



جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

التخصص: علم النفس العمل وتنظيم

العنوان:

واقع الإجهاد المهني لدى العمال بنظام الدوريات وعلاقته بالدافعية
للإنجاز لديهم

دراسة ميدانية بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة

- المؤسسة الوطنية للتقيب ENAFOR بحاسي مسعود نموذجا -

أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه العلوم

إشراف أ.د: يمينة خلادي

إعداد الطالب: سليمان خويلدي

لجنة المناقشة:

الصفة	المؤسسة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	جامعة ورقلة	أستاذ التعليم العالي	ياسين محجر
مشرفا ومقررا	جامعة ورقلة	أستاذ التعليم العالي	يمينة خلادي
مناقشا	جامعة ورقلة	أستاذ التعليم العالي	صبرينة غربي
مناقشا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر أ	حمزة معمري
مناقشا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر أ	عبد الرحمان بقادير
مناقشا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر أ	نبيلة باوية

السنة الجامعية: 2018 - 2019

شكر وتقدير

أشكر الله وأحمده على إلهامي الصبر طيلة مشواري، فقد اتخذته وليا في كل خطوة
خطوتها فكان منه العون وهو نعم الولي

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة الفاضلة

" يمينة خلادي "

وأوشي عليها الخير كله، على كل المجهودات التي قامت بها من أجلي بارك الله فيها
وهي التي أشرفت على هذا العمل وتابعته خطوة بخطوة فكانت نعم المشرفة والموجهة
بنصائحها القيمة.

كما أتقدم بالشكر لجميع أصدقائي وزملائي، فوفق الله الجميع إلى ما يحبه ويرضاه
وسدد خطاهم والشكر الجزيل إلى كل من ساعدني على إنجاز هذا العمل من قريب أو
بعيد.

س. خويلدي

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة هل يعاني العامل بنظام الدوريات بقطاع المحروقات في الجنوب الجزائري من الإجهاد المهني؟ وهل لهذا الإجهاد انعكاس على الدافعية إلى الإنجاز لديه إضافة إلى معرفة فيما إذا كان هناك فروق في درجة الإجهاد المهني ودرجات الدافعية إلى الإنجاز لدى عينة الدراسة وفقا لمتغيرات (الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل).

حيث تتمحور هذه الدراسة حول التساؤلات التالية:

1- هل مستوى الإجهاد المهني لدى عمال نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة مرتفع؟

2- هل مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة منخفض؟

3- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الإجهاد المهني ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى (لمتغير الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية)؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى (لمتغير الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية)؟

اقتрحت الدراسة فرضيات موجبة متبينة وجود علاقة بين درجات الإجهاد المهني والدافعية للإنجاز، وكذا وجود فروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع وكذا لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستطلاعي المقارن كونها كانت في منطلقها استطلاعية، وامتدت لتدرس الفروق الممكنة بين متغيراتها.

تمثلت عينة الدراسة في عمال وعاملات النظام الدوري بقطاع المحروقات بحاسي مسعود ورقلة، تم اختيارها بطريقة العينة الميسرة.

وللحصول على البيانات اللازمة لإعداد الدراسة ومن أجل تحقيق أهدافها تم الاعتماد على استبيان الدافعية للإنجاز إعداد "عبد اللطيف محمد خليفة" (2006)، وتقنين "بشير معمريّة" على

البيئة الجزائرية، ومقياس الإجهاد المهني المترتب عن العمل من إعداد الطالب الباحث وبعد التحقق من صدق الأداتين وثباتهما، وبالتالي التحقق من صلاحيتهما لإجراء الدراسة الحالية تم تطبيق الدراسة على عينة من عمال الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة في الموسم الجامعي (2019/2018) بلغ عددها (227 عاملا)، ولقد تطلبت الدراسة استعمال أساليب إحصائية متنوعة تمثلت في:

1- معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة نوع و مقدار العلاقة التي تربط متغيرات البحث ببعضها البعض.

2- اختبار (ت) للفروق، وذلك لدراسة وجود الفروق بين متغيرات الدراسة. وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) النسخة (23)، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- مستوى الإجهاد المهني لدى عمال نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة متوسط.

2- مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة مرتفع.

3- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الإجهاد المهني ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير (الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية).

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير (الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية).

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير (الحالة العائلية، الأقدمية).

ونوقشت نتائج الدراسة الحالية في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة، واختتمت بتقديم بعض الاقتراحات والتوصيات الموجهة للدارسين وأصحاب القرار في مجال عمل العينة.

Abstract:

Fuel sector workers in a periodic work regime (4/4) find several pressures, particularly in the southern region of Algeria.

these pressures can lead to professional stress that reflect on the motivation for achievement.

these stressors may be due to the worker's inability to cope with the heavy loads and roles assigned to them.

In this sense, the purpose of this study was to determine whether the worker suffers from the occupational stress of the periodic labor system in the fuel sector in southern Algeria.

and is this stress a reflection on the motivation to achieve?

In addition, are there differences in the degree of work stress and degree of achievement motivation in the study sample by variable (sex, marital status, seniority at work).

this study focused on a general hypothesis as follows:

and encompasses are the following partial hypotheses:

1- The level of occupational stress among workers of the periodic working system (4/4) in the sector of fuels sonatrach is high?

2- The level of motivation for the achievement in the workers of the system of periodic work (4/4) in the sector of fuels sonatrach is low ?

3- there is no statistically significant correlation between the degree of work stress and the level of motivation of employees in the periodic system (4/4) (four by four) to succeed in the fuel sector at sonatrach company in Ouargla?

4- Are there any statistically significant differences in the level of motivation of employees with high occupational stress in the periodic work system (4/4) in the oil sector Sonatrach Ouargla due to the gender variable?

5- are There any statistically significant differences in the level of motivation for achievement among the highly stressed workers in the periodic work system (4/4) in the oil sector Sonatrach Ouargla, due to the family situation variable?

6-. There are statistically significant differences in the level of motivation of employees with high occupational stress in the Periodic Work System (4/4) in the Sonatrach Ouargla oil Sector due to the seniority variable?

7- There are statistically significant differences in the level of motivation for achievement among low-stress workers in the periodic system of work (4/4) in the hydrocarbon sector Sonatrach Ouargla, due to the gender variable?

8 - There are statistically significant differences in the level of motivation for achievement in the workers with low occupational stress in the periodical work system (4/4) in the hydrocarbon sector Sonatrach Ouargla due to the variable of the family situation?

9- There are statistically significant differences in the level of motivation of employees with low stress in the periodic work system (4/4) in the hydrocarbons sector, Sonatrach Ouargla, because of the seniority variable?

It was based on the descriptive approach (comparative and associative) appropriate for such studies, To obtain the data necessary for the preparation of the study and the achievement of its objectives was based on the motivation questionnaire developed by Abdul Latif Mohammed Khalifa (2006) standardized by Beshir Muammariyah on the Algerian environment, and the measurement of professional stress resulting from work prepared by the student-researcher.

After confirming and verifying the validity and reliability of both tools and their validity, for the current study, the study was applied to a sample of workers in the hydrocarbon sector periodic work system (four by four). Sonatrach Ouargla during the university season (2018/2019) on a sample of 227 workers. The study used various statistical methods:

1- The Pearson correlation coefficient.

2- test (T) differences

- The study revealed the following results:

1- The level of occupational stress among workers of the periodic work system (4/4) in the hydrocarbon sector Sonatrach Ouargla is Medium.

2 the level of motivation for workers in the periodical working system (4/4) in the Sonatrach Ouargla hydrocarbon sector is high.

3- There was no statistically significant correlation between the degree of occupational stress and the level of motivation for the employees of the periodical system (4/4) in the oil sector Sonatrach Ouargla.

4- There was no statistically significant difference between the level of motivation to achievement among highly stressed workers in the periodical working system (4/4) in the hydrocarbon sector Sonatrach Ouargla related to the sex variable.

5- There was no statistically significant difference between the level of motivation to achieve among highly stressed workers in the periodic work system (4/4) in the hydrocarbon sector Sonatrach Ouargla in relation to the variable of the situation family.

6- There was no statistically significant difference between the level of motivation to achieve among the highly stressed workers in the periodic system (4/4) in the Sonatrach Ouargla hydrocarbons sector due to the seniority variable.

7- There was no statistically significant difference between the level of motivation to achieve among workers less stressed in the system of periodic work (4/4) in the Sonatrach Ouargla hydrocarbons sector related to the sex variable.

8-There was no statistically significant difference between the level of motivation to achieve among workers less stressed in the periodic system of work (4/4) in the hydrocarbon sector Sonatrach Ouargla in relation to the variable of the family situation.

9- There was no statistically significant difference between the level of motivation to achieve among workers less stressed in the system of periodic work (4/4) in the hydrocarbon sector in the company sonatrach Ouargla in due to the variable of seniority.

The study concluded with a discussion of the results in light of the theoretical framework and previous studies, as well as some suggestions and recommendations.

Résumé:

les fonctionnaires de secteur des hydrocarbures qui exercent leurs travail dans un régime de travail périodique (4/4) trouvent plusieurs pressions notamment dans la région du sud de l'Algérie.

ces pressions peut conduire à une stress professionnel qui reflètent sur la motivation pour la réalisation .

ces facteurs de stress peuvent être dus à l'incapacité du travailleur à faire face aux lourdes charges et aux rôles qui lui sont confiés.

dans ce sens la présente étude visait à déterminer si le travailleur souffre t il du stress professionnel lié au système de travail périodique dans le secteur de hydrocarbure au sud de l'Algérie?

et est ce que ce stress est une réflexion sur la motivation à la réalisation.

en outre, existe t il des différences dans le degré de stress professionnel et le degré de motivation de réalisation dans l'échantillon de l'étude en fonction de variable (sexe, état matrimonial , ancienneté au travail).

cette étude portait sur une hypothèse générale comme suit :

1- Le niveau de stress professionnel parmi les travailleurs du système de travail périodique(4/4) dans le secteur des carburants sonatrach élevé.

2- Le niveau de motivation pour la réalisation dans les travailleurs du système de travail périodique (4/4) dans le secteur des carburants sonatrach est faible. 3- il n'existe pas de relation de corrélation statistiquement significative entre le degré de stress professionnel et le niveau de motivation des employés du système périodique (4/4) (quatre semaine du travail et quatre semaine de repos) à réussir dans le secteur hydrocarbures sonatrach Ouargla?

4- Il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau de motivation des employés présentant un stress professionnel élevé dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla en raison de la variable de genre?

5- Il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau de motivation pour la réalisation parmi les travailleurs très stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla, en raison de la variable de situation familiale.

6- . Il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau de motivation des employés présentant un stress professionnel élevé dans le système de travail périodique

(4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla, en raison de la variable d'ancienneté?

7- Il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau de motivation pour la réalisation chez les travailleurs peu stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla, en raison de la variable de genre?

8- Des différences statistiquement significatives ont été constatées dans le niveau de motivation des employés moins stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla, en raison de la variabilité de la situation familiale?

9- Il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau de motivation des employés peu stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures, Sonatrach Ouargla, en raison de la variable d'ancienneté?

Il a été basé sur l'approche descriptive (comparative et associative) appropriée pour de telles études. Pour Obtenir les données nécessaires à la préparation de l'étude et à la réalisation de ses objectifs s'appuyait sur le questionnaire de motivation élaboré par Abdul Latif Mohammed Khalifa (2006) standardisé par Beshir Muammariyah sur l'environnement algérien et la mesure du stress professionnel résultant d'un travail préparé par l'étudiant-chercheur.

Après avoir confirmé et vérifié la validité et la fiabilité des deux outils et leur validité, pour l'étude en cours, l'étude a été appliquée sur un échantillon de travailleurs dans le système de travail périodique(4/4) du secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla pendant la saison universitaire (2018/2019) sur un échantillon composé de 227 travailleurs. L'étude a utilisé diverses méthodes statistiques:

1- Le coefficient de corrélation de Pearson, utilisé pour le niveau de la relation entre les variables de recherche.

6- tes(T) t des différences entre les variables de l'étude

. L'étude a révélé les résultats suivants:

1- Le niveau de stress professionnel chez les travailleurs du système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla.Medium?

2- Le niveau de motivation pour la réalisation chez les travailleurs du système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla est élevé?

3- Il n'existait pas de relation de corrélation statistiquement significative entre le degré de stress professionnel et le niveau de motivation pour la réalisation chez les employés du système des périodiques (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla.

4- Il n'existait pas de différence statistiquement significative entre le niveau de motivation à la réalisation chez les travailleurs très stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla en liée au variable du sexe.

5- Il n'existait pas de différence statistiquement significative entre le niveau de motivation à la réalisation chez les travailleurs très stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla en liée au variable de la situation familiale.

6- Il n'existait pas de différence statistiquement significative entre le niveau de motivation à la réalisation chez les travailleurs très stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla en raison de la variable d'ancienneté.

7- Il n'existait pas de différence statistiquement significative entre le niveau de motivation à la réalisation chez les travailleurs moins stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla liée au variable du sexe.

8- Il n'existait pas de différence statistiquement significative entre le niveau de motivation à la réalisation chez les travailleurs moins stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla en rapport avec la variable de la situation familiale.

9- Il n'existait pas de différence statistiquement significative entre le niveau de motivation à la réalisation chez les travailleurs moins stressés dans le système de travail périodique (4/4) dans le secteur des hydrocarbures Sonatrach Ouargla en en raison de la variable d'ancienneté.

L'étude s'est terminée par une discussion des résultats à la lumière du cadre théorique et des études précédentes, ainsi que de quelques suggestions et recommandations.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	كلمة شكر وعران
ب	ملخص الدراسة
م	قائمة الجداول
س	قائمة الأشكال
01	مقدمة
الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتبارتها	
06	1- إشكالية الدراسة
11	2- فرضيات الدراسة
12	3- أهداف الدراسة
13	4- أهمية الدراسة
14	5- التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة
16	6- حدود الدراسة
الفصل الثاني: الإجهاد المهني	
18	تمهيد
18	1- مفهوم الإجهاد المهني
23	2- تمييز الإجهاد على بعض المصطلحات ذات الصلة
24	3- مراحل الإجهاد المهني
26	4- المؤشرات الأولية للإجهاد المهني
27	5- أعراض الإجهاد المهني
27	6- نماذج الإجهاد المهني
31	7- مصادر الإجهاد المهني
33	8- النظريات المفسرة للإجهاد المهني
36	9- قياس الإجهاد المهني
37	10- نتائج الإجهاد المهني
38	11- مظاهر الإجهاد المهني عند عمال نظام الدوريات
46	12- الأعراض النفسية عند العمال بنظام الدوريات
47	13- المظاهر الاجتماعية لدى العمال بنظام الدوريات

49	14- الإستراتيجيات الشخصية للتعامل مع المهني
54	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدافعية إلى الإنجاز	
56	تمهيد:
56	1- مفهوم الدافعية وبعض المفاهيم المرتبطة بها
60	2- تصنيف الدوافع
61	3- أهمية وأسباب دراسة الدافعية
62	4- العوامل المؤثرة على الدوافع وبعض المشكلات المرتبطة بها
64	5- وظائف الدافعية في إدارة السلوك التنظيمي
65	6- تعريف الدافعية إلى الإنجاز
68	7- خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي
69	8- نظريات دافعية الإنجاز
73	9- قياس الدافعية إلى الإنجاز
77	خلاصة الفصل:
الجانب الميداني للدراسة	
الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية	
80	تمهيد:
80	أولاً: الدراسة الاستطلاعية
80	1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
81	2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
82	3- وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية
84	4- بعض الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة
93	ثانياً: الدراسة الأساسية
93	1- منهج الدراسة
94	2- وصف عينة الدراسة الأساسية
96	3- وصف أداتي الدراسة النهائية
99	4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
100	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج	
102	تمهيد

102	1- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
108	2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
112	3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
116	4- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
120	5- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
122	6- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
125	7- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة
128	8- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة
130	9- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية التاسعة
133	إستنتاج عام
134	المقترحات
136	قائمة المراجع
145	الملاحق
146	ملحق رقم (01) يبين إستبيان الدافعية للإنجاز في صورته النهائية
149	ملحق رقم (02) يبين إستبيان الإجهاد المهني في صورته الأولى
152	ملحق رقم (03) يبين إستبيان الإجهاد المهني في صورته النهائية
155	ملحق رقم (04) يبين ثبات وصدق أدوات الدراسة
162	ملحق رقم (05) يبين قائمة المحكمين لإستبيان الإجهاد المهني
163	ملحق رقم (06) يبين نتائج الدراسة الأساسية

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يصنف نمطي الشخصية (أ- ب) لفريد مان - وروسمان	30
02	العوامل التي تقيد الفرد حسب لازاروس	35
03	النمطان الأساسيين من الأفراد في الدافعية للإنجاز	71
04	توزيع العينة الاستطلاعية حسب: الجنس، الاقدمية، الحالة العائلية.	81
05	توزيع عبارات استبيان الدافعية إلى الإنجاز	83
06	توزيع البنود على الأبعاد المكونة لإستبيان الإجهاد المهني في صورته الأولى	84
07	صدق بطريقة المقارنة الطرفية لاستبيان الدافعية إلى الانجاز	86
08	ارتباطات الدرجات الكلية لأبعاد إستبيان الدافعية للانجاز مع درجة الكلية	87
09	قيمة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان الدافعية إلى الإنجاز في الدراسة الحالية	88
10	قيمة معامل الثبات لاستبيان الدافع للإنجاز بواسطة التجزئة النصفية	88
11	الفقرات التي تم حذفها حسب رأي المحكمين	89
12	الفقرات التي تم تعديلها حسب رأي المحكمين	89
13	توزيع البنود على الأبعاد المكونة لإستبيان الإجهاد في صورته النهائية	90
14	معاملات الارتباط بين أبعاد إستبيان الإجهاد المهني والدرجة الكلية	91
15	نتائج اختبار "ت" لصدق المقارنة الطرفية لإستبيان الإجهاد المهني	91
16	معاملات ثبات أبعاد إستبيان الإجهاد المهني بطريقة ألفا كرونباخ	92
17	قيمة معامل الثبات بواسطة التجزئة النصفية لإستبيان الإجهاد المهني	93
18	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب: الجنس، الاقدمية، الحالة العائلية	95
19	درجة الإجابة على بدائل استبيان الدافعية إلى الانجاز	97
20	مستويات الإجهاد المهني	99
21	بعض المؤشرات الإحصائية لمتغير الإجهاد المهني	102
22	درجات عينة الدراسة على إستبيان الإجهاد المهني	103
23	بعض المؤشرات الإحصائية لمتغير الدافعية إلى الانجاز	108
24	درجات عينة الدراسة على استبيان الدافعية إلى الانجاز	109
25	العلاقة بين الإجهاد المهني والدافعية إلى الانجاز	112

117	نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع حسب: الجنس	26
120	نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع حسب: الحالة العائلية	27
123	نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع حسب: الأقدمية في العمل	28
126	نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض حسب: الجنس	29
128	نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض حسب: الحالة العائلية	30
130	نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض حسب: القدمية في العمل	31

قائمة الرسوم والأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الرسم أو الشكل البياني	الرقم
60	العلاقة بين مفهوم الحاجة والدافع والباعث	01
95	توزيع عينة الدراسة حسب: الجنس، الاقدمية في العمل، الحالة العائلية	02
103	توزيع درجات الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة	03
109	توزيع درجات الدافعية إلى الإنجاز لدى عينة الدراسة	04

إن الغاية الرئيسية لوجود منظمات الأعمال هي تسهيل عملية تحقيق أهداف الفرد والجماعة معا وكثيرا ما يتطلب لتحقيق هذه الغاية أن يبذل الفرد مجهودا أكبر مما يطلب منه أحيانا، لذلك من الضروري أن يعمل الأفراد سويا، وأن ينسقوا بين نشاطاتهم لتحقيق تلك الأهداف.

وفي خضم ذلك لا بد أن يتعرض الفرد العامل إلى نوع من الضغوطات التي قد تؤدي به إلى الإجهاد المهني المترتب عن العمل الذي يظهر في مختلف المستويات والتنظيمات الإدارية، السياسية الاقتصادية، أو الاجتماعية، وذلك لتعدد المؤثرات النفسية والتنظيمية والاجتماعية الداخلية والخارجية عليه من ناحية، ولكون الفرد العامل يؤدي عدة أدوار في آن واحد، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائه وعلى دافعيته إلى الإنجاز، حيث تعتبر الدوافع من المتغيرات الرئيسية التي تلعب دورا هاما في سلوك الأفراد والسلوك التنظيمي خاصة باعتبار أن الأفراد يمثلون الجزء رئيسي في التنظيم، وبالتالي تتوقف مقدرة الإدارة على تحقيق أهداف المنظمة على توفر القدر الكافي من الدوافع لدى الأفراد، هذا يتطلب اللجوء إلى القوى، والأساليب التي تستطيع إثارة الدوافع مما يدفع العاملين للعمل وتحقيق الرضا في العمل، بما يؤدي لرفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية.

