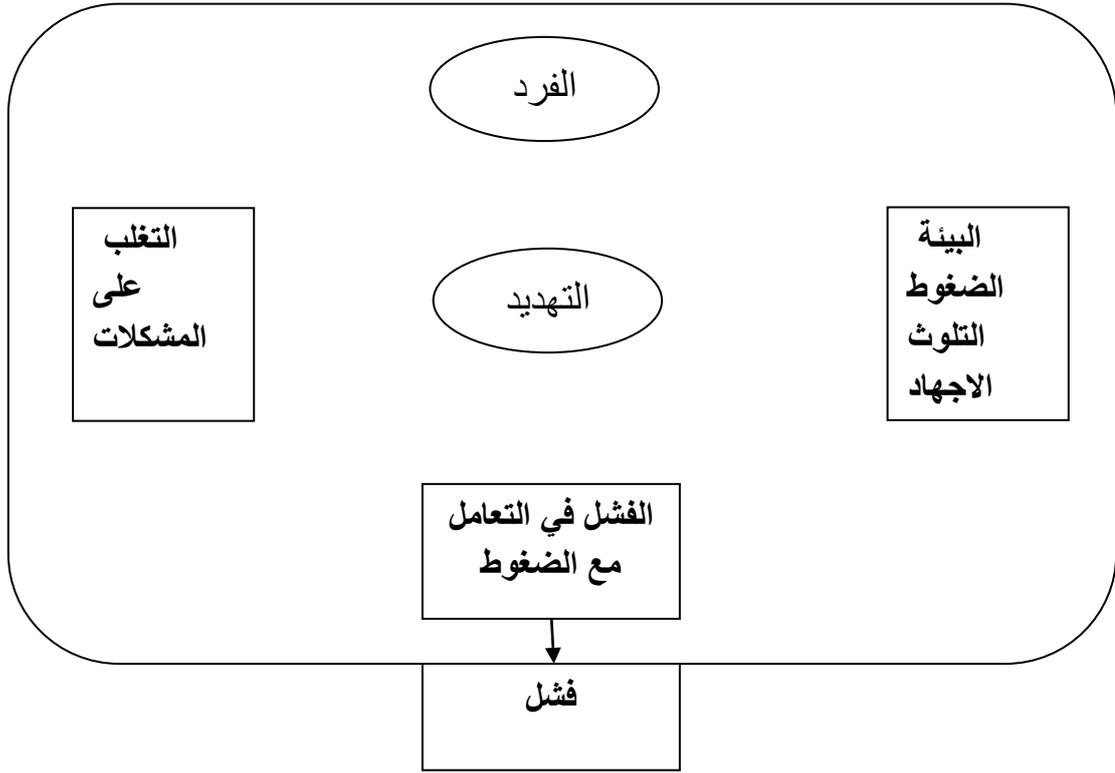
المصدر: مفتاح محمد، عبد العزيز. " مقدمة في علم النفس الصحي(مفاهيم، نظريات، نماذج، دراسات)"، (ط1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010، ص 219.

بحسب هذا النموذج فإن الفرد العامل يحمل جملة من الأهداف الشخصية التي يريد تحقيقها في ظل أهداف المؤسسة، و أن يحاول خلق مكانة هامة وبارزة داخل الحيز التنظيمي، غير أن الفرد يجد أن المهام المطلوب عليه القيام بها أقل حجم و يتولد عليه عبء دور بالنقصان هذا ما يضعف من دافعيته العالية، كما قد يكلف بمهام و متطلبات تفوق قدرته على الإنجاز والتحمل فيتولد لديه عبء العمل بالزيادة، فتبعاً لهذا النموذج فإن عبء الدور الزائد/ الناقص يؤدي إلى حدوث ضغط مهني لدى العامل مما يحول دون أدائه لمهامه و التزاماته التنظيمية بالشكل الجيد، وبالتالي فضغوط العمل تؤثر على أدائه داخل المنظمة.

8 - 1 - 4 - نموذج كوبر Cooper: يهدف هذا النموذج إلى معرفة أسباب و تأثير الضغوط على الفرد، و يذكر "كوبر" أن بيئة الفرد تعتبر مصدراً للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطراً يهدد الفرد و أهدافه في الحياة فيشعر بحالة الضغط و يحاول استخدام بعض الاستراتيجيات لتوافق مع الموقف، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات و استمرت الضغوط لفترات طويلة، فإنها تؤدي إلى الإصابة بالأمراض أو زيادة القلق أو انخفاض تقدير الذات كما هو موضح في الشكل الآتي :

(1)- مفتاح محمد، عبد العزيز. " مقدمة في علم النفس الصحي(مفاهيم، نظريات، نماذج، دراسات)"، (ط1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010، ص 219.

الشكل رقم 07: يوضح بيئة الفرد لنموذج الضغوط



المصدر: مفتاح محمد، عبد العزيز. مرجع سابق ، ص 221 .

إن البيئة الاجتماعية والتنظيمية للفرد هي أحد مسببات الضغوط المهنية، فلا يمكن أن نعزل الفرد العامل من خلفيته الاجتماعية، فهذا المحيط الاجتماعي الذي يتعامل معه الفرد يوميا يؤثر فيه ويتأثر به، وبالتالي فالمشاكل العائلية وكذلك مكان الإقامة والظروف المعيشية إلى جانب المشاكل المالية هذه المشاكل وأخرى تؤثر على الفرد العامل فتسبب له ضغوط عمل يضاف إلى هذا مشاكل البيئة التنظيمية من بيروقراطية العمل، ومناخ العمل المادي ، إلى جانب أنماط الإشراف السائدة في المنظمة تؤدي إلى ضغوط مهنية لدى العامل فيسعى الفرد العامل إلى إيجاد استراتيجيات و الآليات اللازمة للتكيف و التعامل مع هذه الضغوط ، غير أنه في حالة زيادة هذه الضغوط واستمرارها تؤدي إلى أمراض و مشاكل تعود بالسلب على الفرد وتؤدي إلى انخفاض تقدير الذات لديه، ونقص في الدافعية اتجاه أداء مهامه.

8-2- النظريات المفسرة لمتغير الدافعية للإنجاز:

8-2-1 نظرية التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية (ابراهيم ماسلو) :

قدم ماسلو هذه النظرية عام 1943 حول التدرج الهرمي لحاجات الإنسان حيث اعتبرت من أهم نظريات الدوافع، ويرى ماسلو أن الإنسان لديه عدد من الحاجات و هذه الحاجات تتدرج حسب إشباعها و درجة إلحاحها في مدرج هرمي و يعتقد ماسلو أن الإنسان في عمله مدفوع لكي ينجز عمله برغبته في إشباع حاجاته الداخلية.

وقد صنف ماسلو هذه الحاجات في تدرجها الهرمي على النحو الآتي :

1- الحاجات الفيزيولوجية (المادية): تتمثل هذه الحاجات ذات العلاقة بتكوين الإنسان

المادي كالماء، الهواء، الأكل والجنس، حيث تعمل على حفظ التوازن الجسدي وصيانة الفرد للبقاء و المقاومة و الاستمرار في حياته.

2- حاجات الأمن و الضمان: و تتمثل في توفير البيئة الآمنة و المساعدة على استقرار الفرد

وبقائه مثل: الأمن، الثبات، الحماية... وهذا ينعكس على عمل مستقر يوفر الأجر الكافي و الحماية الكافية.

3- حاجات الانتماء و الصداقة: تبدأ هذه الحاجات على أثر تلبية الحاجات السابقة، حيث

يقصد بها الحاجات الاجتماعية من الحب و التعاطف و الانتماء مع الآخرين، و عدم إشباع هذه الحاجات سوف يترتب عليها عدم قدرة الفرد على التكيف في مجتمعه⁽¹⁾

4- حاجات التقدير: حاجة الفرد إلى أن يشعر بأهميته و قيمته أمام الآخرين، كالسمعة الجيدة

و المكانة الاجتماعية و تقدير الانجازات التي يحققها.

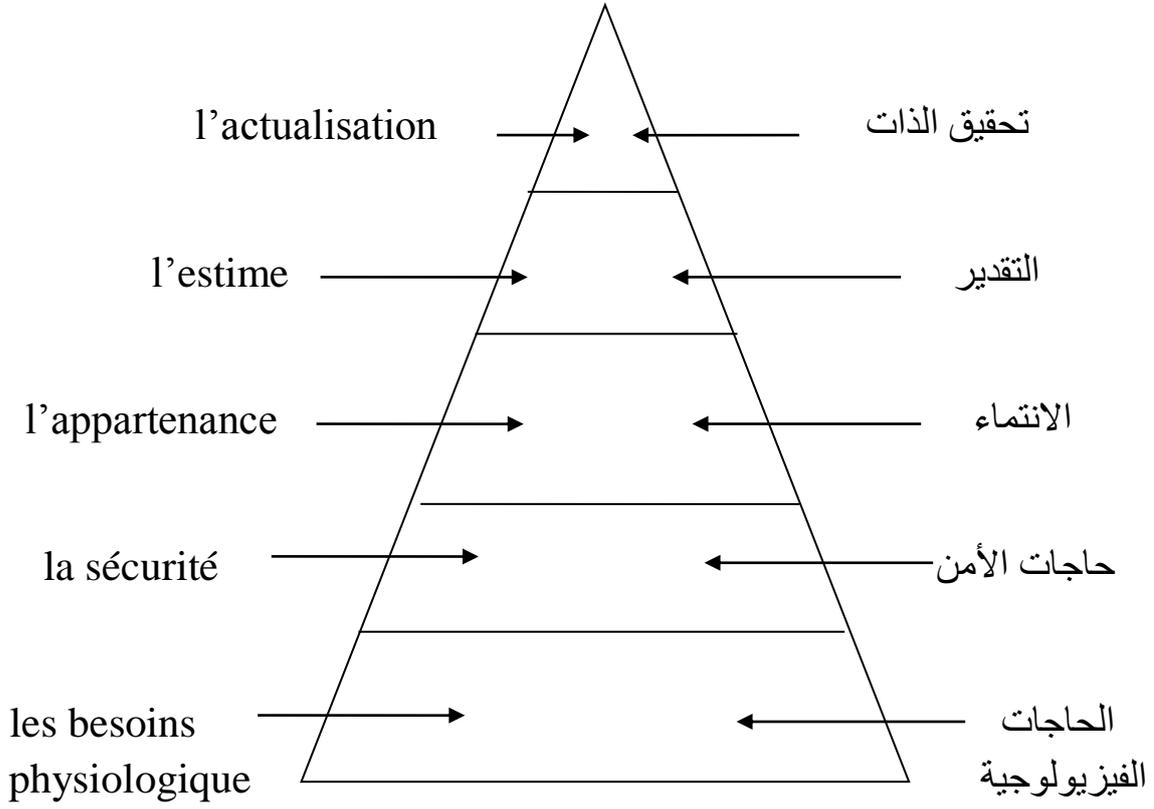
5- حاجات تحقيق الذات: تشمل تحقيق الفرد لما يرغب أن يكون عليه و أن يكون الأفضل

الذي يتصور حاله عليه⁽²⁾

(1)- محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاد الله. " الإدارة علم وتطبيق". (ط3)، عمان: دارة الميسرة للنشر و التوزيع والطباعة، 2008، ص ص 152-153.

(2)- عبد الباري درة، محفوظ جودة. " الأساسيات في الإدارة المعاصرة، منحى نظامي"، (ط2)، عمان: دار وائل للنشر و التوزيع 2012، ص 237.

الشكل 04: هرم ماسلو في تدرج الحاجات



المصدر: داود، معمر. "منظمات الأعمال الحوافز و المكافآت، بحث علمي في الجوانب الاجتماعية والنفسية والقانونية". (ط1). القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006، ص51.