ويتوقف سلوك الفرد على نوعية الدوافع المؤثرة فيه باعتبار أن أساس السلوك هو الدوافع طبقا للمفهوم الأساسي: (لا سلوك بدون دوافع أو هدف معين)، لذلك تعد الدوافع من الأمور الهامة بالنسبة لكل من الفرد والتنظيم، حيث يتوقف مدى نجاح المنظمة وفعاليتها على مدى دافعية وحماس أفرادها للعمل، لذلك فلا بد من تفهم معنى وطبيعة دافعية الفرد خاصة في مواقف العمل، ودراسة الدوافع مسألة مهمة للعديد من الأفراد، فهو مهم لعلماء النفس لأنه محرك للسلوك، والسلوك هو موضوع اهتمامهم كما أن دراسته موضوع مهم للمعلمين في أي مجال ومستوى تعليمي أو تدريبي، لأنه لا تعلم من دون دافع، وهو مهم كذلك للطبيب ليتعرف سبب عدم مراجعة بعض المرضى للطبيب، أو تسترهم على مرضهم أو ربما على العكس يكثر من الشكوى المستمرة من أعراض مرضية قد لا يكون لها وجود حقيقي إلا في أذهانهم، وعلى رجل القانون أن يفهم دوافع بعض المجرمين الخطرين لارتكابهم سلوك إجرامي يبدو غير معقول مثل إشعال الحرائق أو السرقة دون حاجة مادية، من جهة أخرى فإن فهم دوافع المستمعين والمشاهدين مسألة مهمة للعاملين في المجال الإعلامي لكي يحسنوا التخطيط والتنفيذ والتوقيت للبرامج الإعلامية والإعلانات، ودراسة الدوافع مسألة مهمة للعاملين في المجالات الصناعية والتجارية لتلبية رغبات وأنواق المستهلكين للسلع الصناعية والخدمات التجارية، وهو موضوع حيوي للآباء لفهم دوافع أبنائهم في مختلف الموضوعات ليحسنوا التكيف معهم، وقبل هذا وذاك يكون فهم

الدوافع موضوع مهم للفرد ذاته ليتعرف على نفسه بصورة أفضل وعلى أسباب سلوك الآخرين بصورة أكثر دقة وموضوعية وبما يساعد على حسن التكيف النفسي والتوافق الاجتماعي له.

ويمكن القول وبشكل أكثر تحديداً أن الإجهاد المهني يعتبر أمراً حتمي الوقوع في بيئات الأعمال، ومن الأمثلة على ذلك عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة في منطقة الجنوب الجزائري الذين يعملون تحت ظروف أقل ما يمكن القول عنها أنها صعبة وذلك نظراً لخصوصية المنطقة الجغرافية والمناخية التي تتميز بشتاء بارد قارص وصيف حار ساخن، وتظهر هذه الظروف خاصة في قطاع المحروقات والقيام بنشاطات اجتماعية أخرى خارج التنظيم ومتطلبات المعيشة اليومية لابد أن يخلق نوع من الإجهاد المهني الذي يعتبره الكثير من الدارسين والعلماء أمراً ضرورياً يقوم بحفز العامل ودفعه إلى العمل، ولكنه إذا تعدى خطوطه الحمراء فإنه يصبح مؤشراً خطيراً يهدد كيان الفرد العامل وبالتالي التنظيم الذي ينتمي إليه.

فالموضوع الذي سيأتي يعبر عن الاهتمام المستقبلي لباحثي حقل الإدارة وباحثي السلوك التنظيمي باعتباره أحد مداخل أمراض ومعوقات التنظيم، وما يؤثره على سلوك الفرد العامل. والإجهاد المهني المترتب عن العمل ورغم أهميته في التنظيم وحفز سلوك العامل لدافعية أكبر إلا أن له عواقباً وخيمة وسلبية، ولإنشاء علاقة تكاملية بين الفرد والبيئة التي يعمل فيها فلا بد من عنصر الدافعية لأهميتها البالغة في التخلص من إجهاد العمل.

وعلى ضوء ما تم التطرق له سابقاً تأتي هذه الدراسة للبحث في موضوع الإجهاد المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات (4/4) وبعض المتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل)، ولدراسة الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي تم اقتراح الخطة المنهجية التالية:

أولاً- الجانب النظري: حيث تضمن ثلاثة فصول، اشتمل الفصل الأول على: إشكالية الدراسة واعتباراتها، وفيه تم التطرق إلى إشكالية الدراسة، وفرضياتها، وأهدافها، وأهميتها، وتعريفاتها الإجرائية وحدود الدراسة.

أما الفصل الثاني فتضمن: الإجهاد المهني، واشتمل على مفهوم الإجهاد المهني، مراحل مؤشرات الأولوية، أعراضه، نماذجه، مصادره، النتائج المترتبة عنه، النظريات المفسرة له، وكيفية قياسه مظاهر الإجهاد عند عمال نظام الدوري، الأعراض النفسية لدى العمال بنظام الدوري، المظاهر

الاجتماعية لدى العمال بنظام الدوريات، والإجهااد المهني والإستراتيجيات، التعامل مع الإجهاد وخالصة الفصل.

وتناول الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز وفيه تم التطرق أولاً إلى مفهوم الدافعية وتصنيفها وأهمية وأسباب دراستها، العوامل المؤثرة على الدافع وبعض المشكلات المرتبطة بها، وظائف الدافعية في إدارة السلوك التنظيمي، ثم التطرق إلى تعريف دافعية الإنجاز، خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي، نظريات دافعية الإنجاز، وقياس الدافعية إلى الإنجاز، وخالصة الفصل.

فيما تضمن الجانب الميداني فصلين حيث تناول الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة وفيها تم التطرق إلى أولاً: الدراسة الاستطلاعية والهدف من الدراسة الاستطلاعية، وصف عينة الدراسة الاستطلاعية، وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية، بعض الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة.

ثانياً: الدراسة الأساسية وتضمن، منهج الدراسة، ووصف عينة الدراسة الأساسية، وصف أدوات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، وخالصة الفصل.

فيما تضمن الفصل الخامس عرض تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة: حيث تم التطرق إلى عرض نتائج الدراسة، وتحليل وتفسير ومناقشة نتائجها، واختتمت الدراسة باستنتاج عام وبجملة من الاقتراحات.

الجانب النظري للدراسة

الفصل الأول: الإشكالية واعتباراتها

الفصل الثاني: الإجهاد المهني

الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز

الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة
- 6- حدود الدراسة

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر قطاع المحروقات العمود الفقري للاقتصاد الجزائري، وذلك لأنه لا يزال بعد أكثر من خمسة عقود من الاستقلال القطاع المهيمن على النشاط الاقتصادي فهو يساهم في الصادرات الجزائرية بنسبة تزيد عن (90%)، وقد مر القطاع في مساره بعد الاستقلال بثلاث مراحل رئيسية لكل واحدة منها ملامحها الخاصة: حيث تميزت المرحلة الأولى في الستينات باستمرار العمل بنظام الامتيازات الموروثة عن الحقبة الاستعمارية، وبهيمنة الشركات الأجنبية على كامل العملية الإنتاجية تقريبا، وفي المرحلة الثانية بعد تأميم القطاع سنة (1971)، تميزت باحتكار الشركة الوطنية سوناطراك للنشاط الإنتاجي، وانحصر دور الشركات الأجنبية في تقديم الخدمات ثم في المرحلة الثالثة، ومع ازدياد توسع النشاط الإنتاجي والاستكشافي أدى إلى ضرورة تبني نظام عمل يسمح باستغلال هذا القطاع (24/24) ساعة، وهو نظام العمل بالدوريات أو ما يعرف بالعمل بالتناوب حيث يرى "حمو بوظيفة" (1995) إلى أن الكثير من المؤسسات تتبنى ما يسمى بنظام العمل بالمناوبة، وهو يعتمد على تتابع فرق العمل من أجل ضمان استمرارية الأداء أو الإنتاج بحيث أن الفرق المولية غالبا ما تكمل عمل الفرق التي سبقتها (حمو بوظيفة، 1995، ص:49) وعلى الرغم من أن هذه الأنظمة كفيلة بتحقيق الأهداف التي تسعى للوصول إليها، لكنها في الوقت نفسه غالبا ما تؤدي إلى ظهور العديد من المؤثرات الدالة على وجود نوع من اختلال التوازن بين العامل وعمله، وذلك لأن ظروف وخصائص العمل التناوبي تشكل أحداثا مثيرة للضغط، قد تساهم في نشأة الاكتئاب، القلق، التغيب، حوادث العمل، الضغط النفسي، واختلال المظاهر السلوكية المرتبطة بذلك، ومن ثم فهي بمثابة متغيرات نفسية وسلوكية تسهم في اختلال الصحة النفسية والجسدية للعمال والتي تشير إلى خبرة وجدانية تتجلى خاصة في الحزن والتشاؤم الانشغال والشعور بالفشل، عدم الرضا، الشعور بالذنب، صعوبة النوم والتعب، فقدان الشهية اللجوء إلى المهدئات والمنشطات بصورة غير صحية، هذه المظاهر تختلف شدتها تبعا لمتغيرات الأقدمية والحالة العائلية، ذلك أن العامل في نظام المناوبة كلما زادت أقدميته في العمل كلما زاد مستوى تراكمات الضغوط المختلفة عليه، والشيء نفسه بالنسبة للمتزوجين، إضافة إلى الحمل الوظيفي الناتج عن نظام المناوبة هناك عبء اجتماعي يتجلى في أداء الالتزامات المختلفة.

وهذا ما أشار إليه "بشير لعريط" (2006)، أن مظاهر الضغط النفسي تحتل مكان الصدارة من المظاهر النفسية السالفة الذكر التي يتعرض لها العامل في ظل العمل التناوبي، وبعد الإجهاد المهني المترتب عن العمل من أهم السمات التي تظهر على عمال الدوريات وذلك لأنه يؤثر على الإيقاع البيولوجي لديهم. (بشير لعريط، 2006، ص:17)

حيث أشار "حمو بوظريفة" (1995) أن النظام الدوري لوظائف الجسم تنشط في وقت معين وتقل فعاليته في أوقات أخرى، فتكون متهيئة للعمل والنشاط خلال فترات زمنية معينة وتتباطأ وتخمل خلال فترات أخرى، كما هو الحال لدرجة حرارة الجسم، دقات القلب، ضغط الدم، القدرات الذهنية، والتي عادة ما ترتفع وتنخفض ليلاً، ويختلف الإيقاع البيولوجي من حيث أوقات النشاط والخمول خلال (24) ساعة. (حمو بوظريفة، 1995، ص:43)

حيث يقول "بقادير عبد الرحمن" (2006) أن القدرة على العمل تزداد خلال ساعات الصباح وتبلغ أعلى مستوياتها بين التاسعة صباحاً إلى الساعة الواحدة ظهراً، ثم تبدأ في الانخفاض ما بين الساعة الثانية إلى الرابعة عصراً، ثم ترتفع مرة أخرى من الساعة الرابعة إلى الساعة الثامنة مساءً ثم تبدأ في الانخفاض من جديد. (بقادير عبد الرحمن، 2006، ص:33)

خاصة العاملين بمؤسسة سوناطراك بالجنوب الجزائري نظراً لظروف العمل التي أقل ما يمكن القول عنها أنها صعبة للغاية من حيث الظروف الفيزيائية أو من ناحية ضخامة وسائل الإنتاج وصعوبة التحكم فيها، مما يتطلب مجهود أكبر بكثير مما يتوقعه العامل، وما قد يزيد الأمر تعقيداً هو نظام العمل التناوبي أو الدوري الذي من شأنه أن يخلق نوعاً من الإجهاد المهني الذي عرفه "جرينبيرج" (1984) بأنه رد فعل فسيولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة، ويعرفه "ميلز" (1982) هو رد فعل داخلي ينتج عن عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات الواقعة عليه. (مجلة الملك سعود، 2001، ص:71).

كما عرفه "سيلاي" أنه إستجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد المهني على الفرد الإيجابية والسلبية، وهذه الاستجابات تكون كرد فعل سماها بأعراض التكيف. (راوية حسن، 2003، ص:371).

وعرفه "علي عسكر" أنه حالة من الإنهاك والاستنزاف البدني والإنفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية، ويتمثل الإجهاد المهني في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب والإرهاق... الخ. (علي عسكر، 2000، ص:122).

الأمر الذي قد يجعل عمال الدوريات يشعرون بالمعاناة في العمل ويواجهون صعوبات في توافقهم مما قد يؤثر سلبا على دافعيتهم إلى الانجاز، وعلى وجه الخصوص الذين يعملون في الجنوب الجزائري وخاصة في مجال قطاع المحروقات سواء التنقيب أو الاستكشاف بمؤسسة سوناطراك بوحدة الإنتاج (Enafor) بحاسي مسعود ورقلة، حيث يذكر "بن زاهي منصور" (2006) أنه وكنتيجة لظروف العمل، فإن كثيرا من عمال الإدارة الوسطى في مختلف قطاع المحروقات يجدون أن مشاعرهم واتجاهاتهم نحو أنفسهم ونحو مهنتهم قد أصبحت أكثر سلبية مما كانت عليه فقد يظهر لديهم انفعالات نفسية مختلفة مثل الغضب، القلق، قلة الحيلة، الانزعاج، أو تثبيط العزم، ومن ثم فقد يفقدون الدافعية نحو الإنجاز في عملهم، وهؤلاء الأفراد يوصفون بأنهم يعانون من الاغتراب الوظيفي في العمل، وأظهرت الدراسة التي أجراها كل من Abouserie و Fontana أن بين كل أربعة عمال يوجد عامل يدرك الإجهاد في مهنته في أعلى مستوياتها وأخطرها (Fontana & Abouserie, 1993: 261-270)، كما أثبتت دراسة "محمد الدسوقي الشافعي" (1998) أنه لا تكاد تخلو منظمة مهما كانت، من عامل واحد على الأقل يعاني إجهادا حادا، وأن بين كل خمسة عمال يوجد عامل يعاني إجهادا حادا، ويذكر "موفق الكبيسي" (2003) أن من نتائج الإجهاد المهني خلق حالة من عدم التوازن بين الفرد وقدراته وحاجاته وتوقعاته من جهة وبين ما يطلب منه القيام به من جهة أخرى. (موفق الكبيسي، 2003، ص:170).

ويشير "السعادات" (2005) بأن علماء النفس أقرروا أن الجهد العصبي الذي يصرفه العامل في المهن التي تدوم خلال ساعة زمنية واحدة يعادل الجهد الذي يقضيه أي موظف آخر يشتغل بإحدى الوظائف الإدارية الأخرى.

وتشير الدراسات بأن الإجهاد المهني المترتب عن مهنة العمل بالدوريات الذي يواجهه العمال قد يترتب عليها انعكاسات خطيرة تؤثر على النواحي النفسية والجسمية والاجتماعية للعامل والتي قد تمنعه من القيام بواجباته المهنية على أكمل وجه، وبشكل خاص على دافعيته للإنجاز التي يعرفها "D.O.Hebb" (1949) بأنها عملية يتم بمقتضاها إثارة نشاط الكائن الحي وتنظيمه

وتوجيهه إلى هدف محدد، ويعرفها "أتكينسون J. Atkinson" (1971) أن الدافعية تعني استعداد الكائن الحي لبذل أقصى جهد لديه من أجل تحقيق هدف معين. (ثائر أحمد غباري، 2008، ص:16).

وعرفها "ماسلو A.H. Maslow" بأنها "خاصية ثابتة ومستمرة ومتغيرة ومركبة وعامة تمارس تأثير في كل أحوال الكائن الحي. (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص:62).

وبشير "بشير لعريط" (2006) بأن كل من "كولكاون" (1977) و "مايجمان" (1981) يتفقان على أن المهنة التي تقوم على نظام المناوبة من أكثر المهن التي تسبب إجهادا نفسيا على المشتغلين بها، وبضيف إلى أن عمال المناوبة لا يشعرون بالأمن، والهدوء على عكس عمال اليوم العادي، ويعانون من صعوبة في النوم إضافة إلى صعوبة الاستيقاظ مما يؤدي إلى حالة من التعب والإرهاق وعدم الشعور بالطمأنينة، ويفسر هذا عبء العمل الناتج عن العمل في النوبة الليلية الذي يؤدي في أغلب الأحيان إلى انعدام الثقة في النفس والتدني على مستوى دافعتهم للعمل ومستوى الصحة النفسية لديهم، وإن كان هذا الإجهاد الذي يتعرضون له في أدنى مستوياته، فإن ذلك ينعكس إيجابا على نفسياتهم ويزيد من دافعية الإنجاز لديهم، ويجعلهم يحبون مهنتهم، ويقبلون عليها مما ينعكس بالإيجاب أيضا على أدائهم ويمثل تحسينا وتطويرا للعملية ككل وهو ما ينشده الجميع، أما إذا كان هذا الإجهاد الذي يتعرضون له في مستويات عالية فإن ذلك ينعكس سلبا على نفسياتهم ويجعلهم ينفرون من مهنتهم، فيؤدون أداء سلبيًا وسيئًا مما ينعكس على دافعية الإنجاز لديهم. (بشير لعريط، 2006، ص: 17).

ورغم تعدد الدراسات التي أولت الاهتمام بالإجهاد المهني المترتب عن العمل إلا أن هذه الدراسات لم تعط أهمية لبعض الجوانب النفسية التي تعتبر المحرك الرئيسي لسلوك الفرد داخل التنظيم وخارجه وهنا يستثيرنا موضوع الدافعية للإنجاز لما له من أهمية قصوى في فهم السلوك الإنساني خاصة في المنظمات التي تتبع نظام العمل الدوري كأسلوب.

من خلال ما سبق جاءت الدراسة الحالية لتفسر طبيعة الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات، وعن بعض العوامل المتسببة فيه ومدى تأثيره في الدافعية للإنجاز لديهم من ناحية ومن ناحية أخرى فإن هدف الدراسة هو التعرف على الفروق في درجة الإجهاد

المهني، والدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بوحدة الإنتاج (Enafor) سوناطراك حاسي مسعود ورقلة.

على ضوء ما تقدم يمكن أن تحدد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات ورقلة؟
- 2- ما مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات ورقلة؟
- 3- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الإجهاد المهني والدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات ورقلة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الجنس؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير الجنس؟
- 8- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية؟
- 9- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الاقدمية؟

2- فرضيات الدراسة: ولإجابة على هذه التساؤلات صيغت الفرضيات التالية:

- 1- مستوى الإجهاد لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة مرتفع.
- 2- مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة منخفض.
- 3- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الإجهاد المهني ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير الجنس.
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية.
- 6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.
- 7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير الجنس.
- 8- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية.
- 9- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سونا طراك ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد درجة الإجهاد المهني في العمل لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة ومحاولة التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط الإجهاد المهني والدافعية للإنجاز وكذلك تهدف إلى الآتي:

- التعرف على درجة الإجهاد المهني عند عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة خلال قيامهم بأعمالهم الوظيفية في ظل متغيرات، الجنس، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية؛
- التعرف على مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة، في ظل متغيرات الجنس، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية؛
- الكشف على مدى وجود علاقة إرتباطية بين الإجهاد المهني والدافعية للإنجاز في ظل متغيرات، الجنس، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية؛
- الكشف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني والدافعية للإنجاز في ظل متغيرات، الجنس، الأقدمية في العمل، الحالة العائلية؛
- تصميم وإعداد مقياس للإجهاد المهني في العمل بحيث يراعي فيه خصائص عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة؛
- معرفة بعض الآثار الناجمة عن الإجهاد المهني، وتأثيرها على عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة؛
- كما تهدف الدراسة إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة.

4- أهمية الدراسة:

تستمد أي دراسة أهميتها من خلال ارتكازها على محورين هما: مدى خطورة الموضوع أو الظاهرة التي نتعامل معها، والعينة التي تجرى عليها الدراسة حيث تكمن أهمية الدراسة الحالية في جانبين:

أولاً: أهمية علمية:

تعتبر ظاهرة الإجهاد المهني في العمل ظاهرة إنسانية توجد في كل أنماط الحياة وتعد من أهم قضايا عصر العولمة، وإحدى سماته البارزة وتتخذ ملامحاً ومظاهراً متعددة ومختلفة كما تبرز أهمية الدراسة في إخضاع مفهوم الإجهاد المهني في العمل لعملية القياس السيكومترية.