يرى ماسلو بأن الإنسان يملك حاجات وهذه الحاجات هي الدافع الأساسي وراء سلوك الإنسان، فهذه الحاجات الإنسانية والتي قسمها إلى خمس مستويات هي التي تحرك الدافعية لدى الفرد العامل وتجعله يقوم بأداء مهامه من أجل الوصول إلى إشباع هذه الحاجات بداية من الحاجات الضرورية للبقاء على قيد الحياة إلى حاجات الشعور بالأمن و الاستقرار في الوظيفة و الأجر المستمر و حاجات الانتماء إلى الجماعات الاجتماعية وصولاً إلى الحاجة إلى التقدير من خلال احترام الفرد لذاته و تقدير الآخرين له ومن خلال أداء مهامه و أعماله المكلف بها التي تجعل الآخرين يعترفون له بمكانته داخل المنظمة و بأنه عنصر فاعل و حيوي له امكانيات تجعله يساهم في العمل داخل المنظمة، و أخيراً حاجات تحقيق الذات و هي أعلى ما يصبو إليه المورد البشري من خلال الرغبة و الميل والمنافسة في تحقيق

الأعمال التي تكون ربما صعبة في نظر الآخرين فإذا استطاع الفرد الوصول إلى تحقيقها بتبوء مرتبة تستحق الاحترام و الاعتراف من قبل الرؤساء و الزملاء العاملين كونه استطاع تقوية دافعيته للإنجاز نحو تخطي الصعوبات و المهام الصعبة.

2-2-8 نظرية التوقع في الدافعية:

وتعتمد نظرية التوقع في الدافعية على مسلمات ثلاث :

- 1- إن الأفراد لا يستجيبون للأحداث بعد أن تقع ، بل يتوقعون حصول أحداث معينة كما يتوقعون سلوك استجابة معينة لها ، وما يمكن أن تقود إليه من نتائج متنبأ بها ، أي أن الإنسان نشط يتوقع الأحداث ولا يكتفي بمجرد الاستجابة لها .
 - 2- إن الإنسان يتعامل عادة مع بدائل السلوك الممكن وما تحتمله من نتائج بطرق أساليب عقلانية .
 - 3- إن الإنسان يتعلم من خلال الخبرة، ومن خلال توقع النتائج المحتملة لبدائل التعامل مع الأحداث ، وعن طريق هذا التعلم يعدل من استجاباته⁽¹⁾
- وتتم عملية الدوافع في نظرية (فروم) على ان اختيار الفرد لنوع من التصرف دون الآخر يتوقف على التفاعل بين :
- قوة الرغبة في الحصول على ناتج معين .

- درجة التوقع بأن ذلك التصرف سوف يؤدي إلى الناتج المفضل⁽²⁾ .

بعد استعراضنا لأهم أفكار نظرية التوقع في الدافعية نجد أن الفرد العامل يتوقع نتيجة السلوك الذي يقوم به ، وعليه فإن دافعية الفرد تزداد عند القيام بأداء سلوك يتوقع تحقيق منفعة تعود عليه هو كفرد عامل وعلى المنظمة ككل ، فالفرد يعرف ويتوقع جيدا نتيجة السلوك التنظيمي الذي يؤديه ولا مجال لتترك الأمور إلى الصدفة فهو يتعامل مع عدد من البدائل التنظيمية و يختار الأفضل والجيد منها ، وهذا الاختيار بطبيعة الحال يتم على أساس عقلائي ، وكون أن الفرد يعمل داخل المنظمة فهو يملك الرصيد الكافي و الخبرة ليتوقع

(1)- هاني عبد الرحمان، صالح الطويل "الإدارة التربوية والسلوك المنظمي (سلوك الأفراد والجماعات في النظم)" (ط4). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006، ص192.

(2)- علي، السلمي . " السلوك الإنساني في الإدارة" (د.ط). القاهرة: مكتبة غريب للطباعة، (د ت)، ص 113.

نتيجة هذا السلوك فتزداد دافعيته للإنجاز نحو الأعمال التي يتوقع نجاحها ، ويستطيع إتمام أعماله و إشباع حاجاته الفردية وتحقيق الأهداف التنظيمية .

3-2-8 نظرية ماكلياند (maclelland) 1967 :

تقوم هذه النظرية على أساس أن العمل بالمنظمة يوفر فرصة لإشباع ثلاث حاجات أساسية للفرد و هي :

1- الحاجة إلى الإنجاز : وهي حاجة الفرد لتحقيق الكفاءة والتفوق

2- الحاجة إلى الإنتماء: وهي الحاجة الخاصة بمشاعر الانتماء و يتمثل في مقدرة الفرد على التعلم و النزعة للاتصال مع الآخرين.

3- الحاجة إلى القوة: وهذا النوع من الحاجات يتسم بالتعقيد، لأن القوة تستخدم في عدة مجالات بعضها يخص الباحث عن القوة بنفسه، و البعض الآخر يخدم المنظمة⁽¹⁾

و قد وجد ماكلياند أن المحرك الأساسي لدى الفرد هو الحاجة للإنجاز، إذ أن إشباع هذه الحاجة يقود إلى سلوك مرغوب أولاً و أداء ثانياً، و حدد خصائص الإنجاز العالي بالأمور التالية:

أ- الأهداف المقبولة، ب- تحمل المسؤولية الشخصية، ج- الاعتماد على التغذية العكسية⁽²⁾

و يرى ماكلياند أن الدافع للإنجاز لدى الإنسان يتمثل من خلال أن الفرد مدفوع برغبته الكبيرة في التفوق و تحقيق نتائج باهرة في عمله بحيث يثبت أنه جدير بالاحترام والتقدير

إن هذا النوع من الدافعية ليس بالضرورة الحصول على مكافآت مالية، وإنما لإشباع رغبته الشخصية، وبكل دقة وتبريرات علمية مفصلة يبين الباحث عملية التحفيز في العمل لإنجاز المهام المناطة بالعامل تنبع من قناعة العامل، أنه إذا عمل بجد و إخلاص فإنه سيحصل على

(1)- وليد، حليم غازي. " دوافع و احتياجات العمل وأثارها على الرضا الوظيفي". (ط1)، الاسكندرية: الدار الجامعية 2011،ص40.

(2)- طاهر، محمود الكلاله. " الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية". (الطبعة العربية)، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، 2013، ص 124.

تقدير كبير بمجهوداته، كما أن العامل يتحمس لإنجاز المهمة المسندة إليه عندما يشعر بأنه قادر على أداء عمله بكفاءة⁽¹⁾

من خلال التطرق إلى أهم أفكار نظرية ماكلياند أن البيئة التنظيمية و الثقافة المجتمعية للفرد لها دور بارز في زيادة الدافعية للإنجاز لدى الفرد العامل من أجل إثبات ذاته واكتساب الاحترام والتقدير من مجتمعه التنظيمي، فالفرد العامل يندفع من تلقاء نفسه إلى تحقيق مهامه و أدائها على أكمل وجه بشكل الذي يجعله يثبت نفسه و تجاوز الصعوبات، مهما كانت شدتها و يتحدى كل المعوقات التنظيمية للتفوق في عمله، فالطموح و الرغبة القوية التي تميز دافعيته تجعله يندفع في عمله، فهذه الدافعية التي يمتاز بها ليست من مكاسب مادية، أو من أجل السلطة أو النفوذ، وإنما هي العمل من أجل العمل، و تحقيق ذاته و ترك بصماته في العمل فهو التفوق من أجل التفوق، التميز من التميز، و عليه لأن الدافعية للإنجاز هي العمل و المثابرة من أجل الوصول إلى مستويات عليا، و تحقيق إشباع الذي يريد الرد الوصول إليه و تحقيق المكانة المعنوية التي يطمح و يريد أن يتميز بها الفرد دون غيره. 11

4-2-8- نظرية "أتكنسون" "Atkinson"

قام "أتكنسون" بإلقاء الضوء على العوامل المحددة للإنجاز القائم على أساس المخاطرة وأشار إلى أن مخاطرة الإنجاز في عمل ما يحددها أربعة عوامل منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد، و عاملان يرتبطان بخصائص المهنة أو العمل المراد إنجازه وذلك كما هو موضح كالتالي:

1- فيما يتعلق بخصال الفرد: هناك على تعبير "أتكنسون" نمطان من الأفراد يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجيه نحو الإنجاز ، فالنمط الأول يتضمن الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الحاجة للإنجاز بدرجة أكبر من الخوف و الفشل بالمقارنة بالحاجة للإنجاز بالنسبة إلى خصائص المهنة ، بإضافة هذين العاملين للشخصية، هناك أيضا مرفقان أو متغيران يتعلقان بالمهنة يجب أخذهما بعين الاعتبار، فالعامل الأول يتمثل في احتمالية

(1) عمار، بوحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين". (ط1)، الجزائر: دار الغرب الإسلامي، 2006، ص 48.

النجاح التي تشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة، وهي أحد محددات المخاطر أما العامل الثاني فيتمثل في الباعث للنجاح في هذه المهمة، حيث يتأثر الأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه المهمة، و يقصد بالباعث للنجاح الاهتمام الداخلي الذاتي لأنها مهمة بالنسبة للشخص، وفي النهاية يرى " اتنكسون " أنه عندما يقوم الفرد بأداء مهمة معينة يواجه بصراع من أنواع الإقدام و الاحجام، حيث يدفعه لتحقيق النجاح إلى الإقدام في الوقت الذي يدفعه دافع تجنب الفشل إلى الإحجام و التراجع⁽¹⁾

يتطرق " اتنكسون " إلى العوامل الأربعة المحددة للإنجاز القائمة على أساس المخاطرة فبحسب هذا الاتجاه هناك عاملين يتعلقان بخصائص الفرد العامل و عاملين آخرين يتعلقان بخصائص المهنة، فالأفراد العاملين يصنفان إلى نوعين فهناك الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز الذين يمتلكون مستويات من الطموح والرغبة في التحدي للقيام بالأشياء التي يراها العاملين الآخرين صعبة، فالدافع للنجاح لديهم يوجههم إلى القيام بالأعمال و قبول التحديات في العمل مهما بلغت صعوبتها، وفي المقابل نجد الصنف الثاني من العمال الذين تكون دافعتهم للإنجاز منخفضة، فدافع الفشل الذي يتصفون به يجعلهم يتراجعون في تحقيق أهدافهم، أما فيما يتعلق بخصائص المهنة فهي الأخرى يحكمها عاملين:

العامل الأول هو احتمال النجاح في القيام بتلك المهمة في ظل الصعوبات التي تحيط بها، أما العامل الثاني فهو الباعث للنجاح في هذه المهمة.

(1) - جمال الدين، بومنجل. " وجهة الضبط الداخلي و الخارجي في إطار الإرشاد النفسي الرياضي و علاقته بدافعية للإنجاز الرياضي". أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في نظرية و منهجية التربية البدنية، معهد التربية البدنية و الرياضية، سيدي عبد الله - زرالدة، الجزائر، 2012- 2013 ص ص 102 - 103.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: أدوات الدراسة

رابعاً: عينات الدراسة ومواصفاتها

تعد المنهجية العمود الفقري للبحث العلمي، وسعيًا منا لإنجاز موضوع بحثنا كان لابد من اتباع منهجية مناسبة من أجل معالجة المعلومات المتحصل عليها و التحقق من صدقها الميداني، فالإطار المنهجي هو همزة وصل بين الإطار النظري و الإطار الميداني للدراسة، وسعيًا منا إلى تحليل و تفسير الواقع الاجتماعي و استخلاص النتائج و اقتراح الحلول حول الظاهرة قيد الدراسة، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى مجالات الدراسة، المنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات وخصائص العينة وكيفية اختيارهما.

أولاً: مجالات الدراسة:

تمثل مجالات الدراسة نقطة أساسية في البحوث و الدراسات التطبيقية، كما أنها تمكن الباحث من معرفة المكان المخصص لإجراء الدراسة وجمع الخصائص الموجودة ضمنه، حيث نجدها تنقسم إلى ثلاث وهي: المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني.

1-1 المجال الجغرافي (المكاني):

الموقع: تقع كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية شرق مدينة تيارت.

المساحة: حوالي 42000 متر مربع

المساحة المبنية: 18100 متر مربع

الحدود: يحدها من الشمال كلية العلوم الطبيعة والحياة، ويحدها غربا الإقامة الجامعية للذكور بخليفة الجليلي/ و من الشرق مساحة خضراء، أما من الجنوب الإقامة الجامعية سلامي الدين.

1-1-1- التعريف بمؤسسة البحث:

تم تأسيس جامعة ابن خلدون – تيارت – بموجب قرار مرسوم التنفيذي رقم 27/01 المؤرخ في 18 ديسمبر 2001م نسبة لرائد علم الاجتماع العلامة " عبد الرحمان ابن خلدون" مرت المؤسسة قبل التحاقها بصف الجامعات الوطنية بعدة مراحل هي:

• 1981/1980: إنشاء المركز الجامعي (يتضمن 30 شعبة في مرحلة التدرج و ما بعد التدرج)

• 1984: تحويل المركز الجامعي إلى معهدين وطنيين للتعليم العالي وهما:

• المعهد الوطني للتعليم في الهندسة المدنية، والمعهد الوطني العالي في الفلاحة و البيطرة.

- 1992: إعادة إنشاء المركز الجامعي
- 2001: إنشاء جامعة ابن خلدون سميت على صاحب مقدمة علم الاجتماع عبد الرحمان ابن خلدون.
- 2006/2005: استحداث اختصاص فرع التاريخ و البيداغوجيا لقسم اللغات و الأدب مما نتج عنه تخرج أول دفعة في اختصاص التاريخ في الموسم الجامعي 2008 – 2009.
- 2010/2009: تم فتح ليسانس في إطار ماستر – دكتوراه في العلوم الانسانية المتضمنة اختصاص التاريخ والفلسفة و ليسانس في علم الاجتماع المتضمن اختصاصي علم الاجتماع و علم النفس.
- 2013: إعادة هيكلة الجامعة إلى كليات ومعهدين.
- تم إنشاء كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية سنة 2010، تتوفر الكلية على 3000 مقعد بيداغوجي، يتمدرس بها أزيد من 5000 طالب و يؤطرهم 180 أستاذ، و يوجد بها قسمان:
 - قسم العلوم الإنسانية
 - قسم العلوم الاجتماعية
 الأمانة العامة للكلية:
- المادة 24: تكلف الأمانة العامة بـ:
 - تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية و تنفيذه
 - تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية
 - تسيير الأرشيف و توثيق الكلية و المحافظة عليها
 - تحضير مشروع ميزانية الكلية و تنفيذه
 - ترقية الأنشطة العلمية و الثقافية و الرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المهنية لمديرية الجامعة.
 - تسيير الوسائل المنقولة و غير المنقولة للكلية و السهر على صيانتها.
 - تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.
 تشمل الأمانة العامة للكلية التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي المصالح التالية:

مصلحة المستخدمين، مصلحة الميزانية و المحاسبة، مصلحة الأنشطة العلمية، مصلحة الوسائل والصيانة.

المادة 25: تشمل مصلحة المستخدمين الفروع التالي:

- فرع الأساتذة و فرع المستخدمين و التقنيين و أعوان المصالح يختص فرع الأساتذة بالبيانات الشخصية والمتمثلة في شهادة العمل، قرارات ومقررات التوقيت، ملف إداري والعطل المهنية، بالإضافة إلى كشف التنقيط الذي هو من مهمة رئيس القسم وما على هذا الفرع إلا بتصنيف الرتب مثل جيد، متوسط، ضعيف وتقديم المنح مثلا: منحة مولود، منحة عمرة، منحة وفاة، أي تهتم بكل ما يتعلق بالأستاذ.

- مصلحة الوسائل العامة:

مهمتها تتمثل في استلام الفواتير، أي لها سجل خاص بتسجيل جميع الفواتير الخاصة بالكلية مثل فواتير الغاز ، المياه... الخ
مصلحة المحاسبة: لها قسمان

القسم الأول: مصلحة الرواتب و الأجور و التي تهتم برواتب الأساتذة والعمال.

القسم الثاني: مصلحة الفواتير

- مصلحة الشهادات: تهتم بشهادة النجاح للطلبة.

- نيابة العمادة المكلفة بما بعد التدرج و البحث العلمي: مكلفة بالأساتذة الطور الثالث دكتوراه، أستاذ التربص خارج الوطن، تابعة لمديرية جامعة ابن خلدون.
- الرقابة من نيابة المديرية.

- طلب التربص: أستاذ محاضر، الجامعة الموجه إليها، رسالة استقبال من الجامعة المميزة بالدرجة الأعلى، وهذا الملف يعرض على مجلس العميد بالكلية و دور المجلس العلمي مراقبة الملف ودراسته⁽¹⁾.

1-2- المجال الزماني:

(1)- مصلحة المستخدمين، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، تيارت

بدأت الدراسة الميدانية بعد تسلم طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية من طرف نائب رئيس القسم المكلف بالبحث العلمي بتاريخ: 2017/02/07 وقد قمنا بالدراسة الاستطلاعية بتاريخ 2017/02/13، ومن تاريخ 05 مارس 2017 إلى غاية 12 مارس 2017 تم تحكيم الاستمارة.

- وفي تاريخ 04 و 05 أبريل 2017 تم توزيع استمارة تجريبية، ليتم فيما بعد تعديل الاستمارة.

- و في الفترة الممتدة ما بين 09 أبريل 2017 إلى غاية 23 أبريل 2017 تم توزيع و استرجاع الاستمارات على الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية.

- قمنا بتفريغ البيانات في اليوم نفسه من استرجاع الاستمارات 2017/04/23، ثم بتبويبها في جداول و تحليلها من تاريخ 2017/04/24 إلى غاية 2017/05/01 ثم تصحيحها من قبل المشرف و أخيرا تعديلها.

1-3- المجال البشري:

تمت الدراسة على عينة قصدية و هم الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية، وقد بلغ عددهم 32 أستاذ، وقد تم استرجاع 31 استمارة من بين 32 استمارة، حيث ضاعت استمارة واحدة

ثانيا- منهج الدراسة:

يهتم القارئ العلمي بمعرفة المناهج والأدوات المستخدمة في البحث حتى يقتنع بدلالة النتائج الميدانية أو المكتبية المتوصل إليها، لذلك يتعين عرض المنهج المستخدم في الدراسة⁽¹⁾

إذ يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغثة تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث، إذ هو الذي ينيير الطريق، ويساعد الباحث في ضبط أبعاده، مساعي، أسئلة وفرضيات البحث⁽²⁾

و لكون الباحث ليس حر في اختيار منهج البحث بل تفرضه طبيعة الموضوع، أهداف الدراسة المراد تحقيقها، ونوعية المشكلة المدروسة، ومن أجل تحقيق أهداف البحث قمنا باستخدام المنهج الوصفي بطريقة المسح الشامل لأن مجتمع البحث الذي أجريت عليه الدراسة عدده قليل.

فالمنهج الوصفي يعد طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على معلومات وافية ودقيقة، تصور الواقع الاجتماعي، والذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية و السياسية والعلمية و تسهم في تحليل ظواهره⁽³⁾، وذلك وفق خطوات بحث معينة يتم بواسطتها تجميع البيانات و المعلومات الضرورية بشأن الظاهرة و تنظيمها و تحليلها من أجل الوصول إلى أسبابها و مسبباتها و العوامل التي تتحكم فيها وبالتالي استخلاص نتائج يمكن تعميمها مستقبلا⁽⁴⁾ فهو يهتم بدراسة الظاهرة ووصفها وصفا دقيقا، يعبر عنها تعبيراً كفيماً و كميًا، كفيماً من خلال توضيح خصائصها و كميًا من خلال وصفها رقمياً.

(1)- فضيل، دليو. "دراسات في المنهجية". (ط4)، قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص54.

(2)- رشيد، زرواتي. "تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية" (ط3)، قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008، ص176

(3)- أحمد عارف العساف، محمود الوادي. "منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإدارية (المفاهيم و الأدوات)"

(ط2) ، عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2015 ، ص 134

(4)- عبد الناصر، جندلي. "تقنيات و مناهج البحث في العلوم السياسية و الاجتماعية". (ط2)، بن عكنون: ديوان الجامعية، 2007، ص ص 200 201

ثالثا- أدوات الدراسة:

بعد أن قمنا بتحديد مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزماني، المجال البشري) وتحديد المنهج الملائم لموضوع البحث، و من أجل جمع المادة العلمية الميدانية مجال الدراسة والعمل على تصنيفها و ترتيبها و قياسها وتحليلها من أجل استخلاص النتائج اعتمدت الدراسة على أدوات جمع البيانات المتمثلة في: الملاحظة، المقابلة، الإستمارة، السجلات والوثائق.

3-1 الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أوسع الأدوات المنهجية استخداما لجمع بيانات البحث العلمي في جميع مجالاته المختلفة المتعلقة بالظواهر الطبيعية و الاجتماعية والسياسية . والملاحظة تعني التتبع المباشر لبعدها أو أكثر من أبعاد الظاهرة التي يسعى الباحث لدراستها وذلك عن طريق الحواس وحدها، أو مع أدوات المساعدة والهدف من الملاحظة هو تسجيل الأبعاد المختلفة للظاهرة من أجل فهمها فهما تفصيليا و أكثر دقة، و الاستفادة بما تم تسجيله في كتابة التقرير النهائي للبحث⁽¹⁾

و قد تم الاعتماد على الملاحظة غير المباشرة، حيث تم الاستفادة منها كأداة من خلال:

- معرفة أنواع ومستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية و أثرها الواضح على دافعيته للإنجاز.
- رصد ردود أفعال الطلبة الذين يجدون الصعوبة في الاتصال بهذه الفئة من الأساتذة خاصة الذين يكونون مشرفين عليهم في إطار إنجاز مذكرات التخرج.
- معرفة شدة انشغال هذه الفئة من الأساتذة أيام الملتقيات المحلية منها و الوطنية و أيام الدراسية، و تحضير لها و السهر على نجاح مثل هذه المناسبات التي تصب في إطار البحث العلمي و الأكاديمي.

(1)- ابراهيم، البيومي غانم. "مناهج البحث و أصول التحليل في العلوم الاجتماعية". (ط 1)، القاهرة، مكتبة الشروق الدولية، 2008، ص 87.

3-2 - المقابلة: عرفها "انجلش وانجلش" بأنها محادثة موجهة يقوم بها الفرد مع آخر أو مع أفراد، يهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في البحث العلمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص و العلاج⁽¹⁾

تم استخدام تقنية المقابلة من أجل الحصول على بعض البيانات المتعلقة بالبحث حيث استخدمنا المقابلة غير المقتنة (الحرّة)، حيث تم طرح الأسئلة بطريقة ارتجالية. قمنا بالمقابلة الأولى مع نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة من أجل التعرف على عدد الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية والمهام البيداغوجية أما فيما يخص المقابلة الثانية فقد تمت مع رئيس قسم العلوم الإنسانية لمعرفة الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية في قسم العلوم الإنسانية .