كما تكمن أهمية الدراسة في التطرق لموضوعين أساسيين يتصدران ساحة علم النفس والعمل والتنظيم فمظاهر تدني مستوى الدافعية لاسيما للإنجاز لدى الموظفين خطر داهم على العامل والمنظمة معاً، كما تبدو مظاهر الإجهاد المهني في العمل من شعور بالإحباط وفقدان للمعايير وغياب معنى العمل وفقدان السيطرة والتشاؤم أحد مداخل مرض المنظمة.

ما يشهده قطاع المحروقات من نمو في السنوات الأخيرة على جميع الأصعدة وما صاحب هذا النمو المذهل من الظواهر والمشكلات والمتطلبات النفسية والاجتماعية منها تلك المتعلقة بالإجهاد المهني في العمل والدافعية للإنجاز.

ثانياً: أهمية عملية:

يمثل هذا الموضوع دراسة ميدانية لواقع الإجهاد المهني في العمل لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة ومعرفة ما يعانيه من مشكلات أو صعوبات أو مظاهر حياتية أخرى مختلفة.

تسلط الضوء على نوع الدافعية للإنجاز، وتحديد ومعرفة معاناتهم والأسباب المؤدية لتدني مستواها لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة. (إن كان سيثبت من خلال الدراسة).

الدور الايجابي لدافعية الانجاز، وكيفية الحد من تأثير عامل الإجهاد المهني في العمل وتأثيره على النظرة المستقبلية للأشخاص.

5- التحديد الإجرائي للمفاهيم الدراسة:

5-1- الإجهاد المهني إجرائيا: هو حالة من عدم التوازن الداخلي نتيجة للاستجابة لمثيرات ضاغطة التي تستهدف عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة الذي مقاسه الدرجة التي يتحصل عليها العامل على مقياس الإجهاد المهني من إعداد الطالب الباحث وتتراوح الدرجات بين (50) درجة كحد أدنى و(150) درجة كحد أعلى، ويظهر إجرائيا في الدرجات التي يحصل عليها عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة، في مقياس الإجهاد المهني المستخدم في هذه الدراسة والذي يحتوي على (05) أبعاد فرعية.

1- بعد الأعراض الجسدية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (صعوبة النوم، الإرهاق الصداع، الشعور بالتعب، آلام المفاصل، زيادة خفقان القلب).

2- بعد الأعراض النفسية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (الاكتئاب، القلق الإحباط، النسيان المتكرر).

3- بعد الأعراض السلوكية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (فقدان الثقة في النفس، الخمول وقلة التركيز، الإنهاك الشديد وسرعة الغضب).

4- بعد المؤثرات الفيزيائية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (عدم ملائمة حرارة مكان العمل، كثرة الضوضاء، سوء الإضاءة، كثرة أعباء ومتطلبات العمل).

5- بعد المؤثرات الاجتماعية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (قلة الزيارات العائلية بسبب الإجهاد في العمل، الشعور بعدم الرغبة في العودة إلى العمل، الشعور بعدم الثقة في من يحيطون بهم، إلغاء بعض المواعيد بسبب نظام عمل).

5-2- الدافعية للانجاز إجرائيا: الرغبة في الأداء المهني والوظيفي، وتعكس هذه الرغبة في كثافة الجهد المبذول من طرف عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة، وفي درجة مثابرتة، واستمراره في الأداء، وفي مدى تقديم الأفضل، مما يملك من قدرات ومهارات وهو الدرجة التي يحصل عليها المفحوص في ما يقيسه المقياس المعد من طرف الأستاذ "بشير معمريّة"

(2014)، وتتراوح الدرجات بين (0) درجة كحد أدنى و(150) درجة كحد أعلى الذي يحتوي على خمسة أبعاد على الشكل التالي:

1- الشعور بالمسؤولية: ويشير إلى التزام وجدية العامل في أداء ما يكلف به من أعمال على أكمل وجه وبذل المزيد من الجهد والانتباه لتحقيق ذلك، حيث الدقة والتفاني في العمل والقيام ببعض الأعمال والمهام التي من شأنها تنمية مهارات العامل.

2- السعي نحو التفوق والطموح: ويعني بذل الجهد للحصول على أعلى التقديرات والرغبة في الاطلاع ومعرفة كل ما هو جديد، وإبداع حلول جديدة للمشكلات، والسعي لتحسين مستوى الأداء وتفضيل الأعمال الصعبة التي تتطلب المزيد من التفكير والبحث.

3- المثابرة: وتعني السعي وبذل الجهد للتغلب على العقبات التي قد تواجه العامل في أدائه لبعض الأعمال والسعي نحو حل المشكلات الصعبة مهما استغرقت من وقت وجهد، والاستعداد لمواجهة الفشل بصبر إلى أن يكتمل العمل الذي يؤديه العامل، والتضحية بكثير من الأمور الحياتية مثل قضاء وقت الفراغ وممارسة الأنشطة والترفيه.

4- الشعور بأهمية الزمن: ويعني الحرص على تأدية الواجبات في مواعيدها، والالتزام بجدول زمني لكل ما يفعله العامل سواء في ما يتعلق بأدائه لبعض الأعمال أو في زيارته وعلاقاته بالآخرين والانزعاج من عدم التزام الغير بالمواعيد.

5- التخطيط للمستقبل: وتركزت مظاهره في رسم خطة للأعمال التي ينوي الفرد القيام بها والشعور بأن ذلك من شأنه تنظيم حياة العامل وتقادي الوقوع في المشكلات وأن التخطيط للمستقبل من أفضل السبل لتوفير كل من الوقت والجهد.

6- حدود الدراسة:

تحدّد الدراسة الحالية بدراسة متغير الإجهاد المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العمال الذين يعملون بنظام الدوريات (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتقريب (ENAFOR) سوناطراك باستخدام مقياس الدافعية للإنجاز **تقنين "بشير معمريّة"**، استبيان الإجهاد المهني المعد للدراسة الحالية وتحدّد هذه الدراسة أيضا بالمنهج المستخدم، وهو الوصفي الاستطلاعي المقارن.

6-1- الحدود المكانية والزمنية: أجري هذا البحث في قسم العمليات وقسم الإمداد وقسم التنفيذ المتواجد على مستوى المؤسسة الوطنية للتقريب (ENAFOR) سوناطراك في الموسم الجامعي 2019/2018.

6-2- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة الحالية على عينة من العمال الذين يعملون بنظام الدوريات (4/4) والذي يقوم على مبدأ أربع أسابيع عمل وأربع أسابيع راحة بالمؤسسة الوطنية للتقريب (ENAFOR) سوناطراك حاسي مسعود ورقلة مهندسون وتقنيون والتقنيون المشغلون.

الفصل الثاني: الإجهاد المهني

تمهيد

1- مفهوم الإجهاد المهني

2- تمييز الإجهاد على بعض المصطلحات ذات الصلة

3- مراحل الإجهاد المهني

4- المؤشرات الأولية للإجهاد المهني

5- أعراض الإجهاد المهني

6- نماذج الإجهاد المهني

7- مصادر الإجهاد المهني

8- النظريات المفسرة للإجهاد المهني

9- قياس الإجهاد المهني

10- نتائج الإجهاد المهني

11- مظاهر الإجهاد المهني عند عمال نظام الدوريات

12- الأعراض النفسية عند العمال بنظام الدوريات

13- المظاهر الاجتماعية لدى العمال بنظام الدوريات

14- الإستراتيجيات الشخصية للتعامل مع الإجهاد المهني

خلاصة الفصل

تمهيد:

تتسارع في عصرنا هذا أحداث الحياة حتى إن بعض الناس لم يعد في استطاعته أن يساير متطلبات وحاجات الزمن الذي يعيشه، الأمر الذي جعله يخضع للإجهاد النفسي ويستجيب للعديد من مظاهر الاضطرابات النفسية المختلفة من قلق وخوف واكتئاب وفي النهاية قد ينتحر ليتخلص من تلك الضغوط، وهذا ما نقراه ونشاهده في وسائل الإعلام من حين لآخر، وآخرون يتخبطون في مواجهة الكثير من أمورهم الشخصية العلمية والعملية والأسرية، فأصيب الكثير منهم بالأمراض العضوية المختلفة كأمراض القلب والقولون وقرحة المعدة وضيق التنفس وارتفاع الضغط وأيضا الاستلام للأوهام نتيجة للأنماط خاطئة من التفكير السلبي، وهم بذلك يجهلون أو يتجاهلون أن أحداث الحياة والحياة يسيران جنبا إلى جنب وأن الإنسان في هذه الوجود يسعى إلى التكيف مع الأحداث المحيطة به.

1- مفهوم الإجهاد المهني: الخلفية التاريخية لمصطلح الإجهاد المهني: إن دراسة تاريخ مفهوم الإجهاد النفسي من الناحية الزمنية ليس بالأمر اليسير لأن كلمة "stress" في حد ذاتها سابقة لتاريخها، حيث يرى "جون بن جامين ستوار" أن الكلمة صعبة التحديد زمنيا، وهذا لأن مفهوم الإجهاد في حد ذاته مأخوذ من الكلمة (stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا ومنظما (jaon benjamin stora p03)، وأن هذه الكلمة استخدمت لأول مرة خلال القرن الرابع عشر ولم يكن هذا الاستخدام بصورة ثابتة ومنظمة (ثابت، 2003، ص:42).

في حين يرى البعض أن المصطلح مشتق من الكلمة القديمة (déstresse)، والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم، وقد تحولت في الإنجليزية إلى (stress) والتي تشير إلى معنى التناقض، والمصطلح في الأصل قد استخدم للتعبير عن المعاناة والضيق أو الاضطهاد وفي الإنجليزية الحديثة ظهرت الحاجة لوجود مصطلح يعني معنى الإجهاد والتوكيد في آن واحد وذلك لوصف الألم الكامن والمتضمن للكلمة وعبر الوقت استخدم مصطلح "stress" ليعطي هذا المعنى. (فونتانا، 1994، ص:12)

أما "سميث smith" فقد أصل المعنى الاشتقاقي للمصطلح بعرض أصوله اللغوية في منبته اللاتيني فذكر أن مصطلح التوتر "stress" أشتق من الاسم اللاتيني "strictus" بمعنى الشدة "tight" أو

الضيق "narrow" وهذا الاسم مشتق من الفعل اللاتيني "strictus" بمعنى سحبه بقوة "to tighter" وقد ظهرت كلمة "stress" كونه يعبر عن الجوانب السلبية للانفعال والغضب. (جودة، 1998، ص:15).

ويعد مصطلح الإجهاد (Stress) من المصطلحات قديمة الاستخدام في مجال العلوم الطبيعية ففي عام 1676 وصف قانون "هوكس" ظاهرة في العلوم الطبيعية مؤداها أن لكل آلة أو جهاز تحمل أو درجة معينة من التحمل وأن زيادة هذا العبء قد يقود إلى إحداث العديد من الأضرار أو على أسوأ الفروض يسبب "إجهاد".

إلا أن "هانز سيلبي" عام 1950 قد استخدم هذا المصطلح ونقله من مجال العلوم الفيزيائية إلى مجال العلوم الإنسانية ليبرز حقيقة مؤداها أن الجسم البشري حين يتعرض لأحد المواقف المؤثرة أي الضاغطة فإن استجابة الجسم أي ردة فعله الفيزيولوجية سوف تكون مرهقة أو مجهددة ورغم أن المصطلح فيزيائي إلا أن النقل المثار من واقع الضغط وإجهاد الآلات وما يقود إليه من ردود أفعال سيئة إلى الإنسان مما أدى إلى شيوع هذا المصطلح وكأنه ابن شرعي وغير مقم على مجال علم النفس. (محمد حسن غانم، 2009، ص:11)

ويشير مصطلح الإجهاد في العلوم الإنسانية عامة وعلم النفس بوجه خاص إلى القوة التي تؤثر على الفرد بصورة كبيرة فتسفر عن تأثيره، وتعرضه لبعض التغيرات النفسية الضارة مثل التوتر الصراع القلق، والضييق، وحدة الانفعال وقد يصاحب ذلك تأثيرات عضوية وفسولوجية وقد يتعرض الفرد من جراء ذلك إلى الاضطراب النفسي وسوء التوافق.

ويمكن تعريف الإجهاد النفسي لغة واصطلاحاً من خلال ما يلي:

- ما يقابل كلمة "STRESS" في اللغة العربية فهناك كلمات: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد، هذه الأخيرة التي اختارها أنطوان هاشم في تعريبه لكلمة "STRESS" لكونها فصاحة وأقرب للاستعمال (لوكيا، بن زروال، 2006، ص:08)

لغة: جهد الطاقة نقول: أجهد، جهدك وقيل الجهد المشقة والجهد الطاقة والجهد: الشيء القليل يعيش به المقل على جهد العيش، وفي التنزيل العزيز ﴿والذين يجدون إلا جهدهم﴾ على هذا المعنى، وقال القراء: الجهد في هذه الآية الطاقة، نقول هذا جهدي أي طاقتي. (جمال الدين أبي الفضل، 2003، ص:167)

ويقال "جهدي" في الأمر ضاق وأشدت، وجهد المقل قدر ما يحتمله حال القليل المال.

اصطلاحاً: تعرض مفهوم الإجهاد النفسي كغيره من المفاهيم إلى العديد من وجهان النظر التي حاولت تعريفه نذكر من أهمها:

الإجهاد (Stress): هو أي حدث غير سار يجعل الإنسان غير قادر على التكيف. (عبد المنعم الميلادي، 2004، ص: 20)

الإجهاد: هو عبارة عن مجموعة الاضطرابات الجسمية والنفسية المتولدة عن بواعث متنوعة كالبرد والمرض أو الانفعال أو الصدمة الجراحية وعمل البواعث والظروف المؤدية إلى هذه الاضطرابات. (جان بنجامان ستيوار، 1997، ص: 14)

يعرف "جرينبيرج Grenberg" (1984): الإجهاد بأنه رد فعل فيزيولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة.

ويعرفه الحجار والدخان 2005: مجموعة من المواقف والأحداث أو الأفكار التي تقضي للشعور بالتوتر وتستشف عادة من إدراك الفرد بأن المطالب المفروضة عليه تفوق قدراته وإمكانياته. (الحجار، والدخان، 2005، ص: 372)

ونستنتج من هذه التعاريف أن الإجهاد هو رد فعل عضوي جسدي ناتج عن استجابة الفرد للمؤثرات والتوترات الخارجية.

كما يعرفه "ميلز" Mils 1982: إن الإجهاد هو رد فعل داخلي ينتج عن عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات الواقعة عليه. (مجلة الملك سعود، 2001، ص: 71)

كما يعرفه "سيلاي Selye": إنه استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد الإيجابية والسلبية وهذه الاستجابات تكون كرد فعل سماها بأعراض التكيف. (رواية حسن، 2003، ص: 371)

ويري كل من "أوكي بوكولا وجيادا" أن "Occupational stress" تعبر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي، وتحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل. (Okebukola, P. A & Jegede, 1989:)

والإجهاد في هذه التعاريف هو استجابة الفرد الفسيولوجية تجاه مواقف محيطية.

كما يعرفه هولمز "Holmes" أنه: استجابة كيميائية جسدية لحالة من التهديد المؤثر بهدف المحافظة على الذات.

ومن هذه التعريف نستنتج أن الإجهاد حالة ضغط أو مثير على الفرد تحدد توازنه ويمكنه أن يتسبب في أعراض عضوية مصاحبة له.

كما أن هناك تعريفات عرفت للإجهاد على أنه تلك العلاقة الوسيطة بين المثير والاستجابة ومن بينهما تعريف "لازاروس Lazarus" بأن الإجهاد ليس مثيرا ولا استجابة بل هو علاقة بين الفرد وبيئته، وأنه يحدث عندما يواجه الشخص مطالب ترهقه أو تفوق قدرته على التكيف وأن تفاعلا يحدث بين المطالب الخارجية والأساس البيوي وقابلية الشخص للتأثر وبين كفاءة الشخص الدفاعية كما وأشار "لازاروس" إلى دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط، أما التقدير فيستخدمه "لازاروس" هنا للإشارة إلى التقدير المعرفي وهو يعتمد على أشياء أخرى مثل التعلم والخبرة السابقة للفرد. (Lazarus & Coyne 1981: 144-157)

وقد ميز كل من "لازاروس و كوهين" بين نوعين من المواقف الضاغطة هما:

- المواقف الخارجية: وتتمثل في أحداث البيئة الخارجية المحيطة بالفرد؛
- المواقف الداخلية: وتتمثل في الأحداث الداخلية التي تعني مجموعة الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي. (غربي صبرينة، 2014، ص: 43).

ويعرفه "علي عسكر" (2000): على أنه حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني الانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ويتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب والإرهاق.....الخ. (علي عسكر، 2000، ص: 122)

كما يعرفه جمعة سيد يوسف (2007): هو حالة من الإنهاك الجسمي والانفعالي والعقلي تحدث بسبب التورط طويل المدى في المواقف المشحونة انفعاليا والضاغطة بشدة والتي تتوافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من الأداء والإنجاز ويرتبط الاحتراق النفسي بالعمل بشكل أساسي. (جمعة سيد يوسف، 2007، ص: 46)

ويعرف "توبييرت سلامي" (nobert sillamy) الإجهاد بقوله هو "الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الاتزان، وهذا بسبب مواقف أو عوامل تتعرض الأجهزة العاملة وتصدها عن تحقيق التوازن، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الاتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية. (Dictionnaire de la psychologie larousse 1996 p249)

ومما سبق نلاحظ اختلاف الباحثين في مجال الإجهاد النفسي في تعريفهم لهذا المفهوم فمنهم من يعرفه على أساس المثير ومنهم من يعرفه على أساس استجابة لمواقف ضاغطة، وهناك من اتجه تعريفه على أنه التفاعل البيئي، أي أنه العلاقة الوسيطة بين المثير والاستجابة "لازورس" ومنهم من ركز على سوء التكيف مع ضغوطات الحياة، لكن جميع التعريفات اشتركت في جانب واحد وهو أن الإجهاد حالة توتر لدى الفرد تؤثر فيه وعلى أدائه مما يسبب تأثيرات جانبية أخرى.

نستخلص مما سبق أن الإجهاد النفسي يمكن أن يعرف كمنبه و كاستجابة وكفعل.

1-1- تعريف الإجهاد كمنبه: حيث يرى "ناصر بوكلي حسن" أننا نستطيع أن نفهم الإجهاد كمنبه أو كحادث حياتي أو تعبير حياتي، أو مجموعة من الظروف التي تؤدي لاستجابة مزعجة تزيد من قابلية الفرد للإصابة بالمرض. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص: 122).

حيث يتعرض الفرد لمجموعة من المؤثرات تؤدي به إلى استجابة إما سلبية أو استجابة متمثلة في الإجهاد النفسي.

1-2- تعريف الإجهاد كاستجابة: يعرف "ناصر بوكلي حسن" الإجهاد كاستجابة بأنه أي اضطراب يسببه المنبه أو مسبب للإجهاد، ويعرف "سيلي" الإجهاد بأنه إثارة الدماغ والجسم استجابة للأعباء المطلوبة منهما، ويعرف "شافر" الإجهاد بأنه: استجابة الجسم اتجاه أي نوع من الأعباء الملقاة على عاتقه. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص: 122)

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أنها كلها تركز على الاستجابة وليس على الحدث المسبب للإجهاد، إذ يعتبر الإجهاد في هذه الحالة نتيجة لما يتعرض له الفرد من أعباء.

1-3- الإجهاد كفعل (كمدولة): يعرف "لازاروس" الإجهاد كمدولة حيث قال: إن نظرية الإجهاد كمنبه والإجهاد كاستجابة لا تأخذان بحسبانها الاختلافات الشخصية، ولا تفسران العوامل لماذا يستطيع بعض الأشخاص للاستجابة بأسلوب فعال مقارنة بغيرهم، ولا تفسران لماذا يستطيع بعض

الأشخاص أن يتلاءموا لتغيرات طويلة من الزمن ولا يستطيع آخرون ذلك، إن مفهوم "لازاروس" يشمل العمليات المعرفية التي تحدث بين مواجهة ورد الفعل والعوامل التي تؤثر على طبيعة هذه العملية، وبذلك يمكنه تفسير الاختلافات بين الأشخاص في الظروف المتماثلة. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص ص: 125 - 126) .