3-3-3-3 الاستمارة:

استمارة البحث نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة، أو موقف ما، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى مبحوثين عن طريق البريد⁽²⁾ قمنا باستخدام أداة الاستمارة من أجل جمع أكبر قدر من البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة حيث تضمنت الاستمارة ثلاث محاور:

المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية تضم سبعة (07) أسئلة

المحور الثاني: المتعلق بالفرضية الجزئية الأولى و تضم إحدى عشرة (11) سؤالاً

المحور الثالث: المتعلق بالفرضية الجزئية الأولى و تضم اثني عشرة (12) سؤالاً

3-4- السجلات و الوثائق: إستندت الدراسة الراهنة على مجموعة من الوثائق و البيانات و المعلومات المتعلقة بمؤسسة ميدان الدراسة، كما اعتمدنا في دراستنا على الهيكل التنظيمي الخاص بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

رابعا - عينة الدراسة و مواصفاتها:

(1)-بلفاسم سلاطنية ، حسان جيلالي. " أسس البحث العلمي". (د ط)، بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص104.

(2)- جازية، كيران. " محاضرات في المنهجية لطلاب علم الاجتماع". (د ط)، بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008، ص 54.

إن العينة هي عبارة عن مجموعة أو جزء من المجتمع يتم اختياره لتمثيل المجتمع
بأكمله⁽¹⁾

وقد قمنا في هذا البحث بالاعتماد على العينة القصدية، وهي أن يعتمد الباحث إجراء
دراسته على فئة معينة دون سواها، وذلك إما لمعطيات علمية كاعتقاده بأن هذه الفئة هي
تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً جيداً، كما أن الباحث قد يميل إلى هذا النوع من العينات -
العينات القصدية - لمعطيات مادية، كأن تكون الفئة التي يختارها يمكن الوصول إليها
واستجوابها بسهولة و دون تكاليف مادية، ونظراً لصغر حجم العينة⁽²⁾
و نظراً لصغر مجتمع البحث فقد قمنا بمسح المجتمع، و يعد المسح الاجتماعي أحد
أساليب المنهج الوصفي، و هذا ما يتوافق مع بحثنا الراهن الذي يسعى إلى وصف متغيرات
الدراسة وصف كمي و كيفية للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمعات بحثية تحمل
نفس الخصائص.

(1)- رحالي، حبيبة. " الوجيز في المنهجية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية"، (د ط)، بن عكنون: ديوان المطبوعات
الجامعية، 2015، ص 72.

(2)- أحمد عياد. " مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي" (ط 2) ، بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009،
ص 32.

جدول رقم (01): يمثل العينة حسب متغير الجنس و السن

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس السن
ن م	ق	ن م	ق	ن م	ق	
%03,23	01	%03,23	01	00	00	أقل من 30 سنة
%67,74	21	%19,35	06	%48,39	15	من 31 إلى 40 سنة
%29,03	09	%6,45	02	%22,58	07	من 41 سنة فما فوق
%100	31	%29,03	09	%70,97	22	المجموع

تبين البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه أن 48,39% من الذكور يتراوح سنهم ما بين 31 إلى 40 سنة و 22,58% يتراوح سنهم من 40 سنة فما فوق، و 19,35% من الإناث يتراوح سنهن من 31 إلى 40 سنة، و 6,45% يصل سنهن إلى 40 سنة فما فوق ثم تأتي أخيرا نسبة 03,23% كأقل نسبة بالنسبة للإناث التي تقل أعمارهن عن 30 سنة.

ونستنتج من خلال هذه المعطيات أن غالبية الأساتذة من الذكور والإناث هم من الفئة الفنية و هذا ما تراهن عليه قيادات الجامعة من أجل تقديم الأفضل للكلية و تحسين خدماتها و أوضاعها كما لا يمنع هذا أن تبقى هذه الفئة العمرية على تواصل مع الأساتذة الذين يكبرونهم سنا، وهذا من أجل تبادل الخبرات و التجارب التي تصب في إطار تحسين صورة الجامعة ومساهمتها في تنمية المجتمع.

لكن بمقارنة نسبة الذكور و الإناث في هذه الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) نجد أن نسبة الذكور أكبر من الإناث، و هذا راجع إلى رغبة الذكور في تقلد المهام الإدارية و البيداغوجية معاً، و أيضا إلى الثقافة المجتمعية، آنذاك بعدم مواصلة كل الإناث لدراستهن بالتعليم العالي نظرا لبعد الجامعة و ظروف التنقل والمواصلات.

الجدول رقم 02: يمثل العينة حسب متغير الأجر و الدرجة العلمية.

المجموع		أ.التعليم العالي		أ.محاضر (أ)		أ. محاضر (ب)		أ.مساعد (أ)		أ.مساعد (ب)		الدرجة العلمية الأجر
ن م	ق	ن م	ق	ن م	ق	ن م	ق	ن م	ق	ن م	ق	
												من [50000 إلى 80000]
%6,45	02	//	//	//	//	//	//	//	//	%6,45	02	
%67,74	21	//	//	//	//	%16,13	05	%51,61	16	//	//	من [80000 إلى 110000]
%22,58	07	//	//	%22,58	07	//	//	//	//	//	//	من [110000 إلى 140000]
%3,23	01	%3,23	01	//	//	//	//	//	//	//	//	من 140000 فما فوق
%100	31	%3,23	01	%22,58	07	%16,13	05	%51,61	16	%6,45	02	المجموع

تبين المعطيات الواردة أعلاه المتعلقة بمتغيري الأجر و الدرجة العلمية أن نسبة 6,45% من الأساتذة المساعدين(ب) يتراوح أجرهم ما بين [50000 إلى 80000] و 51,61% من المساعدين (أ) و 16,13% من الأساتذة المحاضرين (ب) يتراوح أجرهم من [80000 إلى 110000]، بينما تشكل نسبة 22,58% من الأساتذة المحاضرين (أ) الذين تتراوح أجورهم من [110000 إلى 140000] ثم نسبة 3,23% كأدنى نسبة لأستاذ تعليم عالي يتراوح أجره من 140000 فما فوق.

ومن خلال هذه المعطيات نستنتج بأن معظم الأساتذة هم متحصلون على درجة أستاذ مساعد(أ) وأستاذ محاضر (ب) ويبين هذا أن معظمهم إما ذوي خبرة 03 سنوات ، وإما مسجلين بالدكتوراه 03 سنوات فما فوق، أو حاصلين على شهادة دكتوراه، والأجور المتحصل عليها هي في حدود المتوسط مقارنة بالأعباء الملقاة عليهم خاصة إذا ربطنا أيضا متغير الأجر مع متغيرات أخرى كالحالة العائلية ومكان الإقامة، ما يمكن أن يولد ضغطا لديهم إذا ما تم إشباع حاجاتهم لزيادة دافعتهم للإنجاز و تحقيق الأهداف المرجوة و الوصول إلى أعلى درجة من الإشباع، وهذا حسب رأي ماسلو في نظريته سلم الحاجات، وأيضا ما يتلاءم مع دراسة سليم نعامة أنور جميل علي في نتائج دراسته أن أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعا هي الضغوط الناتجة عن المردود المادي.

الجدول رقم 03: يمثل العينة حسب متغير الخبرة.

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
74,19%	23	أقل من 10 سنوات
25,80%	08	من 10 سنوات فأكثر
99,99%	31	المجموع

تولد الشواهد الاحصائية الموجود في الجدول أعلاه المتعلقة و متغير الخبرة المهنية أن أغلبية المبحوثين خبرتهم أقل من 10 سنوات وهذا بنسبة قدرت 74,19% و بالمقابل نجد أن نسبة الأفراد الذين خبرتهم تقدر بـ 10 سنوات فما فوق بلغت 25,80% و هذا يرد إلى عدة اعتبارات من بينها أن المبحوثين هم أساتذة في طور التكوين و اكتساب تجارب و خبرة إدارية و بيداغوجية.

كما نجد أيضا أن هذا راجع إلى أن كلية العلوم الانسانية والاجتماعية حديثة النشأة مقارنة بكليات أخرى، ونسبة الأساتذة فيها هم من ذوي الفئة الفنية، و أيضا تقلد هؤلاء الأساتذة مناصب شغل في قطاعات إدارية أخرى قبل الالتحاق بالجامعة.

الجدول رقم 04: يمثل العينة حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
% 22,58	07	أعزب
% 74,19	23	متزوج (ة)
% 3,23	01	مطلق (ة)
% 100	31	المجموع

تبرز البيانات المذكورة أعلاه المتعلقة بمتغير الحالة العائلية أن غالبية المبحوثين هم متزوجون، و قد قدرت نسبتهم بـ 74,19% تليها نسبة 22,58% غير متزوجين، ثم نجد ما يعادل 3,23% نسبة المطلقين، في حين تنعدم نسبة الأراامل.

و يمكن تفسير هذه النتائج إلى أن ارتفاع نسبة المتزوجين تعود إلى أن هؤلاء الأساتذة لديهم مسؤوليات عائلية اتجاه أسرهم، وهذا ما يجعلهم أكثر حرصا على تحمل المسؤولية و أداء الأعمال الموكلة إليهم، وهذا ما ينعكس على دافعيتهم نحو الإنجاز و التطلع نحو بلوغ الأفضل.

الجدول رقم 05: يمثل العينة حسب متغير مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة
بعيد عن مكان العمل	26	83,87%
قريب من مكان العمل	05	16,13%
المجموع	31	100%

تعكس المعطيات الواردة في الجدول حول متغير مكان الإقامة أن الغالبية العظمى من المبحوثين مكان إقامتهم بعيد عن مكان العمل بنسبة بلغت 83,87%، وفي المقابل نجد أن المبحوثين الذين مكان إقامتهم قريب من مكان العمل تبلغ نسبتهم 16,13%.

و يمكن أن نستخلص من هذه الشواهد الاحصائية أن معظم الأساتذة هم من خارج الولاية نظرا لتقص الموارد البشرية المحلية المتعلقة بالتخصصات المفتوحة في الكلية لعدم وجود دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه) لمعظم تخصصات الكلية بالولاية في السابق فلم يصلوا إلى درجة علمية عالية ، ولذا اللجوء إلى توظيف أساتذة ذوي مؤهل علمي من خارج الولاية تتناسب تخصصاتهم مع المقاييس العلمية المدرسة في الكلية، أو أنهم موظفون في ولايات أخرى.

الفصل الثالث: عرض و تحليل و مناقشة البيانات

تمهيد

أولاً: عرض و تحليل بيانات الدراسة

ثانياً: مناقشة و تفسير نتائج الدراسة

ثالثاً: النتيجة العامة للدراسة

أولاً:- عرض وتحليل بيانات الدراسة

سنتطرق في هذا الفصل إلى تحليل و تفسير البيانات الميدانية للبحث معتمدين في ذلك على مختلف الإجابات التي أبدتها الأساتذة، ونظرا لما هذا الفصل من أهمية في البحوث العلمية فإننا نحاول تحليل البيانات الميدانية في ضوء الجانب النظري للدراسة مع تشخيص للواقع الفعلي لكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية – تيارت-

الجدول رقم 06: صعوبة التوفيق بين العمل الإداري و العملية البيداغوجية

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
نعم	14	45,16%
لا	17	54,84%
المجموع	31	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، وحسب آراء المبحوثين لا توجد صعوبة في التوفيق بين العمل الإداري والعملية البيداغوجية، وذلك بنسبة 54,84% في حين يرى 45,16% من المبحوثين أنهم يجدون صعوبة في التوفيق بين العمل الإداري و العملية البيداغوجية. و تفسر هذه النتائج أن النسبة الكبيرة من المبحوثين لديهم مؤهلات و يمتلكون روح المنافسة والتحدي لمواجهة صراع الدور بين أعمالهم الإدارية و مهامهم البيداغوجية، وهذا يدل أيضا على خصائص المبحوثين الذين تتوفر لديهم الرغبة في تحمل المسؤولية. أما الأفراد الذين يجدون صعوبة في التوفيق بين العمل الإداري و العملية البيداغوجية، فيمكن تفسير ذلك بأن المهام الملقاة على عاتقهم و الموجودة ضمن بيئة الفرد التنظيمية هي أحد أسباب و العوامل التي تولد إجهادا لديهم مما يشكل لهم مصدر تهديد ينتج عنه ضغوطا مهنية، و هذا ما أكدته نموذج كوبر حول الضغوط المهنية.