من خلال هذه التعاريف يظهر لنا المعنى الحقيقي للإجهاد النفسي والذي يتمثل في أنه أي حادثة تفوق فيها متطلبات البيئة أو المتطلبات الداخلية أو كلاهما.

2- تمييز الإجهاد عن بعض المفاهيم ذات الصلة به:

1-2- الإجهاد ليس إنهاكا: حيث يقوم الشخص المتعب بمواصلة العمل وبذل الجهد وذلك خوفا من احتقار الناس له، يخاف من العار ويعاود هذا الشخص مجددا في استقامة نفسه متجاوزا بذلك كل شيء، ويستعمل كل شيء من المنشطات التي تساعده على التصدي لكل الصعاب ببذل جهد فوق جهد.

وبما أن هذا الشخص كان متعبا فكل ما يقوم به يعتبره مجهدا كما لو كان عليه جمع أشتات عضلاته لكي يقوم بفعل بسيط جدا كفتح الباب مثلا، يثابر الشخص المتعب في عمله ويواصل بكل عناء لإعطاء جهد أكثر قوة مما يؤدي به إلى ما فوق التعب ثم الإنهاك. (بوجابي محمد الشريف، 2004، ص: 15)

فالإنهاك هو عبارة عن زملة الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائه في الأعمال التي يقوم بها، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل وفقدان الثقة بالنفس وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 18).

2-2 الإجهاد المهني ليس احتراق نفسي: الاحتراق النفسي ليس هو التعب أو الإجهاد النفسي أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذه المؤثرات قد يكون علامة مبكرة للاحتراق النفسي فإن الاحتراق النفسي يشمل التغيير في اتجاهات وعلاقات العامل نحو عمله وعملائه بجانب الشعور بالإنهاك والشد العصبي الذي يحدث في بعض الأحيان. (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص: 187).

وتقول "باوية نبيلة" (2012) في هذا الصدد أن الاحتراق النفسي هو حالة من التعب والإرهاق والإجهاد البدني، النفسي، العقلي، يصل إليها الفرد عند تعرضه المستمر لمواقف ضاغطة شديدة في

حياته اليومية، الأسرية، الاجتماعية، المهنية الخاصة، فيفقد بذلك ثقته وتقديره لذاته، إحساسه بالمسؤولية، انخفاض انجازه، وكذلك انسحابه من المجتمع ومن علاقاته بالآخرين. (باوية نبيلة، 2012، ص: 322)

لذلك فإن الاحتراق النفسي حسب "كاري جرس" (1982) هو الاستنزاف والاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة الحمل الوظيفي الزائد، والذي يصاحبه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإحساس بالفشل والغضب والعناد والإحساس بالتعب معظم اليوم (لأقل جهد) وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل والعناد المتكرر. (زينب محمد شقير، 1998، ص: 04)

ومنه يمكن أن نخلص إلى أن الضغوط النفسية المتزايدة مع مرور الوقت تسمى حملاً ثقيلاً قد لا يستطيع الفرد التكيف معها فيحدث الإجهاد النفسي فإذا استمرت المعاناة انتقلت إلى إنهاك ثم الاحتراق، أي أن الفرق بين الإجهاد والإنهاك والاحتراق يكمن في شدة الدرجة والحدة.

3- مراحل الإجهاد المهني: متلازمة التلاؤم العام ومتلازمة التلاؤم الموضوعي، كما أشرنا في البداية يؤدي التعرض المستمر للضغوطات إلى حدوث حالة الإجهاد النفسي ويشير الباحثون إلى أن المناخ البيروقراطي في المنطقة وزيادة الحمل الوظيفي يعتبران من أكثر المصادر مساهمة في نشوء الحالة، ولا يصل الفرد إليه بشكل مفاجئ بل حسب "سيلي" أن المتلازمتان تمران عبر ثلاث مراحل:

1-3 المرحلة الأولى (الارتكاس للتنبية المنذر للإجهاد): وتعرف بمرحلة الاستشارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي "Stress arousal" الذي يعيشه الفرد في عمله وفيها يصبح الفرد مدركاً لعوامل الإجهاد. (مسعد شتيوي، 2002، ص: 34)

وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق الدائم، فترات من الضغط الدم العالي، الأرق صرير الأسنان أثناء النوم أو اصطكاكها بشكل ضاغط أثناء النوم، النسيان، الصعوبة في التركيز الصداع وضربات القلب غير العادية، وهي ردود الفعل الأولية للجسم إذ تنبه دفاعات الجسم ضد العامل المسبب للإجهاد سواء أكان حرارة أو جراثيم أو اعتداء جسدي أو لفظي من شخص ما، إذ يبدأ الجسم من خلال هذه المرحلة في التعامل مع الإجهاد كرد فعل للضغوط الملقاة على عاتقه.

ويقسم "سيلي" هذه المرحلة إلى جزئيين: مرحلة الصدمة ومرحلة معاكسة الصدمة.

حيث يدرك العامل المسبب للإجهاد بطريقة واعية وغير واعية، وفي كلا الحالتين يستجيب الجهاز العصبي الذاتي، وتتطلق كميات كبيرة من الأدرينالين والكرتيزول إلى الدوران ويصبح الفرد في هذا الطور قادرا على الهروب، تكون الاستجابة المبدئية قصيرة الأمد وتدوم من دقيقة إلى حدود 24 ساعة. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص: 123).

3-2 المرحلة الثانية: (مرحلة المقاومة): وفيها يتأقلم الفرد مع الإجهاد (مسعد شتيوي، 2002 ص: 34)، وتعرف بمرحلة توفير والحفاظ على الطاقة Energie Conservation وتشمل استجابات سلوكية مثل: التأخير عن الدوام، تأجيل الأمور الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع التأخير في إنجاز المهام، الامتناع زيادة استهلاك المنبهات، اللامبالاة، السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح، حيث يتلاءم الجسم وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم بعدما يتلاءم الجسم بعدما يتعرض للضغوط التي يكون قد تكيف معها. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98)

3-3 المرحلة الثالثة: (مرحلة الإجهاد): ويطلق عليها مرحلة الاستنزاف والإنهاك Exhaustion والتي ترتبط بمشاكل بدنية ونفسية مثل: الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني مستمر صراع دائم، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع أو الأصدقاء وربما العائلة.

وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الإجهاد النفسي في كل من هذه المراحل، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذهما كمؤشر على الفرد يمر بالمرحلة المعينة من مراحل الإجهاد النفسي. (علي عسكر، 2000، ص: 126).

حيث لا يمكن للجسم المحافظة على التلاؤم الذي حدث في المرحلة الثانية مما يعني أنا الطرق المستخدمة للتلاؤم مع العامل المسبب للإجهاد قد استنفذت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98)

وتعتمد نهاية هذه المرحلة بدرجة واسعة على احتياطي طاقة التلاؤم عند الفرد واستنفاد العامل المسبب للإجهاد ومصادر التلاؤم الخارجية (ناصر بوكلي، 2003، ص: 124)

كما تعبر هذه المراحل عن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للإجهاد والتي تهدف إلى للمحافظة على الكيان والحياة وأن هناك استجابة وأنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها أن

الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وقد توصل "سيللي" من خلال دراسته إلى إطلاق نظرية { التناذر العام للتكيف } وفيها قسم ردة الفعل الجسدية أمام الضغط حسب المراحل السابقة الذكر. (محمد أحمد النابلسي، 1992، ص: 24).

4- المؤشرات الأولية للإجهاد المهني: تشير "باربراهام" (Barbra Ham) بأن هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير، بأن الفرد في طريقة إلى الإجهاد النفسي:

الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم فعندما يقع الفرد في شرك الانشغال الدائم، فإنه يضحي بالحاضر، وهذا يعني أن وجوده في الاجتماع أو مقابلة يكون جسدياً وليس ذهنياً، ففكره إما أن يكون في المقابلة السابقة أو فيما ينبغي عمله في اللقاء اللاحق، وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين حيث أن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام بما بين يديه.

تأجيل الأمور والأنشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتاً لمثل هذه الأنشطة ولكن فيما بعد لن يأتي أبداً، ويصبح التأجيل القاعدة المعيار في حالة الفرد.

العيش حسب قاعدة < يجب وينبغي > يصبح هو السائد في حياة الفرد، الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسيته لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه وحتى في حالة الرغبة بإرضاء الآخرين، التي تصاحب هذه القاعدة فإنه يجد ذلك ليس بالأمر السهل عليه.

فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهماً وعاجلاً، وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح ويجد نفسه كثير التردد عند القرارات (علي عسكر، 2000، ص: 123).

وكما أشرنا سابقاً فهذه النقاط الأربعة هي كمؤشرات لحدوث الإجهاد النفسي بحيث ينغمس الشخص الفرد في عمله، ويصبح كصورة أساسية في حياته مما يولد ضغوطات قد تؤثر على حالته النفسية وعلاقاته الاجتماعية والانفعالية.

5- أعراض الإجهاد المهني: يؤدي الإجهاد النفسي إلى عدد من الأعراض التي يمكن أن تتشابه مع أعراض اضطرابات أخرى أو تغيرات الحياة والضغوطات الأخرى، غير أن الفحص الدقيق يمكن أن يكشف عما إذا كانت الأعراض مرتبطة بالإجهاد النفسي أو غيره.

وتتلخص أعراض الإجهاد النفسي فيما يلي:

1-5 الإنهاك النفسي: ويتبدى في التعب والغثيان، والتوتر العضلي، والتغيير في عادات الأكل والنوم وانخفاض عام في مستوى الطاقة ولعلّ العرض الأكثر شيوعاً هو حالة من "الإعياء العام" وهي حالة الإنهاك دون سبب واضح.

2-5 الإنهاك الإنفعالي: هو الشعور بالإحباط واليأس والعجز الاكتئاب والحزن واللامبالاة بالعمل ويشتكى الفرد من الشعور بالاستشارة والغضب دون سبب محدد، وتتضح الحالة بشدة عندما لا يبالي الشخص بأي جانب من جوانب عمله بعد أن كان بالنسبة له كل شيء.

3-5 الإنهاك العقلي: هو الشعور بعدم الرضا عن الذات، وعدم الرضا عن العمل والحياة بصفة عامة، والشعور بعدم الكفاءة وعدم الملائمة والدونية، وهو ما يؤدي بمرور الوقت أن ينظر الفرد إلى العملاء والزبائن أو المرضى باعتبارهم مصدر للتهيج والاستشارة والمشكلات بدلا من كونهم مصدر للتحدي وفرصة لإثبات الذات كما أنهم يشكون دائما بأن هناك خطأ ما في العمل. (جمعة سيد يوسف، 2004، ص: 48)

6- نماذج الإجهاد: لإجهاد ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان أن يتخيلها دائما، وله آثار إيجابية وأخرى سلبية فوجود مستوى معين من الإجهاد لا يضر بالعضوية بل يفيدها ويعود على بيئتها بالخبرة والفائدة وهذا الإجهاد ضروري ولكن ارتفاع مستوى هذا الإجهاد قد توافقه آثار سلبية على صحة الفرد والبيئة.

وفي هذا الصدد يميز "وليام بلوكر William Pbloker" نوعين من الإجهاد:

1-6 الإجهاد المفيد: Le bon stress أو Leustress ويعبر عنه بملح الحياة نظرا للدور الهام الذي يلعبه هذا الإجهاد في تنشيط الجهاز الفيزيولوجية للعضوية التي تستجيب عن طريقه للمواقف المهددة التي نعرضها.

6-2 الإجهاد المضر: mauvais أو distress الذي إذا بلغ مستوى معيناً قد يسبب أضراراً معتبرة جسدية كانت أو نفسية.

أما الطبيب العقلي "بايكوك Bacock" فإنه ميّز بين ثلاث أنواع من الإجهاد تتداخل فيما بينها ولكنها مختلفة من حيث الشدة وهي:

- **الإجهاد المفيد:** إجهاد ذو ناتج عن الصراعات الداخلية كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

- **إجهاد ذو أصل خارجي صادر عن البيئة الخارجية للفرد:** كمواجهة العراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة، فيريد اجتيازها وتخطيطه ليشعر بالراحة والرضا.

- **إجهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع:** فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه لاستغلال طاقته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

ومن هنا يمكننا أن نستنتج وجود نموذجين للإجهاد الأول صحي والثاني مرضي:

أ- **إجهاد صحي (نموذج صحي):** يعتبر الإجهاد ظاهرة أساسية في الحياة اليومية للأفراد، كما أنه ضروري للنمو الفردي وتحقيق الذات بشرط أن تكون الاستجابات التكيفية للفرد مناسبة لما يتطلب الموقف (بحيث أن الضغوط الخفية تساعدنا على الإنجاز بمستوى أفضل وتجعلنا نشعر بطعم الحياة) ويساعد الإجهاد على نمو شخصية الإنسان لارتباطه بعمليات التعليم والسعي لحل المشكلات فهو يثير الحماس للأفراد وخيالهم ويحثهم على تحسين أو زيادة مردوديتهم، أما على الصعيد العلائقي فهو تجديد للقدرة على التكيف مع المستجدات الخارجية، وتجدر الإشارة إلى أنه بفضل النموذج الصحي للإجهاد، حققت منظمات عديدة على مستوى طموحها أو تعدت لأنها تمكنت من تطوير (أنأها التنظيمي) والهيكلية أثناء عملية التغيير.

كما تظهر أهمية الإجهاد الصحي بالنسبة للأفراد خلال المراحل الانتقالية بين المناصب كالترقية وبشكل خاص المسؤولين، ومهما يكن فإن أجسامنا في حاجة دائمة إلى كمية من الطاقة الحرارية الضرورية للحياة، الأمر الذي لا يحدث إلا إذا واجه الفرد مواقف مجهدة شرط أن تكون في حدوده. (لوكيا، وبن زروال، 2006، ص: 15 - 18)

ب- الإجهاد المرضي (نموذج المرضي): يصبح الإجهاد خطيرا عندما يكون مستمرا دائما دون إدراكه ودون التعبير عنه والحياة الحديثة تفرز مجهادات مزمنة ناتجة عن الظروف اليومية دون أن يستطيع الفرد تغييرها (الطوابير، التنقل، التلوث، الضجيج، سوء الاتصال، التفاهم ...) وهنا الإجهاد النفسي صعب التعرف عليه، بحيث تصير طاقة نفسية يحتاج الفرد إلى صرفها وإلا انقلبت على الجسم وحطمته. (بدره معتصم ميموني، 2005، ص: 116).

كما يرى كل من "أجرا بارت ودلماس Agra Part and M.A.Delmas" أنه لا يوجد إجهاد بهذا المفهوم (المرضى) إلا إذا كانت الاستجابة مفرطة أو سيئة التكيف أو مؤلمة، في حين يمكن أن يسبب التعرض للمجهادات البسيطة ولكن بشكل متكرر للإجهاد المرضي، ويضيفان أنه عند الحديث عن ظاهرة الإجهاد لابد أن نراعي شدة العوامل المجهدة وتكرارها، وما تحدثه من استجابات لدى الفرد المجهد.

والإجهاد إذا زاد عن حده الطبيعي يتحول إلى تأثير سلبي على الفرد وعلى بيئته ويصبح بذلك مصدر خطر ويكون مدمر للتوازن الطبيعي للفرد، فيشعر بحالة من الإنذار المبكر حين يدرك خطورة الموقف الذي يعيشه، فيزيد الجسم من إفراط هرمون الأدرينالين في الدم، وبعدها يدخل مرحلة التغيرات الفيزيولوجية كزيادة ضربات القلب أو وتيرة التنفس بشكل ملاحظ وإن استمر تعرض الفرد لهذا الموقف الخطر (بالنسبة) يصل إلى حالة الانهيار النفسي الكامل.

ويشير "إيلي" إلى أن الفرد يغير من سلوكياته كمحاولة التكيف مع حالة الإجهاد ولهذا التغيير عتبة سلوكية، يسميها (عتبة التكيف الجديد) أي حد للقدرة على التكيف بواسطة تغيير السلوك، فإذا تعدى الفرد هذا الحد ولم يتمكن من تقليص حالة الإجهاد فإنه يصل إلى حالة الإحباط والتي إن لم ينتج بدورها تفتح المجال لظهور الأعراض السيكوسوماتية حيث عتبة التمزق النفسي.

ويذكر "يوسف ميخائيل" أن هناك نوعين من الإجهاد أحدهما مؤقت مرتبط بمواقف طارئة محددة، يزول بزوالها والثاني مزمن له طبيعة تراكمية ولا يزال بزوالها. أي يزول الموقف المسبب له ويحتاج الفرد الذي يعاني من هذا النوع إلى مساعدة وعلاج.

يجب الإشارة إلى أن الطبيعة التراكمية لظاهرة الإجهاد خاصة تجعله عملية متصاعدة يزيد كل مصدر من مصادره في ارتفاع مستواه العام لدى الفرد، لكن وجود الفروق الفردية يجعل من الإجهاد لدى الفرد لا يسببه عند الآخر بالضرورة في إدراك مصدر الإجهاد وتقييمه وبالتالي التفاعل معه على

أساس ذلك، وفي الإطار يذكر "بنحمان ستورا Benjamin Satora" أن التوليف بين بعض مصادر الإجهاد وبعض ملامح الشخصية قد يندر بظهور ردود فعل على الإجهاد مثل بعض الاضطرابات العقلية، كراهية الوظيفة، الخلافات الزوجية، ... إلخ .

كما يرى "هالجار Halgard" أن الإجهاد يعتمد على عوامل مثل الفروق الفردية في ردود فعل الجهاز العصبي الإرادي، والخبرات التعليمية المبكرة واستعداد بعض أعضاء الجسم للإصابة بسبب الوراثة أو الإصابة السابقة، ويؤكد ذلك "جراري Gray وآخرون" فيشيرون إلى أن الكثير من المشكلات المسببة للإجهاد يمكن تناولها وحلها بشكل بسيط جداً، لكن هذا الحل يظهر لبعض الأفراد سهلاً ولا يتناسب مع صعوبة وتعقيد المشكلة فيشعرون حينئذ بالإجهاد. (لوكيا، وبن زورال، 2006، ص: 19) ومن الأمثلة الدالة على ما، سبق اكتشاف العالمين "فريد مان وروسنمان" خلال أبحاثهما حول مرض القلب لنمطين من الشخصية (أ- ب) يتصف كل منها بخصائص يصفها الجدول التالي:

جدول رقم (01): يصنف نمطين من الشخصية (أ- ب) لفريد مان وروسنمان

النمط (أ)	النمط (ب)
<ul style="list-style-type: none"> - يجري وراء تحقيق عدة أمور تتعلق بحياته في نفس الظروف والأحوال و الأوقات. - يتصف بالهجوم والسلطة. - يفتقر إلى الصبر والاتزان الانفعالي. - يتسابق مع الوقت لأنه يعتبر الانتظار مضيعة للوقت. - يعمل كثيراً دون إعارة الاهتمام بالاسترخاء. - ينافس نفسه إزاء الآخرين. - يدمن على العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> - يؤدي أعماله ببطء وهدوء وصبور . - لا يتسارع مع الوقت لقضاء حاجاته. - يعمل لكنه لا يتجاهل مفهوم الاسترخاء. - لا يتنافس مع نفسه. - يبدو أنه يعاني من ضغوط.

المصدر: (لوكيا، وبن زورال، 2006، ص: 19)

وتكمن خصائص النمط (أ) والنمط (ب) من الشخصيات في اكتشاف هذان العالمان أن الفرد النمطي أكثر عرضة من أمراض القلب نتيجة ميوله لخلق ضغوطات محيطية تتميز بالحركة الدائمة فيتربت عنها إجهاد نفسي وبدني يسبب تغيرات بيوكيميائية تساعد في ظهور أمراض القلب.

ويشرح هذا الأمر ولو جزئياً لماذا يصاب الفرد بالإجهاد في حين لا يصاب آخر ولو عايشا نفس الظروف، وباعتبار أن الفرد لا يعيش بمعزل عن بيئته بل يشكل نسقا مفتوحا يتفاعل معها مؤثرا ومتأثرا بكل ما تنظمه هذه البيئة من التغيرات، إذن فإن الإجهاد يعتبر محصلة التفاعل بين هذا الفرد وبيئته سواء الداخلية (أنظمة نفسية وعضوية) أو خارجية (التنظيمات والمجتمعات البيئية المختلفة من حيث المكان والزمان والموضوع). ومما يدل على ذلك تلك الدراسات التي أثبتت وجود علاقة بين الإصابة بالإجهاد وبعض المهن التي تتصف بالرقابة أو المسؤولية على الغير أو الخطورة... الخ كمرقبي الملاحة الجوية ورجال الإطفاء والطيران والعاملين على الكمبيوتر والأساتذة وعمال المناوبة والأطباء وموظفي القواعد.