الجدول رقم 07: شغل الاجتماعات عن أداء المهام الرئيسية

النسب المئوية	التكرار	الاحتمالات
%54,84	17	نعم
%45,16	14	لا
%100	31	المجموع

توضح البيانات المذكورة أعلاه أن الاجتماعات تشغل عن أداء المهام الرئيسية بنسبة 54,84% بينما أقر 45,16% من المبحوثين أن الاجتماعات لا تشغل عن أداء المهام. ومن خلال ملاحظتنا يتضح لنا أن الاجتماعات تشغل الأستاذ وتأخذ من وقته الكثير، وهذا يدل على أنها من بين العوامل التنظيمية التي تسبب ضغوط العمل لدى الأستاذ، ولها تأثير على دافعيته للإنجاز وهذا ما أكدته النسبة المذكورة أعلاه.

الجدول رقم 08: تأثير طبيعة العمل على الحياة الاجتماعية

النسب المئوية	التكرار	الاحتمالات
%64,52	20	نعم
%35,48	11	لا
%100	31	المجموع

تؤكد البيانات في الجدول الخاص بتأثير طبيعة العمل على الحياة الاجتماعية حيث يرى %64,52 من المبحوثين أن طبيعة العمل تؤثر على حياتهم الاجتماعية في حين نجد نسبة %35,48 يرون أن طبيعة العمل لا تؤثر على حياتهم الاجتماعية.

و يمكن أن نفسر هذه النتائج إلى عدة أسباب من بين أهمها عامل الوقت حيث يقضي الأفراد أغلب أوقاتهم في أداء أعمالهم، وقد يلجأون إلى زيادة ساعات إضافية لإتمام الأعمال الموكلة إليهم، وهذا ما ينعكس على حياتهم الشخصية وبالتالي يولد ضغط مهني لديهم، كما أن العوامل الاقتصادية والاجتماعية تؤدي إلى ضغوط عمل و هذا ما أكدته نظرية موراي

الجدول رقم 09: العوامل التي تحفز على تقديم الأفضل في مجال العمل

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
تقدير أفراد المجتمع	17	%54,84
تقدير الجامعة	14	%45,16
المجموع	31	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 54,84% من المبحوثين يرون أن تقدير أفراد المجتمع هو الذي يحفزهم على تقديم الأفضل في مجال العمل بينما نجد نسبة 45,16% يرون بأن من العوامل المحفزة على تقديم الأفضل في مجال العمل في تقدير الجامعة. فقناعة الفرد تدفعه إلى أداء أعماله بشكل جيد ليحصل على تقدير لهجوده فهو مدفوع برغبته القوية في التميز و التفوق و تحقيق الأفضل في ميدان عمله بحيث يثبت أنه جدير بتقدير الجامعة لجهوده أو تقديرهما معا، فالأفراد ذوي الدافعية للإنجاز لا يسعون إلى المكانة المادية بقدر ما يبحثون عن مكانة معنوية، و هذا ما أكدته نظرية ماكيلاند، كما أن الفرد يتوقع بأن السلوك الذي يقوم به سوف يحظى بالتقدير و الاحترام بمعنى أن المهام والمسؤوليات التي يؤديها الفرد هي سلوكيات يتوقع استجابتها بتقدير أفراد المجتمع و الجامعة لهذه الجهود التي يقوم بها و هذا ما يتوافق مع نظرية التوقع لفروم.

الجدول رقم 10: امتلاك المؤهلات لمواجهة المواقف الصعبة

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
نعم	29	93,55%
لا	02	6,45%
المجموع	31	100%

من خلال المعطيات الواردة أعلاه و المتعلقة بامتلاك المؤهلات لمواجهة المواقف الصعبة نجد 93,55 % من المبحوثين يمتلكون المؤهلات لمواجهة المواقف الصعبة في حين نجد نسبة ضئيلة قدرت بـ 6,45% لا تمتلك المؤهلات لمواجهة المواقف الصعبة، وهذا ما يفسر امتلاك المبحوثين القدرة على السيطرة على البيئة التنظيمية، و التغلب على المشاكل و تجاوز العقبات، فهؤلاء الأفراد يتميزون بارتفاع الحاجة للإنجاز بدرجة أكبر من الفشل لمواجهة هذه المواقف الصعبة، وهذا بخلاف الأفراد الذين لا يملكون القدرة على مواجهة مثل هذه المواقف، وهذا لامتيازهم بارتفاع الخوف من هذه المواقف، فالأفراد عندما يقومون بأداء مهمة يكون لديهم إقدام أو إحجام فدافع الإقدام لديهم يدفعهم إلى القيام بالأشياء الصعبة و تحقيق النجاح في حين يدفعهم عامل الإحجام إلى الفشل و التراجع في أداء هذه الأعمال، وهذا ما أكدته نظرية اتنكسون.

الجدول رقم 11: السعي إلى بلوغ الأهداف المسطرة

المجموع	ن م		ت	الاحتمالات	
30	%96,77	%9,67	03	- الترقية	نعم
		%6,45	02	- رفع مستوى التعليم و الطالب	
		%74,19	23	- أهداف بيداغوجية و علمية كتأليف	
		%3,23	01	- العبادة	
		%3,23	01	- وزير التعليم العالي و البحث العلمي	
01	%3,23		01		لا

تكشف المعطيات الاحصائية المذكورة أعلاه أن %96,77 من المبحوثين يسعون إلى بلوغ أهدافهم المسطرة وفي المقابل نجد نسبة ضئيلة قدرت بـ %3,23 ليس لها أهداف مسطرة. ويمكن أن نفسر هذه النتائج إلى أن أغلب المبحوثين يسعون إلى بلوغ أهدافهم المسطرة والتي تتمثل في الترقية و رفع مستوى التعليم و الطالب إلى جانب أهداف بيداغوجية و علمية كالتأليف وهناك أيضا من يطمح إلى تقلد منصب العمادة داخل الكلية، و وزير التعليم العالي و البحث العلمي، وهذا ما يدل على ارتفاع دافع الإنجاز لدى هؤلاء المبحوثين و هو ما دفعهم إلى تبني مستويات مرتفعة من الطموح، و رغبتهم في تحقيق الأفضل من أجل أن يثبتوا أنهم ينتمون إلى جماعات ناجحة، وهذا ما تم تأكيده من طرف بعض النظريات المفسرة للدافعية للإنجاز.

الجدول رقم 12: تعارض طبيعة المقاييس مع التخصص العلمي

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
نعم	07	%22,58
لا	24	%77,42
المجموع	31	%100

تبين الشواهد الاحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن 77,42% من المبحوثين لا تتعارض طبيعة المقاييس التي يدرسونها مع تخصصهم العلمي، و 22,58% من المبحوثين تتعارض طبيعة مقاييسهم التي يدرسونها مع تخصصهم العلمي. ونستنتج من خلال هذه المعطيات أن إدارة الجامعة تنتهج استراتيجيات ناجحة و صائبة في توزيع المهام البيداغوجية على الأساتذة، بحيث تتوافق مع تخصصهم العلمي، ما يجعلهم يندفعون إلى تقديم الكثير من المعلومات إلى الطلبة، كما أن تمكن الأستاذ في التخصص لمقياس تدريسه يجعله يشعر بالرضا على أدائه و هو ما يؤثر بشكل إيجابي على الطلبة.

الجدول رقم 13: الميل نحو تقلد مناصب نوعية في الإدارة

النسب المئوية	التكرار	الاحتمالات
%67,74	21	نعم
%32,26	10	لا
%100	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه %67,74 من المبحوثين يميلون نحو تقلد مناصب نوعية في الإدارة في حين نجد في المقابل %32,26 لا يميلون إلى تقلد مناصب نوعية في الإدارة ، ما يمكن أن نستنتج من خلال هذه الشواهد الاحصائية ارتفاع الدافعية للإنجاز لدى أغلب المبحوثين إلى بلوغ أرقى المناصب داخل الكلية و خارجها، وهذا من أجل تحقيق مكانة معنوية ضمن الإطار الأكاديمي والتنظيمي لكي يثبتوا أنفسهم و قدرتهم على التسيير و التنظيم، فاحتمالية النجاح في تقلد هذه المناصب التي تتميز بالصعوبة و المخاطرة التي تدفعهم إلى الرغبة في التطور، وهذا ما يتوافق مع نظرية أتكينسون التي ترى أن خصائص المهنة هي أحد العوامل المحددة للإنجاز.

الجدول رقم 14: بذل كل القدرات والطاقات لتحسين الأداء

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
نعم	30	96,77%
لا	01	3,23%
المجموع	31	100%

تكشف المعطيات الاحصائية المذكورة في الجدول أعلاه أن 96,77% من المبحوثين يبذلون كل القدرات و الطاقات لتحسين الأداء، وبالمقابل 3,23% لا يبذلون كل قدراتهم لتحسين أدائهم.

وهكذا نستنتج أن الأفراد عند القيام هذه السلوكيات يتوقعون منه تحسين أدائهم و هذا بدوره ينعكس على دافعيتهم اتجاه العمل و تقديم خدمات أفضل في مجال عملهم للحصول على الاحترام و التقدير من مجتمعهم التنظيمي و الأكاديمي و الاجتماعي و بالتالي الوصول إلى تقدير الذات، وهذا ما تؤكدته نظرية ماسلو للحاجات و خاصة حاجات التقدير و الاحترام، وحاجات تحقيق الذات، كما أن قيامهم بهذه السلوكيات نتيجة لتوقعهم استجابة من قبل محيطهم متمثلة في التقدير والاحترام و هذا ما أكدته نظرية التوقع لفروم، فكل سلوك يقوم به الفرد يتوقع نتائجه

الجدول رقم 15: المشاركة في الملتقيات العلمية و الأيام الدراسية وشغل البحوث العلمية
عن المسؤوليات الموكلة في الجامعة

المجموع	ن م	ت	الاحتمالات
	90,31%	28	نعم
31	9,69%	03	01 هي مجرد ملتقيات اجتماعية لا علمية
			01 لا أرى فيها فائدة علمية
			01 لا أستطيع التوفيق بين العمل الإداري والبيداغوجي
	3,23%		لا

تبين البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن 90,31% من المبحوثين لديهم رغبة للمشاركة في الملتقيات والأيام الدراسية، وأيضاً بحوثهم العلمية لا تشغلهم عن المسؤوليات الموكلة إليهم بالجامعة، بينما 9,69% ليس لديهم رغبة في المشاركة في الملتقيات و تشغلهم البحوث العلمية عن مهامهم بالجامعة.

توضح النتائج المتحصل عليها في رغبة المبحوثين للمشاركة في الملتقيات و الأيام الدراسية من جهة، و من جهة ثانية لا تشغلهم البحوث العلمية عن المسؤوليات الموكلة إليهم بالجامعة، وهذا ما يدل على ارتفاع روح المنافسة لدى المبحوثين في ظل ازدواجية المهام الإدارية والبيداغوجية، و من هنا نستنتج أن الأساتذة هم من الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز الذين يمتازون بقدرة كبيرة على تحمل المسؤولية من أجل إثبات نجاحهم في ميدان عملهم، و هذا ما أشار إليه أتكسون، فهم يهتمون بالامتياز من أجل الامتياز. كما أنهم يسعون إلى تحقيق الاحترام من طرف البيئة المحيطة بهم، و أن يكونون لأنفسهم صورة إيجابية في نظر الآخرين ليحتلوا مكانة اجتماعية تستحق التقدير.