أو ما أثبتته أيضا من وجود الارتباط بين طبيعة العلاقات العائلية أو التنظيمية بالاستعداد بالإصابة بالإجهاد إذا توفرت الشروط المناسبة، وهذا يعني أن الإجهاد يتصف بالحركة والتغيير لأن طبيعة مكوناته وآثاره تختلف باختلاف الظروف النفسية والعضوية والاجتماعية والتنظيمية والبيئية ويمكن أن نستخلص مما سبق أن للإجهاد خصائص يمكن أن تشمل مايلي:

- الإجهاد ذو طبيعة تراكمية؛
- الإجهاد محصلة تفاعل بين الفرد والبيئة؛
- الإجهاد مرتبط بظروف مادية واجتماعية ونفسية؛ (لوكيا، وبن زروال، 2006، ص: 21)
- خصائص الفرد الشخصية؛
- الخبرة السابقة بالمنبه؛
- الذكاء والمستوى الثقافي. (غربي صبرينة، 2014، ص: 42)

7- مصادر الإجهاد المهني: تعتبر الضغوط المهنية أو الوظيفية هي عبارة عن نتيجة تفاعل الفرد مع بيئته وبالرغم من أن بعض هذه الضغوطات قد تكون إيجابية من حيث تضمنها التحدي ودفع الفرد لاتخاذ قرارات مهنية أو وظيفية فعالة وجيدة، إلا أننا عادة ما نفكر فيها على أساس سلبي. ذلك حسب الآثار المترتبة عن هذه الضغوط كالإجهاد النفسي وكذلك حسب مصادر هذه الضغوط وفيما يلي نتناول الإجهاد كأحد الآثار وعن مصادره وهي عديدة نستعرض فيما يلي بعض منها.

7-1 الصراع بين الأدوار: ويحدث عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر، وذلك مثلا الصراع بين العمل والأسرة، فأحيانا قد يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة، مثل السفر في مهمة معينة، وهنا قد

يصاحب الإبقاء على متطلبات دور معين بعض أعراض التوتر النفسي مثل القلق مما جعل من الصعب الإبقاء بمتطلبات الدور الآخر مثلما تسبب المشاكل الاجتماعية إلى عدم القيام بمتطلبات العمل وعدم التركيز فيه. (رواية الحسن، 2004، ص: 402)

7-2 العبء الكمي الزائد: ومعناه أن يكون لدى الإنسان الكثير ليفعله مع ضغط الوقت وتدفق العمل الروتيني مع متطلبات وظيفية وأحادية الجانب مع سطحية الاهتمام. (لينارت ليفي، 1995، ص: 32) وهنا يكون العبء مصدرا واضحا للإجهاد النفسي حيث يكون في هذه الحالة الفرد أمام عبء عمل كبير، مقارنة بقدراته وموارده البشرية مثلا الأم تعمل على رعاية الأطفال ورعاية البيت، في آن واحد وموازة لكل ذلك تعمل على تحقيق ذاتها مهنيا.

7-3 ضآلة العبء الكمي: ومعناه أن يكون محتوى الوظيفة محدودا جدا وواحد الجانب مع الافتقار إلى تنوع المثيرات وعدم وجود متطلبات ابتكاريه أو حل للمشكلات، وضعف فرض التفاعل الاجتماعي. (لينارت ليفي، 1995، ص: 32)

حيث يمثل مصدرا آخر للإجهاد ويحدث في حالة الأعمال التي ليس بها قدرا كافيا من التحدي أو عندما لا يكون حجم العمل كافيا لشغل وقت الفرد.

7-4 الشعور بالنقص أو عدم الكفاية: تنتج الضغوط من شعور الفرد بعدم التوازن بين المكافأة التي يحصل عليها والمكافأة التي يتوقع حصوله عليها، فالفرد يعرف مدى نجاحه في أدائه وما حققه من خلال مقارنته بالآخرين. ويتلازم هذا النوع من عدم العدالة مع نوع آخر من الضغوط يأتي من الضغط الذي يمارسه زملاء العمل على الفرد. (رواية الحسن، 2004، ص: 406).

7-5 الضوضاء: إن الظروف البيئية تأتي من محيط الإنسان كالضجيج، وشدة الزحام والكوارث الطبيعية والضوضاء أو التلوث السمعي من أكثر العوامل المسببة للإجهاد وأضرارها على صحة الفرد أكثر من أن تحصى، فالضوضاء تصيب الفرد بالإرهاق والتوتر وقلة التركيز ويقول الدكتور "برنارد" أن الجسم يستجيب للضوضاء بطريقتين مختلفتين طبقا للأدلة التي جمعها الباحثون الألمان على مدى العشرين عاما الماضية .

أ- الطريقة السلبية: هي استجابة ضعيفة يتم على أثرها إفراز الكورتيزول الذي يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم.

ب- الطريقة الايجابية: التي عادة ما تؤدي إلى المواجهة وإفراز الأدرينالين والنور أدرينالين. (مسعد شتيوي، 2002، ص: 49)

6-7 الأوضاع الأسرية: وتشمل الأوضاع المعيشية والأحداث المرهقة ك وفاة صديق حميم أو العيش بين الغرباء أو صراع مع مرض مزمن، أو قضاء فترة زواج مليئة بالنزعات (RATHOLAN.1990.P) (909).

8- النظريات المفسرة للإجهاد المهني: كما أشرنا سابقا أن هناك علماء ميزوا الإجهاد ووضعوا له عدة نماذج واهتموا به اهتماما كبيرا مما مهد للبعض وضع نظريات مفسرة لهذه الظاهرة، ونذكر فيما يلي أهم هذه النظريات:

8-1 نظرية سيلاي Selay: كان "هنز سيلاي" بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الإجهاد متغيرا غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98)

حيث أكد سيلاي أن الإجهاد جزء طبيعي من الوظائف ونتيجة لممارسة الحياة. وقد أطلق "سيلاي" على الأعراض التي تظهر على العضوية أثناء الإجهاد باسم زملة تناذر أعراض التكيف العام، هذه الزملة تحدث من خلال ثلاث مراحل:

8-1-1 المرحلة الأولى: تسمى استجابة الإنذار، في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فتحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهياً لها مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية فترتفع نسبة السكر في الدم ويسارع النبض ويرتفع الضغط فيكون الجسم في حالة استنفار وتأهب كاملين من أجل الدفاع والتكيف مع العامل المهدد. (محمد قاسم عبد الله، 2001، ص: 98)

8-1-2 المرحلة الثانية: وتسمى المقاومة وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازم مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف ، وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف وما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف يؤدي

التعرض المستمر للضغوطات إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الخلل في الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية. (محمد قاسم عبد الله، 2001، ص: 116).

8-1-3 المرحلة الثالثة: وتسمى مرحلة الإجهاد وهي مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون استنفذت، في هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من الأجهزة بالعطب ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة، على حماية نفسه كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة فانخفاض درجة الحرارة أو زيادتها وحالات الجوع والعطش، النشاط العضلي الزائد والتوتر الانفعالي كلها تؤدي إلى تغيرات في الكائن الحي نتيجة ما نسميه بحالة الإجهاد النفسي. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 116)

8-2 نظرية لازاروس: وقد نشأت هذه النظرية سنة 1970 نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي. والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقديم كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ولكنه ربط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الإجهاد بذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للمواقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه. وتعرف نظرية التقدير المعرفي الإجهاد بأنه نشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد. ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

8-2-1 المرحلة الأولى: وهي خاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الإجهاد النفسي.

8-2-2 المرحلة الثانية: وهي التي فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الجدول التالي:

جدول رقم (02): العوامل التي تقيد الفرد حسب لازاروس

العوامل الشخصية	العوامل الموقفية	العوامل الخارجية
- مهارات الاتصال	- التقدير	- العوامل الصحية
- الحالة الانفعالية	- التكرار	- التأييد الاجتماعي
- الصحة، التعب	- الخبرة	- المتطلبات المهنية
- هوية الذات	- الأمن والسلامة	
- تقدير الذات، الشخصية		
- الخبرات والعادات		
- التهديد، الضغط، التعب		

المصدر: (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 100)

3-8 نظرية كانون Canon: حيث نظر كانون إلى الإنسان على أنه يماثل بطريقة أو بأخرى الأشياء المادية مثل المعادن التي تفقد تماسكها عند درجة معينة من الضغط الشديد، وقد كان مهمتها بمدى تأثير عدة عوامل خارجية مثل البرودة، نقص الأكسجين وغيرها على الإنسان، وقد قادت دراسته إلى نتيجة مؤداها أنه من الممكن تحمل الضغوط الناجمة عن هذه المصادر وخاصة عندما تكون معتدلة وخفيفة، غير أنه عند دوام هذه المسببات يكون أثرها قاسياً، فإنها في النهاية تقود إلى تخلخل النظام البيولوجي، ويلح كانون على متغيرات فيزيولوجية وثابت نفسياً.

ومن أجل تخطي الموقف الذي يسبب القلق عرض منظور الإجهاد لموقفين:

التصدي للعمل الهجومي مثلاً الهروب من أمامه أو العودة إلى موقف التبعية كحال الطفل الصغير إذ يلوذ بأمه يحتمي بها بدلا من أن يواجه الخطر بنفسه. يرتبط الفعل الانفعالي الأول بالنسبة لكانون بانتكاسه النشاط السمثاوي الوريدي ويتعلق رد الفعل الثاني بازدياد ألتهيجي نظير السمثاوي.

4-8 نظرية وولف Woolf: عالجت دراسات "هارولد وولف" الأولى سنة 1947 ردود الفعل لدى أسرى الحرب من الحلفاء وقد خضعوا لتعذيب اليابانيين لهم، وقد أتاحت إسهاماته رفقة زميله "هنكل" من مخبر علم البيئة البشرية في المدرسة الطبية التابعة لجامعة كورنيل حول نتائج الإجهاد النفسي على موظفي شركة الهاتف في مدينة نيويورك (عينة من 2600 شخص) أتاحت لهم إعطاء تحديد جديد للإجهاد على أنه حالة دينامية لعضو ما استجابة لمطلب تكيفي لأن الحياة نفسها تتطلب تكيفا

مستمرًا بحيث أن جميع المخلوقات الحية هي استمرار في حالة من الإجهاد تعظم وتصغر ويعتبر "وولف" بعد أن يطرح كل فكرة عن فئة خاصة من الفوضى السيكوسوماتية أن البيئة الاجتماعية تجارب الماضي لدى الكائن الحي من ضمنها العوامل البيولوجية وأحداث الحياة تؤثر ضعيف على الشكل الذي يتخذ المرض ولكن تأثيره كبير على مدته ومجراه، ويؤيد "وولف" مفهوم غير نوعي للدور الذي يلعبه الإجهاد في نشأة المرض.

ونلاحظ أن "وولف" قد ربط الإجهاد النفسي بالمرض العضوي فتوقع أن الإجهاد لفترة زمنية طويلة قد يولد لنا مرض عضوي.

ونستنتج من خلال النظريات السابقة أن الإجهاد ينشأ من عوامل خارجية تلقى على جسم الإنسان خارج حدود قدرته مما يولد له ضغوطات كبيرة مؤدية للإجهاد، منها الظروف البيئية والأوضاع المعيشية، الأوضاع المهنية بالإضافة إلى المتغيرات البيولوجية أو الحيوية مما يؤدي إلى خلل عضوي أو عطب ما في الوظائف جراء الإصابة بالإجهاد النفسي.

9- قياس الإجهاد المهني: تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على حالة الإجهاد النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمدها الباحثون في تصميم أدوات تساعد على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد مجهداً نفسياً، وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على الأسئلة ويقدر بعدها ما إذا كان مجهداً بدرجة معينة أو لا يعاني من الإجهاد. (علي سكر، 200، ص: 117)

ولقد أنتجت الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الإجهاد بعض الوسائل المستخدمة لقياسه

9-1- التحقيق الشخصي للإجهاد: أكتشف كل من "إيفان ستيفينش وماتسون" من جامعة هوستن الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الاستمارة التي تهدف إلى قياس إدراك الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في (15) قسم وربط ذلك الإدراك بالوقت وحمل العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب ووجود العامل في المؤسسة، وتضم هذه الاستمارة (60) بنداً والتي تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام والجزئي للتنظيم، وتكمن فوائد هذه التقنية في أنها تعرف قطاعات المؤسسة التي يكون فيها الإجهاد مرتفع جداً.

9-2- تحقيق الإجهاد: ويتمثل هذا التحقيق في استمارة تحتوي (238) بنداً مقسمة إلى (14) سلم توضح ثلاث أشكال من الإجهاد هي: الأوضاع، الأعراض، الجروحية، والشيء الذي يؤخذ على هذا

التحقيق هو كونه سلم واحد من (14) سلم يمكن أن تصف لنا المصادر المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي السلالم لا تصف الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل.

9-3- سجل حالات القلق: صمم كل من IUSHEME-DE POLOALTOCORSCCH- SPIELBEFER هذه الاستمارة الموجهة من أجل تشكيل حالات القلق الشخصية وذلك بالتفريق بين الحصر كخاصية متعلقة بالفرد، وكتجربة انفعالية عابرة، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة في شكل تصريحات، ومثال ذلك فيما يخص حالة الحصر. (JEAN BEN JAMIN STORA، P116-117)

9-4- تقويم إجهاد لأدام: وهو عبارة عن استبيان طور من طرف باحثين من جامعة (SANDIEGO) وهو يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي وبين الإجهاد المرتبط بالعمل وغير المرتبط به. (صابر بحري، 2009، ص ص: 67-68).

ويوجه عام لم تكن للدراسات العربية مقياس للإجهاد النفسي سوى عبارات مقياس "السيد السمادوني" بدون تعليمات ثم جاءت الدكتورة "زينب محمود شقير" بمراجعة الدراسات الأجنبية التي حصلت عليها أثناء المسح الشامل للدراسات السابقة أنها جميعا (على وجه التقريب) استخدمت مقياس "ماسلاش" للإجهاد النفسي ذو الثلاث أبعاد هي: الاستنزاف الانفعالي وفقد الآنية والإنجاز الشخصي. (زينب محمود شقير، 1998، ص: 5).

كما قام "علي عسكر" باقتباس اختبار تحديد أعراض الضغوط المهنية (DAVISTAL 1997) وهو عبارة عن اختبار يضم (20) بنداً، حيث يطلب من المختبر تقدير البنود وفق المقياس التالي: أبدأ، نادراً، أحياناً، غالباً، دائماً، مجرباً عليه بعض التعديلات ومن خلا هذا الاختبار يمكن معرفة تكيف الفرد مع ضغوط العمل ومدى معاناته منها. (علي عسكر، 2000، ص: 135).

10- نتائج الإجهاد المهني: يظهر الإجهاد النفسي بعدة طرق على الأفراد الذين يشعرون بمستويات عالية من الإجهاد مما يسبب لهم في أعراض في أغلب السواء جسمية ونفسية وحتى سلوكية. وسوف نوجز في نقاط الآثار التي تتجم عن الإجهاد النفسي.

10-1 النتائج السيكوسوماتية: وهي أمراض جسمية ذات جذور وأسباب نفسية تظهر رد فعل لأي عضو مصاب ومفهوم السيكوماتية حسب وجهة نظر العلماء هو مرض نفسي جسمي وهو ربط بين المرض النفسي والمرض الجسمي والأمراض السيكوماتية متعددة نذكر منها:

- أمراض القلب والجهاز الدوري مثلا: النوبات القلبية، ضغط الدم المرتفع، الذبحات الصدرية، تصلب الشرايين؛

- أمراض الجهاز الهضمي مثل: أمراض القولون والإسهال، نزلات البرد... إلخ؛

- أمراض الجهاز العضلي مثل: توتر العضلات، الروماتيزم، آلام المفاصل، آلام الظهر... إلخ؛

-أنواع الصداع المختلفة. (جمعة سيد يوسف، 2004، ص: 44)

10- 2 النتائج النفسية: تعتبر الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج وآثار الإجهاد النفسي، ذلك أن الناس لديهم درجة محددة من تحمل الضغوط الواقعة عليها وهو ما يطلق عادة عتبة الإحساس، لذا فإنه عندما يتجاوز الأفراد هذه النقطة نتيجة للضغوط التي يواجهونها تظهر عليهم بعض المشاكل الفيزيولوجية النفسية وتختلف هذه النتائج من فرد لآخر ذلك حسب الفروق الفردية لكل شخص وتتجلى هذه الأعراض في القلق والغضب والعدوانية والاكتئاب والتعب والشكوى من النسيان وضعف الذاكرة، التوتر والملل وفقدان التركيز والعصبية الزائدة ونوبات الهلع والنشاط الزائد الإحباط والانعزاج و... إلخ وكل هذه الأعراض تعرض الفرد للتدخل وعدم الاتزان في حياته العملية والاجتماعية.

10- 3 النتائج السلوكية: تمثل الاضطرابات السلوكية نمط آخر من الاستجابات التي يلجأ إليها الأفراد الذين يعانون من ضغط الإجهاد المهني والتي يعتبرها الفرد كوسيلة لمواجهة مثل هذه الضغوطات وتتجلى هذه النتائج السلوكية في الإفراط في الأكل أو فقدان الشهية والتدخين بكثافة وشرب الكحوليات والمخدرات والمواد النفسية المؤثرة في الأعصاب (الأدوية المهدئة أو المنشطة أو المنومة) كذلك اضطرابات النوم كالأرق والكوابيس والفرع الليلي واضطرابات الكلام... إلخ (جمعة سيد يوسف، 2004، ص: 50).

11- مظاهر الإجهاد المهني عند العاملين بنظام الدوريات: يعتبر الإجهاد تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وقد حددت ثلاث مكونات رئيسية له في منظمات العمل وهي: المثير، الاستجابة، التفاعل ، فمثلا نظام العمل بالدوريات وتبعاً لخصائصه المتمثلة في العمل بدوريات 12 ساعة عمل مقابل

12 ساعة راحة، وما يفرزه من انشغال، وتوتر طوال ساعات العمل إضافة إلى التغيير المستمر لفترات العمل مما يصعب على العضوية التكيف معها.

11-1-1- الأعراض الصحية في العمل بالمناوبة:

11-1-1- اضطراب النوم: نظام العمل بالمناوبة أو بالدوريات يؤثر على حياة الأفراد في كثير من الجوانب، فالعامل الذي يعمل في الليل وينام بالنهار عادة ما ينام ساعتين إلى أربع ساعات أقل من العامل الذي يعمل بالنهار وينام بالليل، وهناك اختلاف كبير بين نوعية النوم بالنهار مقارنة بالليل ، فالنوم بالنهار عادة ما يكون خفيف ويكون متقطع مما ينتج عنه عدم استعادة الجسم لنشاطه ومن ثم التعب والخمول والتوتر، ولقد تم تقسيم مراحل النوم حسب تذبذب النشاط الكهربائي إلى مراحل:

المرحلة التمهيدية: وتسمى بمرحلة النعاس أو الإرهاق أو الاسترخاء، وتتميز بظهور موجات ألفا على مستوى القشرة المخية. (فيصل الزراد، 2000، ص: 53)

المرحلة الأولى: وتسمى مرحلة الدخول في النوم أو بدء النوم، ويلاحظ فيها اختفاء تدريجي لموجات ألفا مع ازدياد طول الموجات وإبطاء سرعتها بحيث تظهر موجات ثيتا، ويتراوح عدد الذبذبات من 4-8 ذ/ثا .

المرحلة الثانية: يسمى بالنوم الخفيف، حيث يلاحظ اختفاء موجات ثيتا وظهور موجات ألفا من جديد ، كما تظهر أحيانا موجات تتراوح ذبذباتها بين 12-15 ذ/ثا

المرحلة الثالثة: وتسمى النوم العميق الهادئ، حيث تزداد الموجات وتصبح عالية الارتفاع وتخف سرعتها تدريجيا ويغلب عليها موجات ثيتا.

المرحلة الرابعة: وتسمى النوم العميق، وهناك يلاحظ ارتفاع الموجات مع الضعف في سرعتها لدرجة يصبح فيها التوتر حوالي 1 ذ/ثا، أي موجات من نوع دلتا التي هي أقل من 4 ذ/ثا. (أديب خالدي، 2006، ص: 438)

من خلال هذه المراحل يمكننا أن نميز بين نوعين من النوم هما:

النوم الكلاسيكي (العميق): ويتصف هذا الشكل من النوم بانتقال الفرد من حالة اليقظة تدريجيا إلى أن يلوذ إلى الهدوء والسكون والرقود، ويكون أول الليل ويعتبر مرحلة ترميم عام للتخلص من التعب خلال مرحلة اليقظة.

النوم النقيضي (الخفيف): ويتصف بحركة العين السريعة وكثرة الأحلام وإمكانية وصف هذه الأحلام بطريقة واضحة، وفي هذا النوع تكون وظائف الجسم مشابهة لحالة اليقظة، حيث يزداد سريان الدم إلى الدماغ ويرتفع ضغط الدم ويزداد معدل ضربات القلب والتنفس وله عدة وظائف مثل معالجة المعلومات المكتسبة من خلال اليقظة ونضج الجهاز العصبي (الحفاظ على طاقته). (سامي عبد القوي، 1995، ص: 261).

11-1-2 اضطرابات النوم وأشكالها: وصفت في السنوات العشرين الأخيرة جداول وتصنيفات لاضطرابات النوم، وقد حدد المختصون في مجال الطب النفسي والصحة النفسية العديد من الاضطرابات المتعلقة بالنوم، والتي ترتبط باضطرابات النوم الأولية وهي تصنف إلى مجموعتين هما:

أ- **اضطرابات صعوبات النوم:** وتشمل اضطرابات الأرق، اضطرابات فرط النوم، اضطرابات جدول النوم واليقظة الذي يصاحبه شعور الفرد بالكدر والكسل ونقص الدافعية، مع اختلال العلاقات الاجتماعية وانخفاض الإحساس بالقيمة الشخصية نتيجة الشعور بالعجز، إضافة إلى ضعف القدرة على التركيز والإدراك. (أديب خالدي، 2006، ص: 449)

ب- **اضطرابات مصاحبات للنوم:** وتشمل اضطرابات الكوابيس الليلية، اضطرابات الفزع الليلي، اضطرابات التجول الليلي (المشي أثناء الليل) (أديب خالدي، 2006، ص: 438)

والإصابة باضطرابات النوم كالأرق مثلا، وهذا ينعكس بدوره على إنتاجية العامل وتركيزه في عمله مما يعرضه للحوادث في العمل ويسبب له الضغوطات المهنية تكون عائق أمامه، وكذلك في بعض الأحيان قد يسبب بعض الأعراض العضوية لأنه على سبيل المثال إفرازات الجهاز الهضمي تتبع نظام الإيقاع اليومي، فعندما يأكل العامل في ساعات الليل المتأخرة فإنه يملأ معدته بالأكل في الوقت الذي يكون جهازه الهضمي غير مستعدا لذلك، ويتركها خالية بالنهار وهي في قمة نشاط إفرازاتها الحمضية، ولعلّ هذا ما يفسر نسبيا شكوى العاملين بالليل من مشكلات المعدة.

وهذا إلى جانب معاناتهم من الكثير من الضغوطات العائلية التي يجب عليهم التكيف معها. حيث يجب عليهم التكيف معها، كما يجب عليهم العمل عندما يكون أغلب الناس نائمين والنوم عندما يكون الآخرين في أعمالهم، إضافة إلى ضياع فترات من الوقت عبثا سواء أثناء العمل اليومي أو عند التنقل في رحلات العمل، الشعور بالضيق والكرب خلال النهار مما يتدخل في نوعية عمل المرء وعلاقته بغيره (الدسوقي، 1976، ص: 19)

11-1-3- نبضات القلب: توصل " Genest " (1987) إلى أن هناك علاقة بين الإصابة بمرض القلب وبين ضغوط العمل، فالتعرض المستمر للضغوط النفسية وخاصة ضغط العمل يؤدي إلى الإصابة بارتفاع ضغط الدم الشرياني (عبد الستار، 1998، ص: 131).

وتشير الدراسات التي قام بها كل من "Kleitmaon and Ramsaroop" (1948) على مجموعة مكونة من ستة أفراد فحصت لديهم نبضات القلب على مدار 24 ساعة مع فاصل زمني بقدر 2 ساعة بين كل فحص وآخر على أن نبضات القلب تخضع للنظام الدوري لجسم الإنسان ككل، بحيث تنخفض ليلاً وترتفع نهاراً، كما لوحظ أن تغير وقت النوم يتبعه تغير في دقات القلب، أي أنها تتكيف مع حالة الجسم الجديدة (مباركي، 2004، ص: 44)

إن التكيف السريع لنبضات القلب مع تغير أوقات العمل والنوم والنشاط يدل على أن النظام الدوري لنبضات القلب ليس نظاماً داخلياً بل خارجياً يتحكم فيه بالدرجة الأولى التعود، حيث ترتفع دقات القلب أثناء النشاط وتنخفض أثناء النوم والراحة (بقادير، 2006، ص: 44)

ومع هذا فقد وجد فريق من الباحثين من جامعة ميلان أن الأشخاص الذين يعملون في الليل يعرضون أنفسهم للإصابة بأمراض القلب أكثر من غيرهم، حيث أن القلب لا يستجيب للعمل الجاد في منتصف الليل كاستجابته أثناء النهار ويعود السبب في ذلك أن الجسم قد صمم كي يتباطأ ليلاً، وأن التغيرات التي تطرأ على أنساق النوم لا تترك أي تأثيرات طبيعية على عمل القلب أو الجسم، وقد وجدوا أن حركة الأعصاب التي تسرع عمل القلب هي أبطأ عند الأشخاص الذين يعملون ليلاً منها عند الأشخاص الذين يعملون نهاراً، ويقول الدكتور "رافايو فورلان" أن مقاومة النظام الطبيعي للجسم أو ما أسماه بساعة الجسم الداخلية للتغيرات التي تعرضها طبيعة العمل المناوب تشير إلى أنه من الصعب على الناس التكيف مع العمل المناوب ليلاً، وذلك لطبيعة الإنسان التي ضبطها الخالق عز وجل على البيولوجية الساعة الموجودة في كل خلية من خلايا جسم الإنسان لتتسجم بأمر ربها مع وظيفة الإنسان في النهار والتي تختلف عن وظيفته بالليل.

توضح الارتباط بين مستوى الكوليسترول في الدم وأحداث العمل الضاغطة، كذلك تبين أيضاً أن فقدان الشهية واضطرابات النوم وأمراض القلب والذبحة الصدرية قد تكون ناتجة عن التعرض للضغوط النفسية. (بونماكي، 1988، ص: 35).

ينعكس سوء التكيف النفسي الفيزيولوجي الناتج عن العمل بالدوريات على الناحية الصحية للعامل، ويظهر هذا بوضوح في شكل اضطرابات هضمية، حيث يجعل العمل بالدوريات العامل يأخذ وجبات غير صحية وفي غير مواعيدها، أي في وقت يكون فيه الجهاز الهضمي في حالة استرخاء وغير مستعد للقيام بعملية الهضم، كما أن الوجبة التي يلجا العامل إلى تناولها عادة ما تكون باردة ويتم أخذها بدون شهية (اندولاور وجماعته، 1977، Andlauer et al، 1981، Doyle and meedo) الأمر الذي يؤدي بالعمال إلى الإفراط في تناول بعض التوابل والعقاقير لفتح الشهية والإقبال على التدخين ومرافقة الوجبة بالمنشطات كالقهوة والشاي للإبقاء على مستوى اليقظة أثناء العمل، هذا من جهة أخرى يجعل تناول المهدئات أو المنومات عند محاولة الحصول على قسط من النوم، عملية الهضم تمر من سيئ إلى أسوأ، وبالتالي فإن الاضطرابات الهضمية التي تظهر لدى عمال الدوريات ترجع أساسا إلى تغير الإيقاع اليومي في إفراز الغدد الهضمية وفقدان الشهية من جهة أخرى، بالإضافة إلى طبيعة الوجبات وعادات الأكل الغير الصحية قد يجعل العمل بنظام الدوريات لاسيما المتحركة منها، العامل يواجه صعوبات كبيرة في التخطيط لأوقات الوجبات العادية، الأمر الذي يدفع به إلى التخلي عن وجبة أو أكثر خلال اليوم الواحد، ويتم ذلك خصوصا بالنسبة لوجبتي الفطور والغداء، إذ كثيرا ما يضطر إلى التضحية بإحدى الوجبتين على الأقل لمواصلة نومه، كما أنه كثيرا ما يتم استبدال الوجبات العادية بمأكولات سريعة قلما تكون صحية، أضف إلى ذلك هناك من يجد نفسه مجبرا على تناول عدد أكبر من الوجبات الزائدة مما يخلق ضعفا زائدا على الجهاز الهضمي، الأمر الذي قد يتسبب في السمنة، كما هو الحال بالنسبة للعمال في دورية الليل وخصوصا في شهر رمضان. (عبدوني وآخرون (دت)، ص: 120).

لقد توصل "تاكجي takagi" (1972) إلى أن أوقات الأكل تتأثر بكل من دورية المساء والليل وهو ما يؤدي إلى انخفاض في تكرار عدد الوجبات لتصل إلى حوالي نصف عددها الأصلي، بحيث يميل أغلب العمال إلى التخلي عن وجبة الإفطار أو وجبة الغداء ولو أنهم غالبا ما يتناولون وجبة العشاء في وقتها المحدد، في المقابل قليلون هم عمال الدوريات الذين يلجئون إلى زيادة في عدد تناول الوجبات فحوالي 82 إلى 92 من مختلف العمال بالدوريات يتناولون ثلث وجبات في اليوم خلال دورية النهار، أما بالنسبة لدورتي المساء والليل فيلاحظ أن نسبة العمال الذين يتناولون وجبتين أو وجبة واحدة قد ازداد بالمقارنة مع نفس النسبة لدى عمال دورية النهار ويرى نفس الباحث كذلك أنه على الرغم من انخفاض تكرار تناول الوجبات في الكثير من الحالات لدى عمال الدوريات بصفة عامة،

فإنه قد ارتفع في حالات كثيرة أخرى ليصل إلى أربع وجبات كما هو الحال بالنسبة للعمال الذكور بمصنع النسيج الذين تناول أكثر من نصفهم أربع وجبات أثناء دورية الليل، إضافة إلى ما سبق على الرغم من قلة عدد العمال الذين يتناولون وجبة واحدة، إلا أن نسبتهم في تزايد مستمر بالنسبة لدورية المساء والليل. (بوضريفة، 1995، ص: 99).

وعادة تناول الوجبات لدى بعض عمال الدوريات قد لا تتأثر بالإيقاع البيولوجي اليومي فحسب، بل ويتغير أوقاتها تبعاً لأنواع الدوريات مما يزيد في إزعاج عملية الهضم "تاكاجي takagi" (1972) "ميرال murrel" (1970) و"واكارا ودولامار walkeretdedelamare" (1971) حتى وإن أخذنا في الحسبان مختلف التسهيلات الموفرة كالمطاعم ونوعية المأكولات أثناء دورية الليل فعادة ما تكون منحنى بالمقارنة مع ما هي عليه، وهذا بطبيعة الحال في حالة ما إذا توفرت هذه التسهيلات خلال دورية الليل "تاكاجي takagi" (1972)، وتبين المؤشرات ظهور اضطرابات هضمية لدى عمال الدوريات ولعلّ هذا ما جعل "اندرسون Anderson" (1957) أن عثر على اضطرابات هضمية غير تقرحية لدى 46 من عمال الدوريات، بينما لم يتعد ذلك نسبة 15 عدد العمال الذين يعملون حسب التوقيت العادي، كما وجد أن تكرار الاضطرابات المعوية (كالإسهال) أكثر عند عمال الدوريات مما هو عليه عند عمال النهار، وهذا بنسبة 30 مقابل 9 ويتكرر نفس الوضع بالنسبة للإمساك (constipation) المرتبط بنوبات بواسيرية (Hemorrhoids) المتعلقة أساساً بدورية الليل.

وقد وجد "بلوم bloam" (1961)، أن القرحة المعدية لدى عمال الدوريات منتشرة بمقدار ثمانية مرات أكثر منها لدى عمال النهر العاديين. (بوضريفة، 1995، ص: 101)

11-1-4- حرارة الجسم: يعتبر نظام حرارة الجسم من المؤشرات الفيزيولوجية لقياس الأداء، لكونه أسهل قياس من غيره من العوامل، ثم لأنه يتبع دورة ثابتة شيء ما خلال الأربع والعشرين ساعة كما أنه يعتبر المتغير الأساسي في البحوث ودراسات النظام الدوري لحد الساعة.

وقد اتضح من دراسات كل من "كوهون وبليك وادوارس Blak and edwaers and kalquhon" (1968) أن اتساق النظام الدوري لحرارة الجسم الطبيعية يتميز بارتفاع ما بين الساعة الرابعة إلى الساعة الخامسة ثم يليه ارتفاع سريع بين الثامنة والحادية عشر متبوع بارتفاع أبطأ لكنه تصاعدي خلال التسع ساعات الموالية، ثم تبدأ في الانخفاض خلال التسع ساعات الموالية، ثم تبدأ في الانخفاض خلال الليل، ويتراوح معدل التغيرات في درجة الحرارة بين 1.1 إلى 1.2، كما أن هذه

التغيرات لدى الأفراد النائمين مثلما وجدت لدى الأفراد اليقظين تحت ظروف ثابتة كما يقول "كليتمان Kleitman" (1963). (مباركي، 2004، ص: 112).

كما قام "كليتمان وجاكسون" (1950) بدراسة العلاقة بين حرارة الجسم وفعالية العمل لدى مجموعة من البحارة تقوم بمهام دورية ليلا ونهارا، استغرقت الدراسة مدة عشرين يوما بحيث ينام الأفراد في ساعات مختلفة (حسب جداول العمل) لكن في أيام متتالية، تضمنت اختبارات الأداء فقد استنتج "كوهمون وآخرون" (1969) النتائج التالية:

- هناك علاقة وطيدة بين التغيرات الدورية لحرارة الجسم وبين فعالية العمل وذلك خلال النهار والليل وفي جميع الأنظمة الدورية؛

- إن مدة تكيف كل من حرارة الجسم والأداء مع دورات العمل والنوم في أوقات غير عادية، لا تزيد عن أسبوع في ممارسة الروتين الجديد؛

- إن التعب والأرق الجزئي (فقدان النوم جزئيا) يؤثر بين علاقة الجسم والأداء .

إضافة إلا ما سبق فإن هذه النتائج تعطي أفضلية لنظام العمل الليلي المتواصل بدل نظام الدورات الأسبوعية (أسبوع عمل بالليل والأسبوع الموالي عمل خلال النهار)، وذلك حتى يتمكن الفرد من استعمال تكيف حرارة جسمه لأن هذا الأخير (التكيف) يستغرق مدة تتراوح من أربعة إلى ستة أيام ابتداء من تغيير جداول العمل والنوم (مباركي، 2004، ص: 113).

11-1-5- نظام الجهاز البولي: من المعتاد أن ينام الفرد ثمانية ساعات بدون انقطاع وبدون شعور بالحاجة إلى التبول، وذلك كما يعتقد العامة نتيجة عدم شرب الماء ليلا، إلا أنه رأى "روبرت Roboborts" سنة (1960) أن السبب وراء ذلك لا يعود فقط لعدم تناول السوائل ليلا، وإنما يمكن أن تكون له أسباب داخلية أخرى.

تأكدت هذه الفكرة من خلال دراسة "فلكر volker" حيث وجد أن تغير الحاجة إلى التبول حسب فترات الليل والنهار، أي تدفق السائل البولي من جسم الإنسان يعود مرجعه إلى عملية نظام دوري خاص بجسم الإنسان، وقد قام "فلكر" بتجربته هذه على مجموعة من الأفراد تحت ظروف تجريبية ورقابة محكمة داخل حجرة مظلمة وحسب جدول معين بشرب الشاي والسوائل وتناول الطعام بمقادير محسوبة، وتعززت هذه النتائج بدراسات فيزيولوجية أخرى حيث استقر الرأي على أن التبول ليس

العمل الفيزيولوجي المستقل، وإنما هو تابع ونتاج عمليات فيزيولوجية أخرى كالامتصاص الأنثوي وامتصاص مختلف أنواع النوبات والإفرازات الهرمونية النخامية والهرمون ضد الأضرار بآبول (ADH) وغيرها من الهرمونات. (مباركي، 2004، ص: 113).

11-1-6- الربو المهني: الربو المهني هو الربو الذي تتسبب فيه طبيعة العمل، والتعريف المعتمد من قبل منظمة الصحة العالمية للربو، "حالة التهابية للطرق التنفسية، هذه الحالة تسبب أزيزاً نوبياً، مع ضيق النفس والسعال وخاصة في الليل والصباح الباكر". (دوباخ، 2009، ص: 58).

يعد ضيق التنفس من أشيع الأعراض في الربو، حيث يشعر المريض بصعوبة دخول وخروج الهواء إلى داخل الصدر ويشتد ضيق التنفس أحياناً عفوياً، ومن الأعراض أيضاً السعال الذي يشتد ليلاً، وينتهي غالباً بطرح قشعاً مخاطية لزجة.

وهناك مضاعفات حادة تحدث خلال النوبة الشديدة والمديدة، فقد تختلط هذه النوبة بالقصور التنفسي الحاد، الذي قد يؤدي إلى موت المريض ما لم يسعف مباشرة ومن المضاعفات الحادة كذلك الريح الصدرية، وهي تجمع الهواء في المسافة بين جدار الصدر و جدار الرئة، والريح المنصفية وهي عبارة عن تجمع الهواء في المسافة ما حول القلب، واللذان يؤديان لانضغاط الرئة والقلب وإعاقة عملهما، ويتطلب كلا الاختلاطين علاجاً سريعاً لإنقاذ حياة المريض. (علي موسى، 2007، ص: 99).

أ- **الربو المهني:** كأى نوع آخر من الربو له عوامل مسببة له، وبالرغم من تفسير الآلية التي تعمل بها هذه العوامل، إلا أنه يشتبه في وجود عوامل أخرى مازالت آلية مازال عملها مجهول، إلا أن العمال الذين يشتغلون بنوبة الليل والنهار ونظراً لتغير معدل الأكسجين بالليل والنهار، فإنهم قد يكونوا مستهدفين للإصابة.

ب- **مرض السحار السيليسي (سيليكوزس Silocosis):** وينشأ من استنشاق غبار السيلكا السائبة (الحرّة)، وهي عبارة عن ثاني أكسيد السيلكون، حيث تسبب التليف في الأنسجة الرئوية وتتوقف خطورتها على دقة جسيماتها (أقل من 5 ميكرون)، نسبة السيليكات السائبة في الغبار، بالإضافة إلى مدة التعرض هي العامل الفعّال في الإصابة بالمرض. (ذياب، 2002، ص: 165).

ويلاحظ هذا مثلاً عند عمال المحاجر ومصانع الاسمنت بالإضافة إلى رجال الإطفاء كونهم أحياناً يواجهون حرائق كيميائية وإطفاء متاجر للمساحيق التجميل.

ج- داء الامينات (داء الاسبتوسيس) (Asbestosis): يوجد في الطبيعة على شكل صخور هشة وهو عبارة عن أملاح سيليكيات المنغيزيوم، وهو من أمراض تغبر الرئة المزمنة، التي تحدث تلقا في الأنسجة الرئوية وتتراوح مدة التعرض وظهور المرض من شهور إلى سنوات، وعادة ما يصاب العامل بالسرطان بعد (20-30) سنة، ومن الأعمال التي يكثر فيها هذا المرض الحفر والتنقيب واستخلاص الخامات، صناعة الملابس والخوذات المضادة للحريق وهذه الأعمال تدخل ضمن نشاط رجال الإطفاء. (ذياب، 2002، ص: 171).

12- الأعراض النفسية في العمل بالمناوبة: يعتبر الضغط تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية المنظمة أو الفرد نفسه، وقد حددت ثلاث مكونات رئيسة للضغط في منظمات العمل هي: المثير، الاستجابة، التفاعل، فمثلا نظام العمل بالمناوبة وتبعاً لخصائصه المتمثلة في العمل الليلي وما يفرزه من انشغال، توتر، طول ساعات العمل، إضافة إلى التغير المستمر لفترات العمل مما يصعب على العضوية التكيف معها تعتبر في مجملها عوامل ضاغطة.

12-1- الاكتئاب في العمل بالمناوبة: يعتبر الاكتئاب اضطراب نفسي يعبر عن نفسه في مجموعة من الأعراض المترابطة بعضها عضوي وبعضها ذهني وبعضها مزاجي وبعضها يأخذ الصبغة الاجتماعية، تلك الأعراض تسمى في مجملها الزملة الاكتئابية، وهي تشمل ببساطة عن جوانب من السلوك والأفكار والمشاعر التي تحدث مترابطة أغلبها وبعضها والتي تساعد في النهاية على وصف السلوك الاكتئابي وتشخيصه. (لعريط، 2006، ص: 86)

12-2- ضعف مستوى النشاط الحركي والخمول: أداء النشاط المعتاد لعمال المناوبة كالذهاب إلى العمل أو القيام بالواجبات الاجتماعية فهي تبدو له صعبة التحقيق دون أن يبذل طاقة لإنجازها حتى ولو كانت تلك الأشياء التي يستمتع بها من قبل، فهي تبدو له الآن غير مرغوب فيها وإنها مجرد واجب من الواجبات الثقيلة الأخرى.