الجدول رقم 16: تسبب الظروف الفيزيائية بالقلق و الإزعاج

المجموع	ن م		ت		الاحتمالات	
	31	%74,19	%45,16	23	14	ضوضاء
%12,90			04		درجة الحرارة	
%16,13			05		تهوية	
%25,81		08			لا	

من خلال البيانات الواردة في الجدول تؤكد نسبة 74,9% أن الظروف الفيزيائية من ضوضاء ، درجة الحرارة ،تهوية تسبب القلق و الإزعاج في حين يرى 25,81% أنها لا تسبب لهم القلق والإزعاج.

ويمكن أن نفسر هذه النتائج إلى عدم مراعاة مناخ المنطقة (تيارت) عند تصميم الجامعة فالعوامل الفيزيائية تؤثر على الأستاذ الجامعي و هذا ما ينعكس سلبا على دافعيته للإنجاز، فالأستاذ عندما يتعرض لهذه المثيرات البيئية كأشعة الشمس تشكل له ضغط يحاول مقاومته و هذا باتخاذ مجموعة من الاستراتيجيات، غير أنه في حالة استمرارها يتعرض الفرد إلى الاجهاد وبالتالي تستنزف طاقاته، وهذا ما أكده " هانزسيلي " حيث أن الفرد عندما يقع تحت تأثير بيئي مزعج فإنه يستجيب للبيئة الضاغطة و من ثمة تحدث ضغوط لديه.

الجدول رقم 17 : العبء الذي تشكله الكثافة العملية و الأعمال الإدارية

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
نعم	11	35,48%
لا	20	64,51%
المجموع	31	100%

تبين الشواهد الاحصائية الواردة في الجدول أن 64,51% من مجموع المبحوثين يرون كثافة العملية البيداغوجية و الأعمال الإدارية لا تشكل عبئاً عليهم بينما يرى 35,48% من المبحوثين أنها تشكل عليهم عبئاً، وهذا ما يفسر قدرة المبحوثين على تحمل تداخل المهام الإدارية و البيداغوجية، حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز وهذا ما يؤكد نموذج "هيب" فالأستاذ عندما يكون لديه تراكم في المهام الإدارية و البيداغوجية يلجأ إلى تبني استراتيجيات لمقاومة هذه الضغوط مما يساعده على التكيف مع هذه المواقف وهذا ما أكدته نظرية هانز سيللي في مراحل التكيف العام لمواجهة الضغوط المهنية.

شعور الأساتذة بالارتياح عند تجاوب الطلبة معهم:

من خلال عملية التفريغ اتضح لنا أن كل الأساتذة يشعرون بالارتياح عند تجاوب الطلبة معهم أثناء العملية البيداغوجية، و تعزى هذه النتائج إلى أن الأساتذة يبذلون أقصى جهدهم و طاقاتهم في سبيل تحقيق النجاح الذي يروونه في تجاوب الطلبة معهم، ومع ما يتم تقديمه من معلومات، فهذه الاستجابة التي تتم من قبل الطلبة لطريقة عرضهم للمحاضرات ، وعليه فإن هذا الاثر الرجعي الايجابي من شأنه زيادة الدافعية للإنجاز لدى الأساتذة.

الجدول رقم 19: التغيب عن العمل

المجموع	ن م		ت	الاحتمالات	
	31	%16,13		%3,23	05
%3,23			01	أسباب شخصية	
%9,67			03	الأيام الدراسية و العطل الرسمية	
%83,87		26	لا		

نلاحظ من خلال الجدول ما نسبته 83,87% من المبحوثين لا يتغيبون عن العمل بينما نجد ما نسبته 16,13% من المبحوثين يتغيبون عن العمل.

و يمكن رد أسباب تغيب الأساتذة عن العمل إلى الاجتماعات و أيام الدراسة إلى جانب العطل الرسمية، وهناك أيضا أسباب شخصية تمنعهم من الحضور إلى العمل. ويمكن تفسير هذه النتائج إلى وجود عوامل مرتبطة ببيئة الأفراد خارجة عن سيطرتهم مما يشكل تهديد وبالتالي توليد الضغط عليهم، وهذا ما يتلاءم مع نموذج كوبر Cooper في الضغوط المهنية ، كما أن هذه النتائج أكدت الملاحظة التي قمنا بها خلال الدراسة الميدانية حيث لاحظنا تأخر الأساتذة و هذا يرجع إلى بعد مكان الإقامة وضغط المواصلات.

الجدول رقم 20: مدة الوقت الكافي لإنجاز المهام

الاحتمالات	ت	نسبة المئوية
نعم	14	45,16%
لا	17	54,84%
المجموع	31	100%

توضح البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن 54,84% من المبحوثين لا يكفيهم وقت العمل لإنجاز المهام الموكلة إليهم في حين 45,16% منهم أن مدة العمل غير كافية لأداء المهام الموكلة إليهم.

وهذا ما يفسر أن عامل الوقت من العوامل المسببة للضغوط المهنية لدى الأساتذة فكثرة المهام و المسؤوليات التي يقومون بها وعدم مقدرتهم على تحملها تؤدي إلى القلق و عدم التركيز و قد يصل بهم الأمر إلى الإنهاك و التعب، وهذا ما ينعكس سلبا على دافعيتهم، وبالتالي عدم مقدرتهم على تأدية المطلوب منهم وهذا ما استنتجناه من خلال ملاحظتنا للأساتذة وهم يؤدون هذه المهام و الأعمال، ولقد تمت الإشارة إلى ذلك في العديد من النظريات و النماذج المفسرة للضغوط المهنية إذ تؤكد أن كثرة المهام تؤثر على دافعية الأفراد إلى إنجاز مهامهم.

الجدول رقم 21: بذل الجهد إضافي للتوفيق بين المهام الإدارية و البيداغوجية

المجموع	ن م		ت		الاحتمالات	
	31		%9,68		03	- صعوبة المهام
%96,76		%87,08	30	27	- ضيق الوقت	
%3,23				لا		

من خلال البيانات الاحصائية الموجودة أعلاه يتضح لنا أن %96,76 من المبحوثين يضطرون إلى بذل جهد إضافي للتوفيق بين المهام الإدارية و البيداغوجية، وفي المقابل %3,23 من المبحوثين لا يضطرون إلى بذل الجهد إضافي للتوفيق بين المهمتين. وهذا ما يفسر أن الغالبية من المبحوثين يضطرون إلى بذل أقصى طاقاتهم من أجل إنجاز و إنهاء مهامهم، وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى ضيق الوقت، بالإضافة إلى صعوبة المهام، فهم يستغرقون جل وقتهم و يزيدون عليه وقت إضافي لإنجاز مهامهم، وبالتالي شعورهم بالتقدير و الرضا بدرجة كبيرة عند إنجاز هذه المسؤوليات و هذا ما ينطبق عليه الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز.

الجدول رقم 22: الحرص على الالتزام بمواعيد الدوام الرسمية

النسب المنوية	التكرار	الاحتمالات
%83,37	26	نعم
%16,12	05	لا
%100	31	المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة 83,37% من الأساتذة يحرصون على الالتزام بمواعيد الدوام الرسمية، بينما 16,12% لا يلتزمون بذلك كما يبدو جليا، ومن خلال ما هو مبين في الجدول أن معظم المبحوثين يحضرون العمل في الأوقات المحددة و ذلك نابع من قناعتهم و الثقافة الأكاديمية للأستاذ الجامعي فهم يلتزمون بالمواعيد الدوام الرسمية، فهذا السبب يعزى إلى عوامل أخرى تتسبب في ذلك خاصة ظروف المواصلات و البعد عن مكان العمل و هذا ما أكده الجدول رقم 05 حيث أن الغالبية منهم مكان الإقامة بعيد عن مكان العمل.

الجدول رقم 23: الرضا عن الأداء

النسب المئوية	التكرار	الاحتمالات
%80,64	25	نعم
%19,36	06	لا
%100	31	المجموع

تفيد الدلالات الاحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن 80,64% أكدوا على رضاهم عن أداء مسؤولياتهم و مهامهم المطلوبة منهم في المقابل يؤكد 19,36% من المبحوثين غير راضين على أدائهم، وهذا ما يدل على أن أغلب المبحوثين يشعرون بالرضا عن أدائهم لأعمالهم ما يعني أنه رغم صعوبة المهام و ازدواجية المسؤوليات التي يتحملها الأساتذة إلى جانب الصعوبات التي تواجههم في سبيل تحقيق ذلك إلا أنهم يؤدون هذه الأعمال بالشكل المطلوب منهم، وهذا ما يرفع من مستوى شعورهم بالرضا عن أدائهم، فهم عندما يقومون بأداء المهام الموكلة إليهم يتوقعون نتائجها و الفرد يتعلم من خلال الخبرة ومن خلال توقع النتائج المحتملة و عن طريق هذا التعلم يعدل من استجاباته فهو يتوقع نتيجة سلوكه.

الجدول رقم 24:تأثر النفسية لتراكم المهام

النسب المئوية	التكرار	الاحتمالات
%51,61	16	نعم
%48,38	15	لا
%100	31	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن 51,61% من المبحوثين تتأثر نفسياتهم لتراكم المهام الملقاة على عاتقهم بينما 48,38% لا تتأثر نفسياتهم لتراكم المهام عليهم.

ونستنتج من خلال ذلك أن تراكم المهام المتولدة عن صعوبتها أو عن ضيق الوقت لإنجازها يؤثر في نفسية الأستاذ مما يولد لديه إحباط، و بالتالي تدني مستويات الدافعية لديه، كما يمكن رد ذلك أيضا إلى غياب الاهتمام بالجانب النفسي للأستاذ، ويمكن رد هذه نتائج إلى عدم تخطيط و تنظيم المسؤوليات و المهام بالشكل المطلوب

الجدول رقم 25:تناسب الراتب مع حجم المهام

النسب المئوية	التكرار	الاحتمالات
%54,83	17	نعم
%45,16	14	لا
%100	31	المجموع

من خلال الشواهد الاحصائية المذكورة في الجدول تؤكد %54,83 من المبحوثين أن راتبهم مناسب مقارنة مع حجم المهام الموكلة إليهم، بينما يرى %45,16 من المبحوثين أن أجورهم غير متناسبة مع حجم المهام الموكلة إليهم.

و ترد هذه النتائج إلى المبحوثين يتوقعون حصولهم على هذا الراتب وتناسبه مع حجم المهام و المسؤوليات التي يقومون بها، فالأفراد باستمرار هم في حاجة إلى الشعور بالأمان و الاستقرار ، وهذا ما ينعكس على المبحوثين من خلال العمل المستقر و الأجر الكافي للشعور بالأمان الوظيفي و بالتالي الانتقال إلى إشباع حاجات أسمى.

كما نجد ما توصلت إليه الدراسة السابقة "العماد لعلاوي" في دراسته حول " مفهوم العمل لدى العمال وعلاقتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية" إلى أن العمال تزيد دافعيتهم نحو العمل كلما اقترب موعد دفع الرواتب و تنخفض كلما ابتعد موعد دفع الرواتب.

الجدول رقم 26: القدرة و الاستغناء عن المهام الموكلة

الاجتماعات	ت		ن م		النجموع
	03	08	%9,68	%6,45	
لا	03	08	%9,68	%6,45	31
- الجانب الإداري	02			%25,81	
- بعض المهام الثانوية	03		%9,68		
- عدم حضور الاجتماعات					
نعم	23		%74,19		

تبين لنا المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن 74,19% من الأساتذة لديهم القدرة على إنجاز كل المهام الموكلة إليهم، بينما 25,8% من الأساتذة غير قادرين على إنجاز كل المهام الموكلة إليهم والاستغناء عن بعض منها.