12-3- مشاعر الذنب واللوم: قد نجد أشخاص يراهم الآخرون أنهم جادون ولكن الواحد منهم يرى نفسه أنه سيء كما أنهم يرون أنفسهم يستحقون ما يحل بهم من كرب، لذلك نجد أن هؤلاء الأشخاص غالبا ما يسيطر عليهم الشعور بأنهم عبء على الأهل والزملاء... الخ، ولائمين على أنفسهم بسبب اكتئابهم وفشلهم في إشباع حاجات المحيطين بهم. (Wever، 1979:122)

12-4- التفكير الانهزامي: الطريقة التي يفكر بها الفرد وإدراكه للأمور عما تتضمنه صورته لذاته وعن الأحداث الخارجية التي تمر به، ومن الأعراض الرئيسية التي تسود بين هؤلاء ميلهم الواضح إلى نعت الذات بالتفاهة، النقص والعجز. (wever، 1979:123)

13- المظاهر الاجتماعية في العمل بالمناوبة: الإنسان اجتماعي بطبعه، فهو ينزع بالغريزة إلى الحياة داخل الجماعة وإن بقاءه البيولوجي يتوقف على الجانب الاجتماعي، فالجماعة بالنسبة للكثير من البشر هي الوسيلة التي يعبرون بها إلى المجتمع الأكبر، فإذا أريد للفرد أن يساهم في بناء المجتمع ويؤثر فيه ويتعامل معه، يحق له أن يعطي فرصة لعضوية الوحدات الاجتماعية الصغيرة التي يجد فيها إشباعا لحاجاته ومجالا للانسجام مع الآخرين. (kogi، 1985، p:15)

تعتبر الجماعات معيارا أساسيا يحدد بناء المجتمع، وطبيعة أهداف الفرد، كما تؤثر في حاجاته ومعتقداته، اتجاهاته وميوله، ومدى إمكانياته السلوكية، وأحيانا يواجه الفرد مواقف تجعله مغيبا عن تمثيل دوره الاجتماعي بسبب التزامات مهنية أو احتميات تقدر ضمن مسار الحياة... الخ

ومن خلال هذا طرح كثير من الباحثين مسألة العلاقة بين طبيعة وظروف العمل بالمناوبة وإمكانية التفاعل الاجتماعي لعمال المناوبة ولمناقشة هذه العلاقة لابد من الإشارة إلى أهم خصائص التفاعل. (لعريط بشير، 2006، ص: 101).

يعتبر التفاعل الاجتماعي وسيلة الاتصال الأساسية بين أفراد الجماعة، إذ عن طريقه يتم التفاعل بين الأفراد في سبيل حركة الجماعة، فبذلك يتميز التفاعل الذي ينشأ بين أفراد المجموعة بالتنبؤ، فإذا قام الفرد بأداء معين داخل الجماعة فإنه يتوقع الاستجابة بالقبول أو الرفض من بقية أعضاء الجماعة لما قام به من سلوك، وقد يتوقع الفرد أيضا الثواب أو العقاب، ويكون توقعه مبنيا على أساس الخبرات السابقة أو على أساس القياس بالنسبة لأحداث متشابهة في إطار القاعدة القيمة التي تسود الجماعة، إنه في جميع الحالات لما يتوقع الفرد استجابة معينة ثم يفاجأ باستجابة مقابلة فإن ذلك يزيد من معدل التفاعل الاجتماعي. (badia، 1990، p: 387)

يحدد التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة السلوك الفردي للأشخاص كما أنه يساعد على تمييز المحصلة العامة لاستجابات الأفراد في المواقف الاجتماعية، وبالتالي فإن التفاعل الاجتماعي يحدد النمط الشخصي لكل فرد في الجماعة، بعبارة أخرى فالتفاعل بين الأفراد يكون نوعا من الالتزام بالنسبة لسلوك كل فرد وعليه فإنه يمكن التنبؤ بهذا السلوك.

يساعد التفاعل الاجتماعي على إعطاء الفرصة للأفراد لكي يتميز كل منهم بشخصيته، وهذا يعتبر نزوعاً طبيعياً، كما أن الجماعة بحكم تكوينها الديناميكي لذلك يساعد على إتاحة هذه الفرصة.

التفاعل الاجتماعي بين الأفراد يصدر نتيجة لاختلال تنظيم الطاقة في المجال الاجتماعي للجماعة، لذلك يعتبر أساس سلوك الأفراد واستجاباتهم للأحداث القائمة، فكلما تقاربت القوى في المجال قلت فروق الجهد، وبالتالي اقترب التفاعل الاجتماعي من حالة الركود والسكون. بمعنى آخر يكون التفاعل الاجتماعي نشطاً كلما اختل توازن المجال الاجتماعي للجماعة، وهذه أهم الخصائص المميزة لتفاعله الاجتماعي الذي يمكن اعتباره الأساس الأول في نشأة العلاقات الإنسانية (Monk, 1986, p: 555)

في ضوء تلك الخصائص فإن نظام العمل بالمناوبة بما يحمله من تغيير لأوقات العمل وسرعة دوران ساعاته يمثل تعارضاً مع القيم التي يتلقاها العمال خلال عضويتهم في الجماعات المختلفة التي سبقت الإشارة إليها، إذ لا يتيح لهم الفرصة الكافية للاندماج فيها، مما يؤدي إلى إعادة النظر في مواقفهم وإعادة تشكيل أنماطهم السلوكية في التخلي عن عادات واتجاهات معينة واكتساب اتجاهات وعادات أخرى أكثر ملائمة لمقتضيات الموقف الاجتماعي الجديد (لعريط بشير، 2006، ص: 120).

من خلال ذلك يمكن تصور عمق الآثار النفسية والاجتماعية التي يفرزها نظام العمل بالدوريات خاصة إذا علمنا أنه يؤثر على تنظيم جماعة العمل، إذ أن العامل في نظام العمل اليومي العادي أقدر على الاهتمام بشؤون العائلة والصلوات الاجتماعية المختلفة أكثر من العامل الذي خضع لنظام العمل بالمناوبة الذي يشعر بالتقصير اتجاه مسؤوليته الأسرية، فالعامل يتأثر بما يشيع في مجتمعه من أصداء لحوادث محلية أو عالمية، ويناله من آثار القلق الاجتماعي العام ما يمكن أن يكون مصدراً للاضطرابات العاطفية، وما أكثر ما كانت مشكلات أسرة العامل أو الحالة المرضية لأحد أفراد أسرته وراء السلوك العدواني الذي يظهر لديه في ميدان عمله.

بمقارنة وضعية كل من عمال المناوبة وعمال اليوم العادي، نجد أن عمال المناوبة يقابلون الحياة الاجتماعية بالتوحش ولا يبذلون استعداداً للتعاون في ظل طبيعة وظروف العمل، وهذا يكون عكس العمال الذين يشتغلون عادي، فهم يواجهون التغيرات الغير المنتظرة في البيئة بتغذية رجعية تكون أكثر تفهماً وعقلانية، كما أنهم يبذلون استعداداً للتعاون. (لعريط، 2006، ص: 103).

بوجه عام فتمط البناء النفسي الاجتماعي يختلف لدى كل منهما تبعاً لديناميكيات مواقف العمل التي يواجهها كل منهما (بسبب الاختلاف القائم) لأن إمكانيات التفاعل الاجتماعي تختلف باختلاف نظام العمل والموجه لأفراد فئة معينة.

14- الاستراتيجيات الشخصية للتعامل مع الإجهاد: تؤكد معظم الكتابات في مجال أساليب إدارة الضغوط والتي يعتبر الإجهاد المهني أحد آثارها على المستوى الفردي على ما يسمى بالمنهج الذاتي في مواجهة الإجهاد المهني، لذا كثيراً ما نسمع عبارات مثل ساعد نفسك بنفسك أو أفضل ما يقدم المساعدة لك هو أنت، لذلك لا بد من التأكيد على دور الفرد وأهميته في التخلص من الإجهاد ولكي يتمكن من ذلك لا بد من إتباع عدة إستراتيجيات لمواجهته وهي إستراتيجيات متنوعة ومتعددة منها ما يلي:

14-1 الفرع إلى الله: لقد اهتم الإسلام برعاية الجوانب الصحية للفرد وسلامته، ذلك أن الطب في الإسلام يقوم على أصليين هما: الوقاية والعلاج حيث كان له عناية بهذين الأصلين وفي سبيل ذلك مزج بين الناحية الروحية والجسدية ليتسنى للمسلم سلامة في جسمه وعقله وروحه.

لقد جاء القرآن الكريم ليؤكد على حقيقة النداء والشفاء والفرع إلى الله من أجل التفريج على الكربات في كثيراً من آياته حيث قال تعالى: ﴿ ونزل من القرآن ما هو شفاء ورحمة للمؤمنين ﴾ الإسراء، الآية 82. وقال تعالى: ﴿ وإذا مرضت فهو يشفين ﴾ الشعراء، الآية 80. وقال تعالى: ﴿ سيجعل الله بعد عسرا يسرا ﴾ سورة الطلاق، الآية 7. وقوله تعالى: ﴿ أمن يجيب المضطر إذا دعاه ويكشف السوء ﴾ سورة النمل، الآية 26.

كما قص سبحانه قصص تفريج الكربات عن أنبيائه عند تعاضم الكرب كإنجاء نوح ومن معه بالفلك، وإبراهيم من النار وفدائه لولده الذي أمر بذبحه، وقصص سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم مع أعدائه والنجاة منهم بقصته في الغار وفي غزواته صلى الله عليه وسلم.

كما جاءت السنة النبوية لتؤكد أيضاً على الاهتمام بصحة الفرد ورعايته وتوجيهه لمواجهة الشدائد والكرب، فعن أبي العباس عبد الله بن عباس رضي الله عنهما قال: كنت خلف النبي صلى الله عليه وسلم فقال: ﴿ يا غلام إني أعلمك كلمات: أحفظ الله يحفظك، أحفظ الله تجده أمامك تعرف إلى الله في الرخاء يعرفك في الشدة وأعلم أن ما أخطأك لم يكن ليصيبك، وما أصابك ما كان

ليخطئك. وأعلم أن النصر مع الصبر وأن مع العسر يسر ﴿١﴾. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 297)

إن الإيمان بالله والفرع إليه يعتبر جزءاً مهماً من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم، فقد تبين لكثير من الأطباء أن أهم عامل في شفاء المرضى ليس هو العقاقير ولكنه الأمل في الله الذي لا يخيب من رجاء من ارتجاه. ذلك أنه عندما ينقطع الرجاء ويضيع الأمل يتعذر الشفاء. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 298)

14-2 تعديل بناء الشخصية لدى الفرد: يقوم هذا الأسلوب على تأكيد حقيقة مؤداها أن الضغوط أمر يتعلق بالفرد بالدرجة الأولى، وأن مسببات هذه الضغوط قد تكون داخل هذا الفرد حيث تتعلق بشخصيته وسلوكه وقد تكون خارجية متعلقة بالبيئة التي يعمل بها، وتؤثر في نفس الوقت على الفرد ولما كنا لا نستطيع دائماً تغيير العالم من حولنا فإننا نستطيع في الغالب أن نغير في بناء شخصياتنا وبهذه الطريقة نستطيع أن نعزز قدرتنا على إدارة الضغوط التي تواجهنا وكذا آثارها ونقصد بذلك الإجهاد، وهذه القدرة تأتي من خلال تعديل بعض جوانب لدينا والمتعلقة بما يلي:

14-2-1 بناء الذات الايجابية: ومن أهم السمات التي يتميز بها الإنسان عن سائر المخلوقات هي قدرته على أن يكون واعياً بذاته شاعراً بها وإذا كان كل من الإنسان والحيوان قادراً على أن يستجيب للبيئة الخارجية والآخرين، فإن الإنسان قادر بصفة خاصة على أن يستجيب لنفسه، والواقع أن الشعور بالذات هو المصدر الأساسي للهوية وهو المثال الحي لقوله تعالى: ﴿ولقد كرمن بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلاً﴾ الإسراء، الآية 70.

إن كل شخص من يستطيع أن يعمل لبناء ذاته الإيجابية، وذلك إذا ما أدرك أنه يستطيع أن يتغير وأنه ليس بالضرورة أن يبقى طوال حياته بنفس الذات السلبية فضلاً عن ذلك فإن بناء الذات الإيجابية يعد عاملاً مهماً في مواجهة الإجهاد والاستجابة له بطريقة فعالة. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 302)

14-2-2 ممارسة حقك في تأكيد الذات: و يقصد بها هو أن تدافع عن حقوقك، بحيث تعبر عما تحب أو تكره بخصوص شخص ما أو شيء، على ألا تنتهك حقوق الآخرين، وإن توكيد الذات يمثل في حقيقة الأمر جوهر الاتصال الجيد، علماً أن بعض الناس يخلطون بينه وبين العدوانية، فالعدوانية تعني انتهاك حقوق الآخرين من أجل تحقيق حاجاتك واهتماماتك الخاصة، وفي حين يقابل هذا

السلوك العدواني ما يسمى بالسلوك غير الحازم أو المسالم أو الخاضع والذي يعني عجز أو فشل الشخص في الدفاع عن حقوقه بأية طريقة مما يشجع الآخرين على عدم احترامه. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 305)

إن تأكيد الذات يعبر ببساطة عن تقدير الشخص لذاته وتوقيرها بالدرجة التي تسمح بالمطالبة بحقوقه بطريقة معقولة، وهذا بدوره يؤدي إلى تعزيز الثقة بالنفس، مما يجعل الشخص يستطيع إعطاء الانطباع الحسن عن ذاته، وعليه من خلال هذا التوكيد للذات يكون الفرد قادراً على أن يطلب ما يريد ويتعلم كيف يسأل وبذلك يتعلم كيف يؤكد نفسه بنفسه معززا ذاته بنفسه. (عبد الفتاح محمد السعيد الخوخة، 2002، ص: 29)

كما أن تحقيق الذات يجعل الفرد سعيداً في تحقيق حلم حياته وأن يصل إلى الأهداف التي سبق أن رسمها لنفسه في أن يصبح فرداً مهماً في مجتمعه سواء في النجاح المهني أو غير ذلك حتى يصبح سعيداً راضياً عن نفسه. (كامل محمد عويضة، 1996، ص: 90).

14-3 إدارة الوقت: إن فشلنا في الإدراك الكامل لأهمية الوقت هو الذي يكمن وراء استخدامنا غير المنظم له وذلك أن معظمنا مشغول كل الوقت، كما أننا قد نعمل بجد، لكننا لم ندرك حقيقة أخرى وهي أننا في الواقع، نضيع رأس مالنا وهو الوقت بنفس الطريقة كما لو كنا جالسين، ولا ربما ألحقنا أضرار كبيرة بصحتنا العقلية والجسمية أثناء عملية الأشغال والعمل الجاد. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 320)

لذلك على الفرد أن يأخذ الوقت الكافي لتقييم المعاني لمشاريعه ولتقرير كيف يمكن أن يستثمر وقته وطاقته وذلك من خلال:

14-3-1 تحديد الأهداف: إن وجود الأهداف الواضحة من الممكن أن يكون أساسياً بالنسبة لإدارة الوقت، وبالتالي التخفيف من الضغوط والإجهاد النفسي كواحد من بين آثار هذه الضغوط، بل إن هذا الأمر من المحتمل أن يصدق على نطاق واسع على النشاط البشري. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 324).

14-3-2 تحديد الأولويات: بعدما يقوم الفرد بتحديد الأهداف، عليه وضع هذه الأهداف حسب الأولوية لذا فإن ما ينبغي عمله في هذه المرحلة هو أن يقوم بترتيب الأهداف بصرف النظر عن المجال الذي تتعلق به الأهداف. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 325)

14-4 التمارين البدنية: تعتبر التمارين البدنية من أكثر الوسائل فعالية في تخفيف الإجهاد بحيث أن هناك العديد من التمارين التي يمكن أن يمارسها الشخص للتخفيف من حدة الإجهاد الناجم عن الضغوط، وأفضل هذه التمارين تلك التي تساعد على تحسين الصحة العامة ويتم ذلك من خلال عدة نشاطات منها ما يلي:

14-4-1 الرياضة: تساعد التمارين الرياضية في التخفيف من حدة الضغوط وما ينجم عنها من آثار كالإجهاد النفسي، وذلك لأن التمارين الرياضية تكسب الجسم القوة وذلك من خلال تنمية العضلات، ومن بين التمارين التي يعتمد إليه الفرد للتخفيف من حدة الإجهاد، المشي أو السباحة أو الجري أو لعب كرة القدم ... إلخ.

كما تساعد التمارين الرياضية على تقييم القلق والتخفيف منه وتحقيق النمو الجسمي والمهارات العقلية وتعلم حل المشكلات والابتكار، وينمي الخبرة الذاتية ويساعد على اكتساب الثقة بالذات وكذلك السيطرة على الصراعات النفسية. (فاروق السيد، 2001، ص: 149)

14-4-2 الاسترخاء: ربما يظن أنه شيء أقرب من المستحيل أن تتعلم الاسترخاء خلال فترة التوتر لكن لا بد من تعلم كيفية الاسترخاء وطرقه والتي من الممكن أن تخفف من التوتر الذي تشعر به من خلال العمل، فقد أشار "هربرت بنسون" إلى ما أسماه الاستجابة إلى الاسترخاء وتشمل هذه الاستجابة تقليل ضربات القلب والتمثيل العضوي وخفض معدل التنفس. (جون بي، 2005، ص: 208)

وكذلك الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والتخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل. (JERMY STRANKS 2005 P: 78)

فالواقع أن الانخراط في العالم الخارجي، وبذل الجهد النفسي والجسدي الشديد الاستمرار في العلاقات المتباينة مع الناس الذين يتصل بهم المرء في البيئة الاجتماعية التي يعمل بها، لما يصيبه من الإرهاق فيكون بحاجة إذن إلى الاسترخاء ولا شك أن الاسترخاء من الوسائل الفعالة للتخلص من آثار الإجهاد الذي يترتب على الاستمرار في العمل والمشاركة المستمرة لمدة طويلة في العلاقات الاجتماعية.

14-4-3 التنفس: التنفس يعتبر من علامات الحياة الثلاث وهي: النبض، التنفس والحرارة وإن كان التنفس يتم في معظم الأوقات بطريقة لا إرادية محكوم بعدة عوامل مختلفة، إلا أن الإرادة يمكن أن تتدخل بالفعل، ومهمة التنفس هي إدخال الأكسجين إلى الدم وأنسجة الجسم وخلاياه والتخلص من

ثاني أكسيد الكربون وبخار الماء والحرارة وهي جميعاً نواتج عمليات التمثيل الغذائي واستخدام طاقة الجسم. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 332)

وعليه تكون عملية التنفس لها أهمية بالغة وأمر مسلم به للفرد لذلك عليه أن يعلم أن طرق التنفس المختلفة تؤدي إلى حالات عاطفية متباينة، فعندما يمر الفرد بفترة توتر يزداد معدل التنفس طبيعياً ويحدث نوع من شد لعضلات البطن ويتقلص التجويف الصدري، ولأن جسم الإنسان يحتوي على جهاز قلبي وعائي، وهو الجهاز الذي تصل فيه الجهاز التنفسي والجهاز الدوري، فإن التنفس السريع سوف يزيد من سرعة ضربات القلب، ومما يجعلك تشعر بمزيد من القلق بينما لو أنك أبطأت من سرعة التنفس وضربات القلب تشعر بالاسترخاء. (جون بي، 2005، ص: 209).

وعليه إن التحكم في التنفس قد يمكنك من التحكم في حالتك النفسية والعصبية وبتطوير طريقة التنفس يمكنك أيضاً تطوير أجهزتك الجسمية والنفسية لتكون أكثر هدوء واسترخاء ولا يحدث ذلك إلا بعد فترة من التدريب.

خلاصة الفصل:

يمكن أن نلخص كل ما قدم في هذا الفصل كما يلي: القسم الأول: وتناولنا فيه متغير الإجهاد بصفة عامة حيث تطرقنا إلى النقاط التالية: مفهومه مرحله، مؤثراته الأولية، أعراضه، بعض نماذجه، مصادره، أهم النظريات المفسرة له، طرق قياسه، أبرز نتائجه.