ومن خلال هذا نستنتج أن معظم الأساتذة غير قادرين على إنجاز كل مهامهم، و هذا راجع إلى القدرات و مؤهلات التي يمتلكها الأستاذ للقيام بهذه المهام، وأيضا قدرته على تحمل المسؤولية إضافة إلى توفر المعلومات الكافية حول المهام الموكلة إليه، مما يقلل لديه من غموض الدور، و بالتالي انخفاض الضغط و إنجاز كل المهام الموكلة إليه.

أما فيما يخص الأساتذة الذين ليس لهم القدرة على إنجاز كل مهامهم فهم يلجأون إلى الاستغناء عن بعض منها كالتالي يرون أنها ثانوية أو ما تخص الجانب الإداري و أيضا الاستغناء عن حضور الاجتماعات.

ثانياً- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1- نتائج الدراسة في ضوء فروضها

1-1- نتائج الفرضية الجزئية الأولى: " يولد صراع الدور نوع من المنافسة لدى الأساتذة

المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية"

- تبين المعطيات الإحصائية أن أغلب المبحوثين بنسبة 54,84% أقرروا أنه ليس هناك صعوبة في التوفيق بين العمل الإداري و العملية البيداغوجية، و نسبة 54,84% من المبحوثين أقرروا أن الاجتماعات تشغلهم عن أداء المهام الرئيسية، و 64,52% من

المبحوثين يقرون أن طبيعة عملهم تؤثر على حياتهم الاجتماعية كما أكدت نسبة 54,84% من المبحوثين يرون أن تقدير أفراد المجتمع من العوامل التي تحفزهم على تقديم الأفضل في مجال عملهم، و نسبة 93,55% من المبحوثين يمتلكون المؤهلات لمواجهة المواقف الصعبة، وهذا ما هو مبين في الجداول رقم 6 - 7 - 8 - 9 - 10.

- كما تبين نسبة 96,77% من المبحوثين لديهم أهداف مسطرة يسعون إلى بلوغها، و نسبة 77,42% من المبحوثين لا تتعارض طبيعة المقاييس التي يدرسونها مع تخصصهم العلمي. و كذلك نسبة 67,74% من المبحوثين يميلون نحو تقلد مناصب نوعية في الإدارة. وتبين أيضا نسبة 96,77% من المبحوثين يبذلون كل طاقاتهم و قدراتهم لتحسين أدائهم، كما نجد أن نسبة 90,31% من المبحوثين لديهم رغبة في المشاركة في الملتقيات العلمية و الأيام الدراسية و لا تشغلهم البحوث العلمية عن المسؤوليات الموكلة إليهم في الجامعة وهذا ما نستخلصه من الجداول التالية 11- 12- 13- 14 - 15.

ومن خلال النسب المئوية الوارد أعلاه، نستنتج أن الفرضية الجزئية الأولى و التي مفادها " يولد صراع الدور نوع من المنافسة بين الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية والمهام البيداغوجية" قد ثبت صدقها الميداني.

نتائج الفرضية الجزئية الثانية: "يساهم عبء الدور لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية في تحمل المسؤولية".

تبين المعطيات الإحصائية أن نسبة أن نسبة 74,19% من المبحوثين يقرون أن الظروف الفيزيكية تسبب لهم القلق و الإزعاج و توضح نسبة 64,51% من المبحوثين أن كثافة العملية البيداغوجية و الأعمال الإدارية لا تشكل عبئا عليهم، كما يتأكد لنا من خلال إجابة المبحوثين أن 100% يشعرهم تجاوب الطلبة معهم بارتياح، و تبين نسبة 83,87% من المبحوثين لا يتغيبون عن مكان العمل ، و توضح نسبة 54,84% من المبحوثين يقرون أن الوقت غير كاف لإنجاز مهامهم، كما أن نسبة 96,76% من المبحوثين يضطرون إلى بذل جهد إضافي للتوفيق بين المهام الإدارية و المهام البيداغوجية، وهذا ما نستنتجه من

الجداول الآتي ذكرها على التوالي: 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21.

- و تؤكد النسب التالية: 83,37% من المبحوثين يحرصون على الالتزام بمواعيد الدوام الرسمية ، و 80,64% من المبحوثين راضون عن أدائهم، و 51,61% من المبحوثين تتأثر نفسياتهم عند تراكم المهام عليهم، و كذلك نسبة 54,83% من المبحوثين يقرون أن راتبهم مناسب مع حجم المهام الموكلة إليهم، و أخيراً نسبة 54,19% من المبحوثين قادرين على إنجاز كل المهام الموكلة إليهم ولا يستغنون عنها، وهذا ما نستشهد به من خلال الجداول الآتية: 22 – 23 – 24 – 25 – 26.

و من خلال ما تقدم نستنتج أن الفرضية الجزئية الثانية والتي مفادها " يساهم عبء الدور لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية في تحمل المسؤولية" قد ثبت صدقها الميداني.

2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

- توصلت الدراسة الراهنة إلى العديد من النتائج التي تتشابه في جوانب منها و تختلف في جوانب أخرى، مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة:
- دراسة " عبد الله العزيز السماري" اتفقت مع دراستنا الحالية حيث النتائج أكدت على أن المؤهل العلمي ليس له تأثير على ضغوط العمل .
 - أما فيما يخص دراسة "بن حامد محمد " اتفقت مع دراستنا في أن الحالة العائلية هي أحد مسببات الضغوط المهنية، و أن متغير الجنس و المؤهل العلمي، ليس لهما تأثير على ضغوط العمل.
 - كما اتفقت دراسة " سليم نعامة أنور جميل علي" مع دراستنا في أكثر مصادر للضغوط المهنية شيوعاً هو المرود المادي.

- دراسة " نواصرية منى" اتفقت مع دراستنا في أن ظروف العمل هي أحد مسببات ضغوط العمل، كما أن عبء العمل و صراع الدور يؤدي إلى حدوث ضغوط مهنية، ويرجع هذا الاتفاق إلى أن الدراسة تطرقت إلى نفس أبعاد دراستنا و هي عبء العمل، صراع الدور، و يؤدي إلى ضغوط مهنية، ويرجع هذا الاتفاق إلى أن الدراسة تطرقت إلى

نفس أبعاد دراستنا وهي عبء العمل، صراع الدور، وأيضا استخدام نفس المنهج، وتشابه العينة.

- أما دراسة " عماد لعلاوي " اتفقت مع دراستنا الحالية في أن الأجر هو من المتغيرات التي لها تأثير على دافعية الموظفين نحو العمل، فدافعتهم ترتفع اتجاه أداء العمل كلما اقترب موعد دفع الرواتب، وتنخفض دافعتهم عندما يبتعد موعد دفع الرواتب حيث أن للجانب المادي تأثير على الدافعية.

- ونجد دراسة " قهلوز مراد " اتفقت نتائجها مع دراستنا من خلال أن متغير السن و الخبرة المهنية ليس لهما تأثير على الدافعية للإنجاز و هذا الاتفاق يرجع إلى تشابه عينة البحث و المنهج المستخدم.

ثالثا:- النتيجة العامة للدراسة:

بما أن الفرضيتين الجزئيتين (يولد صراع الدور نوع من المنافسة لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية والمهام البيداغوجية،) يساهم عبء الدور لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية في تحمل المسؤولية) ثبت صدقهما الميداني، و كثير من نتائج الدراسة الراهنة مع بعض نتائج الدراسات السابقة يمكن القول بأن الفرضية العامة و التي مفادها(تؤثر ضغوط العمل على الدافعية للإنجاز)ثبت صدقها الإمبريقي.

الختامة

خاتمة :

لقد تناولت الدراسة الراهنة موضوع الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز ، ولقد حاولنا دراسة الموضوع نظريا وميدانيا ، حيث تناولنا في الإطار النظري أهم المفاهيم التي وردت حول متغيري الدراسة ، كما تطرقنا إلى بعض القضايا والدراسات الإمبريقية ذات الصلة بموضوعنا ، ولقد ساعدنا ذلك في تكوين تصور واضح حول موضوع الدراسة .

وقد تناولت هذه الدراسة الميدانية تبعا للتحليلات الكمية و الكيفية التي استندنا إليها لتحليل أبعاد الفرضيات ، ومؤشراتها التي تم ترجمتها في اسئلة الاستمارة ، وقد تمحورت فرضيات الدراسة حول توليد صراع الدور نوعا من المنافسة ، ومساهمة عبء الدور في تحمل المسؤولية لدى الأساتذة المكلفين بالمهام الإدارية و المهام البيداغوجية .

وقد اعتمدت الدراسة على خطة منهجية تستجيب إلى أهداف الدراسة التي قمنا بإجرائها في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تيارت - بهدف التأكد من صدق الفرضية العامة التي جسدها في فرضيتين جزئيتين ، توصلنا من خلالها إلى جملة من النتائج المتعلقة بالدراسة بأن هناك تأثير للضغوط المهنية على الدافعية للإنجاز إيجابا وهذا ما أكدته نتائج دراستنا الراهنة .

ومن خلال تطرقنا لهذا الموضوع لا ندعي علما بأننا احطنا بجميع جوانبه لكن على الأقل نكون قد غطينا بعض العناصر الأساسية ، وعلى هذا الأساس تبقى الدراسة فيه قائمة و متواصلة تبعا لاختلاف الأبعاد المكانية و الزمانية و البشرية .

التوصيات

التوصيات :

استنادا إلى النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة ومن هنا نتقدم بهاته

التوصيات التالية :

- نقترح إجراء دراسات أخرى عن موضوع الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز مع إختلاف مجتمع البحث (مثلا تكون الدراسة على الطلبة).
- إجراء المزيد من الدراسات و البحوث للتعرف على العوامل التي تساعد على رفع مستوى الدافعية للإنجاز للأستاذ الجامعي .
- القيام بدراسات تهتم بتطوير جانب التعليم العالي و البحث العلمي ن
- ضرورة تفعيل الحوافز المعنوية و المادية من أجل تهيئة البيئة الملائمة للأستاذ الجامعي مما ينعكس ايجابيا على دافعيته للإنجاز و بالتالي الرفع من المستوى الأكاديمي .
- محاولة الموازنة بين المهام الإدارية و المهام البيداغوجية الموكلة للأستاذ .

قائمة المصادر و المراجع

المعاجم:

- 1- الحلابي، ابراهيم عباس. " تنمية الموارد البشرية (استراتيجيات تخطيطها)". (ط1). القاهرة: دار الفكر العربي، 2013.
- 2- الحجازي، مدحت عبد الرزاق. " معجم مصطلحات علم النفس". (ط1)، لبنان: دار الكتب العلمية، 2012
- 3- إسماعيل فؤاد، نيهال . " الاتجاهات الحديثة في إدارة مؤسسات المعلومات". (د ط)، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية وطبع ونشر وتوزيع، 2011.
- 4- البيومي، غانم ابراهيم. " مناهج البحث و أصول التحليل في العلوم الاجتماعية"، (ط 1) القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2008.
- 5- الجيوسي محمد رسلان ، جميلة جاد الله. " الإدارة علم وتطبيق". (ط3)، عمان: دارة الميسرة للنشر و التوزيع والطباعة، 2008.
- 6- الدليمي، طارق عبد أحمد. " الاتجاهات الحديثة في الإدارة التربوية والمدرسية". (ط1)، عمان: مركز دبيونو لتعليم التفكير، 2013.
- 7- الرشدان عبد الله ، جعيتي نعيم. " المدخل إلى البيئة والتعليم". (ط2)، بيروت: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006.
- 8- السيد عثمان، فاروق. " القلق وإدارة الضغوط النفسية" (ب ط). القاهرة: دار الفكر العربي، 2008.
- 9- الطراونة، عمر. " استراتيجيات الإدارة الحديثة". (ط1)، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012.
- 10- العريشي جبريل بن حسن ، وآخرون. " صعوبات التعلم الانمائية ومقترحات علاجية". (ط1). عمان: دار صفاء للنشرة والتوزيع، 2013.
- 11- العساف أحمد عارف ، محمود الوادي. " منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإدارية (المفاهيم و الأدوات)" (ط2) ، عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2015 .
- 12- الفريجات خضير كاظم حمود ، و آخرون. " السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة". (ط1). الأردن: إثراء للنشر والتوزيع مكتبة الجامعة، 2009، ص ص 100 101.
- 13- الخزامي، عبد الحكيم أحمد. " آفة العصر(ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير)"، (د ط). القاهرة: مكتبة ابن سينا للنشر و التوزيع والتصدير، دت، .
- 14- صالح عبد الرحيم، علي. " المعجم العربي لتحديد المصطلحات النفسية" (ط1). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2014.
- 15- القمش مصطفى، نوري. " الموهوبون ذوو صعوبات التعلم"، (ط1)، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2012 .
- 16- الكلالده، طاهر محمود. " الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية". (الطبعة العربية)، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، 2013.
- 17- النوبي محمد ، محمد علي. " مقياس مستوى الطموح لذوي الإعاقة السمعية والعايبين"، (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.

- 18- بربر، كامل. "إدارة الموارد البشرية". (ط1). بيروت: دار المنهل اللبناني، 2008.
- 19- جاد الرب، سيد محمد. "مراجع إدارة الأعمال الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية". (د ط)، مصر: جامعة قناة السويس 2011، ص 411.
- 20- جلدة، سامر. "السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية الحديثة". (ط1)، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009.
- 21- حمادات، محمد حسن محمد. "السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية". (ط1)، الأردن، دار الحامد للنشر و التوزيع، 2008.
- 22- درة عبد الباري ، محفوظ جودة. " الأساسيات في الإدارة المعاصرة، منحى نظامي"، (ط2)، عمان: دار وائل للنشر و التوزيع 2012، ص 237.
- 23- رحالي، حجيلة. " الوجيز في المنهجية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية"، (د ط)، بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2015.
- 24- زرواتي رشيد. " تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية" (ط3)، قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008.
- 25- الخولي، هشام محمد. "الأساليب المعرفية وضوابطها في علم النفس". (د ط). قناة السويس: دار الكتاب الحيث، 2008، ص ص 207، - 208.
- 26- سلاطونية، بلقاسم، حسان جيلالي. " أسس البحث العلمي". (د ط)، بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
- 27- صالح عبد الرحيم، علي. " المعجم العربي لتحديد المصطلحات النفسية" (ط1). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2014.
- 28- عباس محمد، سهيلة. "إدارة الموارد البشرية"، مدخل استراتيجي". (ط3). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2011.
- 29- عبد الباقي، صلاح الدين محمد. " السلوك الإنساني في المنظمات". (ب ط)، الاسكندرية: الدار الجامعية طبع نشر وتوزيع، 2011.
- 30- عبد الرحمان هاني ، الطويل صالح "الإدارة التربوية والسلوك المنظمي (سلوك الأفراد والجماعات في النظم)" (ط4). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006.
- 31- عبد الرحيم النوايسة، فاطمة. " الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة" (ط1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013.
- 32- عبد الوهاب علي محمد ، سعيد ياسين عامر. " الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة". (ط2)، القاهرة: مركز وايد سيرفس للاستشارات و التطوير الإداري"1998.
- 33- عسكر، علي. "ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر والقلق"، (ط3)، الكويت: دار الكتاب الحديث، 2003.
- 34- عقيلي، عمر وصفي. "إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي". (ط2)، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009.
- 35- علي، السلمي . " السلوك الإنساني في الإدارة" (د ط). القاهرة: مكتبة غريب للطباعة، (د ت).

- 36- الصيرفي، محمد: " الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى المنظمات"، ج4، (د ط). الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2009.
- 37- عسكر، علي. " الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، السلوك التنظيمي المعاصر". (ب ط)، الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2009.
- 38- عياد، أحمد. " مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي" (ط2) ، بن عكنون: ديوان
- 39- غازي، وليد حليم. " دوافع و احتياجات العمل وأثارها على الرضا الوظيفي". (ط1)، الاسكندرية: الدار الجامعية 2011.
- 40- فلي، فاروق عبده ، السيد محمد عبد المجيد. " السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، (ط2)، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2009.
- 41- كيران، جازية. " محاضرات في المنهجية لطلاب علم الاجتماع". (د ط)، بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 42- مرسي جمال الدين محمد ، ثابت عبد الرحمان إدريس. " السلوك التنظيمي(نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)". (د ط).الاسكندرية: الدار الجامعية، 2002.
- 43- مفتاح محمد، عبد العزيز. " مقدمة في علم النفس الصحي(مفاهيم، نظريات، نماذج، دراسات)"، (ط1). عمان. دار وائل للنشر والتوزيع، 2010.
- 44- مفتاح محمد، عبد العزيز. "مقدمة في علم النفس الصحة" (ط1)، الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع، 2010.
- 45- ناصر، علي كريم ، مخلف أحمد محمد. " علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل"، (ط1)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009.
- 46- يوسف، محمد ،. "السلوك التنظيمي". (ط1)، الأردن: الأكاديميون للنشر و التوزيع 2015.
- 47- بوحوش، عمار ، " نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين". (ط1)، الجزائر: دار الغرب الإسلامي، 2006.
- 48- دليو، فضيل. "دراسات في المنهجية". (ط4)، قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص54.
- 49- جندلي، عبد الناصر. "تقنيات و مناهج البحث في العلوم السياسية و الاجتماعية". (ط2)، بن عكنون: ديوان الجامعية، 2007.
- 50- حجازي، محمد حافظ" إدارة الموارد البشرية". (د ط). الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2005.
- 51- حريم، حسين. " إدارة الموارد البشرية". (ط1)، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2013.
- 52- أبو شيخة، نادر أحمد. " إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية". (ط2). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2013.

53- لعريط، بشير. "مصادر الضغط النفسي للعمل على الشائثة و آليات إدارته"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، التواصل في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، عدد28، جوان 2011.

المجلات:

1- نعامة سليم ، أنور جميل علي. "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية"، العدد(05)، المجلد (33)، 2011.

رسائل و مذكرات:

1- بن حامد، محمد. " مصادر الضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في نظرية ومنهجة التربية البدنية و ارياضية، جامعة سيدي عبد الله، زرالدة، الجزائر، 2007 – 2008.

2- بومنجل، جمال الدين. " وجهة الضبط الداخلي و الخارجي في إطار الإرشاد النفسي الرياضي و علاقته بدافعية للإنجاز الرياضي". أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في نظرية و منهجية التربية البدنية، معهد التربية البدنية و الرياضية، سيدي عبد الله - زرالدة، الجزائر، 2012-2013.

3- السماري، عبدالله. " التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية". رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006 – 2007.

4- قهلوز، مراد. " الأنماط القيادية لمديري المؤسسات التربوية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية". رسالة لنيل شهادة الماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر-3، سيدي عبد الله، معهد التربية البدنية والرياضية، 2010 - 2011

5- لعلاوي، عماد. " مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية". أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس وعلوم التربية، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2011 – 2012.

6- نواصرية، منى. "تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضة". أطروحة الدكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضة، معهد التربية البدنية والرياضة، سيدي عبد الله، جامعة الجزائر3، دالي إبراهيم، الجزائر، 2014 – 2015.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاجتماعية

استمارة بحث حول

الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز

دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

- تيارت -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية

إشراف :

أ. بريقل الهاشمي

إعداد:

- مخلوفي هجيرة أسماء

- نعيمة حنان

ملاحظة هامة

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

إن المعلومات الواردة في الاستمارة سرية تستعمل إلا لأغراض علمية

السنة الجامعية

2016 – 2015

المحور (01): البيانات الشخصية
1/ الجنس:

أنثى

ذكر

2/ السن: أقل من 30 سنة من 31 سنة إلى 40 سنة من 41 سنة فما فوق

أ - مساعد (أ)

3- الدرجة العلمية: أ- مساعد (ب)

أ- تعليم عالي

أ- محاضر (أ)

أ - محاضر (ب)

4/ الحالة العائلية:

مطلق

أرمل (ة)

متزوج (ة)

أعزب (ة)

(ة)

من 10 سنوات فأكثر

5/ سنوات الخبرة: أقل من 10 سنوات

6/ الأجر: من 50000 إلى 80000

من 80000 إلى 110000

من 110000 إلى 140000

من 140000 إلى 180000

من 180000 إلى 230000

7- مكان الإقامة: بعيد عن مكان العمل قريب من مكان العمل

المحور (02): صراع الدور و المنافسة

8/ هل تجد صعوبة في التوفيق بين العمل الإداري و العملية البيداغوجية؟

نعم لا

9/ هل إمضاء الوقت في الاجتماعات يشغلك عن أداء مهامك الرئيسية؟

نعم لا

10/ هل تؤثر طبيعة عملك على حياتك الاجتماعية؟

نعم لا

11/ هل تشغلك البحوث العلمية عن المسؤوليات الموكلة إليك في الجامعة؟

نعم لا

12/ ما هي العوامل التي تحفزك على تقديم الأفضل في مجال عملك؟

تقدير أفراد المجتمع تقدير الجامعة

13/ هل لديك رغبة للمشاركة في الملتقيات والأيام الدراسية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "لا" ما هو السبب؟

14/ هل تملك المؤهلات و القدرات اللازمة لمواجهة الموافق التي تتسم بالصعوبة؟

لا نعم

15/ هل لديك أهداف مسطرة تسعى إلى بلوغها؟

لا نعم

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما طبيعة هذه الأهداف؟

16/ هل تتعارض طبيعة المقاييس التي تدرسها مع تخصصك العلمي؟

لا نعم

17/ هل تميل إلى تقلد مناصب نوعية في الإدارة؟

لا نعم

18/ هل تبذل كل طاقاتك و قدراتك في تحسين أدائك؟

لا نعم

المحور (03): عبء الدور و تحمل المسؤولية

19/ هل تسبب لك الظروف الفيزيكية القلق و الإزعاج؟

لا نعم

في حالة الإجابة بـ "نعم" السبب يعود إلى:

التهوية درجة الحرارة الضوضاء

20/ هل تشكل كثافة العملية البيداغوجية والأعمال الإدارية عبئا عليك؟

لا نعم

21/ هل تشعر بالارتياح عند تجاوب الطلبة معك أثناء العملية البيداغوجية

 لا نعم

22/ هل تتغيب عن العمل؟

 لا نعم

في حالة الإجابة بـ "نعم" إلى ما يرجع السبب:

23/ هل يكفيك وقت العمل للإنجاز المهام الموكلة إليك؟

 لا نعم

24/ هل تضطر إلى بذل جهد إضافي من أجل التوفيق بين مهامك الإدارية و البيداغوجية؟

 لا نعم

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" هل يرجع السبب إلى:

 ضيق الوقت صعوبة المهام

25/ هل تحرص على الالتزام بمواعيد الدوام الرسمية؟

 لا نعم

26/ هل انت راض عن أدائك؟

 لا نعم

27/ هل تتأثر نفسيّتك و يصبح مزاجك محببًا لتراكم المهام الملقاة على عاتقك؟

 لا نعم

28/ هل تستغني عن بعض المهام الموكلة إليك؟

 لا نعم

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فما هي المهام؟

29/ هل أنت قادر على إنجاز كل المهام الموكلة إليك؟

 لا نعم

30/ هل ترى أن راتبك مناسب مقارنة مع حجم المهام الموكلة إليك؟

 لا نعم