القسم الثاني: تعرضنا فيه إلى الإجهاد المهني عند العاملين بنظام الدوريات بصفة خاصة، وتم التطرق فيه إلى النقاط التالية: مصادره، أهم مظاهره، أثاره على العامل نفسه وعلى المنظمة وختاماً: تناولنا بعض الاستراتيجيات الشخصية للتعامل مع الإجهاد المهني.

الفصل الثالث: الدافعية إلى الإنجاز

تمهيد:

- 1- مفهوم الدافعية وبعض المفاهيم المرتبطة بها
 - 2- تصنيف الدوافع
 - 3- أهمية وأسباب دراسة الدافعية
 - 4- العوامل المؤثرة على الدوافع وبعض المشكلات المرتبطة بها
 - 5- وظائف الدافعية في إدارة السلوك التنظيمي
 - 6- تعريف الدافعية إلى الإنجاز
 - 7- خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي
 - 8- نظريات دافعية الانجاز
 - 9- قياس الدافعية إلى الانجاز
- خلاصة الفصل:

تمهيد:

إن الاهتمام الكبير من طرف الباحثين بموضوع الدافعية في مجال السلوك التنظيمي له أهمية كبيرة، فأداء الفرد لأي نشاط أو سلوك معين يتوقف على وجود دافع يحدد استجابته نحو إصدار سلوك معين، وبصورة عامة فإن اهتمامنا بموضوع الدوافع في مجال العمل يهدف إلى الوقوف على مؤشرات يمكن استغلالها واستخدامها لتحسين الاتجاهات النفسية والاجتماعية للعمال في هذا المجال.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى تعريف الدافعية وبعض المفاهيم ذات الصلة بها، ثم تصنيف الدوافع ووظائفها ثم سنتطرق إلى الدافعية إلى الإنجاز وخصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي، ثم نظريات دافعية الإنجاز وطرق قياسها.

1- الدافعية: تعتبر الدوافع من المتغيرات الرئيسية التي تلعب دورا هاما في سلوك الأفراد والسلوك التنظيمي، باعتبار أن الأفراد يمثلون جزء رئيسي في التنظيم، وبالتالي تتوقف مقدرة الإدارة على تحقيق أهداف المنظمة على توفير القدر الكافي من الدوافع لدى الأفراد، هذا يتطلب اللجوء إلى القوى والأساليب التي تستطيع إثارة الدوافع مما يدفع العاملين للعمل وتحقيق الرضا في العمل، بما يؤدي لرفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية، ويتوقف سلوك الفرد على نوعية الدوافع المؤثرة فيه باعتبار أن أساس السلوك هو الدوافع طبقا للمفهوم الأساسي (لا سلوك بدون دوافع أو هدف معين)، لذلك تعد الدوافع من الأمور الهامة بالنسبة لكل من المديرين والمنظمات، حيث يتوقف مدى نجاح المنظمة وفعاليتها على مدى دافعية وحماس أفرادها للعمل، لذلك فلا بد من فهم معنى وطبيعة دافعية الفرد خاصة في مواقف العمل.

ونظرا لهذه الأهمية نجد أن هناك اختلاف في التعاريف المتناولة لهذا الموضوع وذلك بحسب التوجه والإطار النظري لكل دارس، وسنحاول التطرق لبعض منها:

1-1- تعريف الدافعية: الدافعية هي أحد المقاييس والمعايير السيكولوجية التي تؤخذ كمحك أو محدد لقياس السلوكيات التنظيمية للعاملين والموظفين بمختلف المنظمات، وتمثل الدافعية عاملا هاما يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر على السلوك الذي يبديه الفرد في العمل، وهي تمثل القوة التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل، أي قوة الحماس أو الرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تتعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد وفي درجة مثابرته واستمراره في الأداء وفي مدى تقديره لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل، وهو موضوع يفيد المديرين والعاملين في فهم العناصر التي تؤثر في رفع

حماس ودافعية العاملين، وفي اكتساب بعض الأدوات والمهارات التي يمكن من خلالها حث ودفع العاملين ورفع حماسهم في إنجاز أعمالهم الموكلة لهم، ويمكن تعريف الدافعية على النحو التالي:

تعود كلمة دوافع في أصلها إلى الكلمة اللاتينية (motive) أي يحرك أو يدفع، ثم أخذ هذا الاصطلاح معنى أوسع ليشمل على رغبة الفرد في إشباع حاجات معينة، كما وأنه يتعلق بالقوى التي تحافظ أو تغير اتجاه معين أو شدة السلوك (Gary, 1976, p: 256)

ويعرفها قاموس علم النفس على أنها "صيرورة فيزيولوجية ونفسية مسئولة عن تحرير وصيانة وتوقف سلوك ما، إضافة إلى قيمة الإشباع أو النفور المكتسب إلى مكونات الوسط الذي يمارس عليه السلوك.

ويرى "علي السلمي" (1980) بأن "الدوافع هي حاجات الفرد ورغباته غير المشبعة وتمثل نوعا من القوى الدافعية التي تؤثر على تفكير الفرد وإدراكه للأمور والأشخاص من ناحية، كما أن توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع تلك الحاجات والرغبات، والدوافع يعني حاجة يسعى الفرد إلى إشباعها، أي أنه ينظر إلى الدوافع باعتباره قوة داخلية تتبع من نفس الفرد، وتوجهه للتصرف في اتجاه معين وبقوة محددة" (علي السلمي، 1980، ص: 53)

ويعرفها "أحمد أمين فوزي" (2006) حالة أو قوة داخلية، جسمية أو نفسية، تثير السلوك في ظروف معينة، وتواصله حتى ينتهي إلى غاية معينة وهو قوة باطنية لا نلاحظها مباشرة، بل نستنتجها من الاتجاه العام للسلوك الصادر عنها، فإن كان السلوك متجها نحو الطعام استنتجنا دافع الجوع وإن كان متجها نحو الشرب استنتجنا دافع العطش، أما إذا كان متجها نحو الاجتماع بالناس استنتجنا الدافع الاجتماعي". (أحمد أمين فوزي، 2006، ص: 83)

ويعرفها "أحمد صقر عاشور" (1983) الدافعية بأنها قدرات الفرد ليؤثر على سلوك الأداء الذي يبديه الفرد في العمل، وهي تمثل القوة التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل، وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد، وفي درجة مثابرتة واستمراره في الأداء، وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل (عاشور، 1983، ص: 89)

ويرى (Fulmer) أنه إذا كان سلوك الإنسان هو بمثابة بناء للشخصية الإنسانية، فإن الكثيرين يعتبرون الدافعية هي بمثابة مفتاح السلوك، وإذا كانت الشخصية الإنسانية في غاية التعقيد، فإن ذلك يشير إلى أن الدافعية لن تنظمها وتحكمها معادلات بسيطة يمكن التحكم بها عن طريق الحاسوب

وذلك لأن كل فرد منا يحتاج إلى برنامج مختلف، كما أن هذا البرنامج لا بد أن يمر بمراجعة مستمرة ليواكب دوافعنا العديدة المتغيرة. (رشاد عبد العزيز، 1994، ص: 115)

وتعرف بأنها قوة دافعة تؤثر في تفكير الفرد وإدراكه للأمور والأشياء، كما توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته. (صلاح بيومي، 1982، ص: 31) ووفقاً "لبيندر" (1998): فالدافع يحدد شكل وشدة ومدة السلوك المتعلق بالعمل. (Steve M. Jex, 2002, P:225)

وعرفها "مصطفى عشوي" على إنها " حالة من التوتر النفسي والفسولوجي الذي قد لا يكون شعورياً أو لا شعورياً، تدفع الفرد للقيام بأعمال ونشاطات وسلوكيات لإشباع حاجات معينة للتخفيف من التوتر ولإعادة التوازن للسلوك أو النفس بصفة عامة". (مصطفى عشوي، 1990، ص: 83).

وعرفها " طارق كمال" على أنها: "كل ما يحرك السلوك، ويوجهه في اتجاه معين وما يسبب استمرارية ذلك النوع من السلوك". (طارق كمال، 2007، ص: 109)

ويعرفها (أحمد ماهر) بأنها درجة الحماس لدى الفرد، والتي توجه سلوكه في اتجاه معين وغالباً ما تكون في اتجاه حفز يصل عليه لكي يشبع حاجة لديه، فدرجة الحماس والدافعية لدى الفرد تتأثر بوجود مثيرات سواء داخل الفرد أو خارجه فتتسبب هذه المثيرات شيء من الحماس (أحمد ماهر 2003، ص: 98)

كما أن الدوافع هي جملة من قوى المؤثرات الداخلية (داخل الإنسان) التي تحرك السلوك الإنساني نحو تحقيق أهداف محددة (كامل بربر، 2008، ص: 155)

كما أن الدافعية عبارة عن عامل داخلي يستثير سلوك الفرد يواجهه ويحقق فيه التكامل، ولا يمكن ملاحظته مباشرة وإنما تستنتج من السلوك، أو نفترض وجوده حتى يمكننا تفسير هذا السلوك. (أحمد عبد اللطيف وحيد، 2001، ص: 79)

ويمكن القول أن الدافعية تتكون من خلال ثلاث مكونات هي:

أ- تحريك السلوك من خلال إكسابه طاقة للتحريك.

ب- توجيه السلوك عملياً نحو هدف معين.

ج- درجة إشباع الحاجة أو تحقيق الهدف تؤدي إما: لتكراره، أو تثبيته أو تغييره.

فالدافعية هي: مجموع القوى الكامنة داخل الفرد التي توجه وتدفع الفرد للتصرف بطريقة معينة ومن وجهة نظر المسيرين فإن الهدف الأساسي للدافعية هو تحفيز الأفراد ودفعهم للعمل بطريقة معينة وفقا لمصلحة المنظمة، فمن المعروف أن السلوك أي فرد هو سلوك مسبب ينشأ على شكل شعور ما وأول ما يظهر فإنه يظهر بصورة رغبة ثم تنمو لتصبح حاجة تتطلب الإشباع يقوم الإنسان بالتعبير عنها بسلوك معين، وبذلك فإن خلف كل سلوك أو تصرف أو نشاط محركا له، وتأخذ الأسباب أشكالا متنوعة ومختلفة منها ما يتعلق بخصائص الفرد الشخصية، ومنها ما يتعلق بظروف البيئة المحيطة سواء أكان ذلك داخل بيئة العمل أم البيئة الاجتماعية التي يعيش الفرد فيها ويكون علاقاته من خلالها

1-2-2- بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية:

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

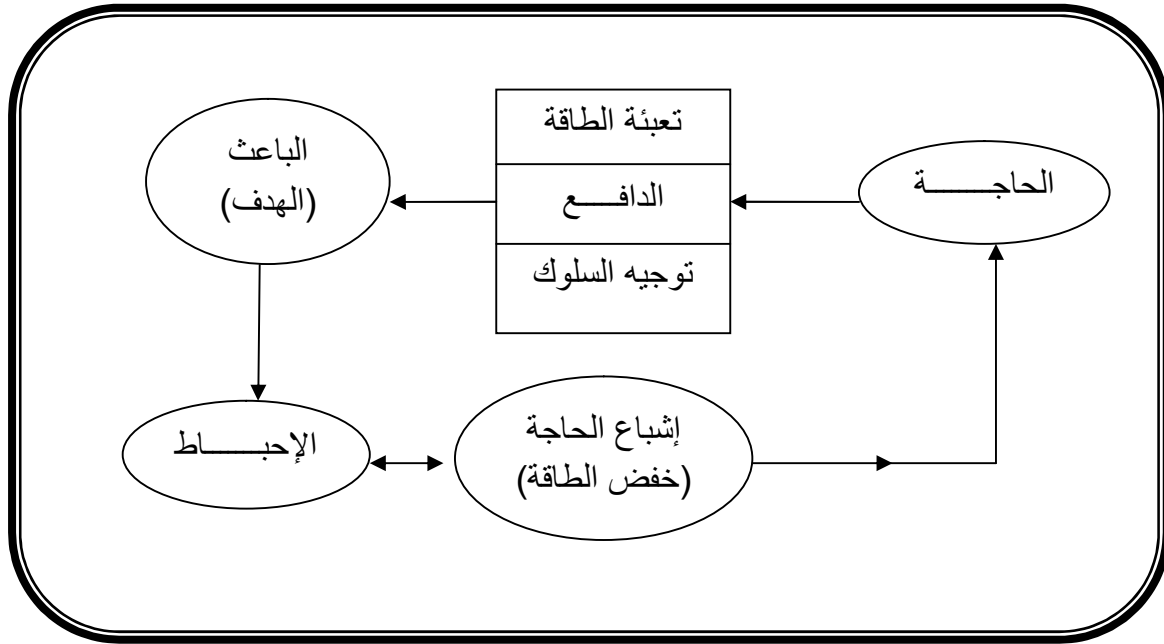
1-2-1- الحاجة: حالة من النقص والعوز، والافتقار واختلال التوازن تقترب بنوع من التوتر والضييق ولا تلبث أن تزول الحاجة متى قضيت. (عبد الرحمان الوافي، ص: 72)

1-2-2- الحافز: هو حالة من التوتر تجعل الكائن العضوي في حالة من التهيؤ والاستعداد للاستجابة لجوانب معينة في البيئة. (أحمد عبد الخالق، 1986، ص: 183)

1-2-3- الغريزة: يعرفها "ماك دوجال" بأنها: استعداد فطري نفسي جسمي، يدفع الفرد إلى أن يدرك وينتبه إلى أشياء من نوع معين، ويشعر إزائها بانفعال، ثم يسلك نحوها سلوكا معيناً، أو يحاول ذلك على الأقل. (داوود معمر، 2006، ص: 30)

1-2-4- الباعث: عبارة عن مثير خارجي يحرك الدافع وينشطه ويتوقف ذلك على ما يمثله الهدف الذي يسعى الفرد لتحقيقه من قيمة. (رمضان ياسين، 2008، ص: 100)

وفي ضوء ذلك فإن الحاجة تنشأ لدى الكائن الحي نتيجة حرمانه من شيء معين، ويترتب على ذلك أن ينشأ الدافع الذي يعبئ طاقة الكائن الحي، ويوجه سلوكه من أجل الوصول إلى الباعث (الهدف) وذلك كما هو موضح في الشكل التالي.



المصدر: (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص: 79)

الشكل رقم (01): العلاقة بين مفهوم الحاجة والدافع والباعث

2- تصنيف الدوافع: تعددت التصنيفات المقدمة من طرف الباحثين لأنواع الدوافع المختلفة، ومن

بين هذه التصنيفات تصنيف عبد اللطيف محمد خليفة، والذي قسم الدوافع إلى:

2-1- التصنيف الذي يميز بين الدوافع الوسيطة والدوافع الاستهلاكية:

أ- الدافع الوسيطي: هو الذي يؤدي إشباعه إلى الوصول إلى دافع آخر.

ب- الدوافع الاستهلاكية: هو الإشباع الفعلي للدافع ذاته.

2-2- تصنيف الدوافع وفقا لمصدرها: تقسيم إلى:

✓ دوافع الجسم: تتمثل في دوافع الجوع والعطش والجنس.

✓ دوافع إدراك الذات: وهي التي تعمل على المحافظة على صورة مفهوم الذات.

✓ الدوافع الاجتماعية: والتي تخص العلاقات بين الأفراد. (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000

ص ص: 84، 85)

2-3- تصنيف الدوافع طبقا لنظرية "ماسلو" في الدافعية الإنسانية

✓ حاجات فسيولوجية: كالحاجة إلى الطعام، الهواء، الماء، السكن.

- ✓ حاجات الأمن والسلامة: الحاجة إلى بيئة آمنة وخالية من الأضرار المادية والنفسية.
- ✓ حاجات الانتماء والميول: تتمثل في الحاجة للقبول من طرف الآخرين .
- ✓ حاجات تحقيق الذات: حاجة الفرد لأن يحقق ذاته وذلك من خلال استغلال كافة قدرته وإمكاناته.

(جمال الدين لعويسات، 2003، ص: 40)

2-4- تصنيف الدوافع في ضوء المنشأ: وهو التصنيف الأكثر شيوعاً وتتمثل في:

أ- دوافع أولية: هي استعدادات يولد الفرد مزوداً بها، تسمى بالدوافع الفطرية، تتمثل في: دافع الجوع دافع العطش، دافع الجنس، دافع الأمومة... (أديب محمد الخالدي، 2009، ص: 64)

ب- دوافع ثانوية: هي الحاجات النفسية المكتسبة من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد كالحاجات إلى الحب والحاجات إلى المكانة الاجتماعية. (علاء الدين كفاي، 2009، ص: 211)

3- أهمية وأسباب دراسة الدافعية: إن الاهتمام بالدافعية ينشأ من التوافق بين خصائص السلوك الإنساني عامة وبين الأبعاد الأساسية للدافعية، ويمكن تحديد الخصائص السلوكية التي تساعد على فهم الدافعية ومن ثم تفسيرها:

- تحريك وتسيير السلوك: أي أن هناك احتياجاً إلى تفسير مسببات إثارة السلوك وتحريكه في اتجاهات معينة، وقد ساعدت كثير من مفاهيم الدافعية في إيجاد تفسيرات مقنعة لهذه الظاهرة، منها ما اقترحه البعض بأن عناصر الدافعية لا توجه السلوك بشكل مباشر، ولكنها تثيره من خلال تنشيط الميول الدفينة للسلوك.

- شدة السلوك وفاعليته: أي أنه يوجد أيضاً احتياج لتفسير أسباب شدة السلوك وفاعليته واختلافها من فرد إلى آخر، فمن الملاحظ عادة أن مثير ضعيف قد يحدث استجابة قوية لدى بعض الأفراد، بينما يحتاج أفراد آخرون إلى مثير قوي لكي تحدث استجابة ما، وفي حالات كثيرة نجد أن قوة الاستجابة (شدة السلوك) غير متناسبة مع درجة المثير الخارجي، ومن ثم فإن تباين شدة السلوك توضح الحاجة إلى فهم الدافعية وتفسيرها، ويلقي الضوء على مسبباتها.

- اتجاه السلوك: أي أن الإنسان معرض لموقف يدعو للتصرف أو السلوك، فإنه يجد أمامه عادة بدائل متعددة يمكنه أن يختار بينها، فالسلوك يوصف عادة بأنه هادف، وبالتالي فإن هذه القدرة على الاختيار واتخاذ قرار بالاتجاه الذي يتخذه السلوك إنما تجعل لمفهوم الدافعية قيمة تحليلية واضحة.

- تأكيد وتدعيم السلوك: من المؤكد أن هناك أنواعا معينة من السلوك يتكرر حدوثها من الفرد في فترات مختلفة، حيث يواجه بظروف ومواقف متشابهة، وقد ساعدت ظاهرة تكرار السلوك على تأكيد فكرة وجود دافع معين يجعل الفرد يعتمد إلى نفس السلوك إذا واجهته مواقف معينة سبق له وأن ساعده على تحقيق أهدافه.

- ضعف وتخاذل السلوك: أي أن هناك حالات متعددة تعرض للإنسان وتؤدي إلى تخاذله أو امتناعه عن الاستمرار في نمط معين من السلوك مرة أخرى، ولا شك أن استخدام مفهوم الدافعية يساعد في إيجاد إجابة منطقية للسؤال الموالي: لماذا تحدث الظاهرة حيث يمكن تصور ضعف السلوك بسبب انخفاض قوة الدافع أو انصراف الفرد عن الاهتمام به في الأساس. (علي السلمي، ص: 114)

وتتبع أهمية الدوافع أساسا من كونها محرك للسلوك البشري بصفة عامة والسلوك التنظيمي بصفة خاصة، وتبرز هذه الأهمية من خلال النقاط التالية:

- الدوافع هي أحد المتغيرات المستقلة الهامة المؤثرة على أداء العامل؛
- تساعد على التنبؤ بالسلوك الإنساني في المستقبل، وبالتالي الاستعداد للمواجهة والتعامل معه وتوجيهه إلى صالح المنظمات؛
- تؤدي الدوافع الإيجابية إلى زيادة التعاون بين الأفراد أنفسهم، وبين الأفراد والإدارة؛
- يعد تشخيص الدوافع ذو أهمية كبيرة للمنظمات في إعداد وتصميم البرامج التدريبية المؤثرة في الدوافع وتنميتها؛
- الدوافع تحدد شدة السلوك، فدوافع الفرد تؤثر في السلوك وفاعليته، فكلما كان الدافع قويا كان السلوك أكثر شدة والفرد أكثر إلحاحا لتلبية هذا الدافع؛
- تؤدي الدوافع الإيجابية إلى التقليل من الصراعات بين الأفراد والمجموعات داخل المنظمة؛
- الدوافع هي حجر الأساس في بناء نظام الحوافز، فعند معرفة دوافع نضع الحافز المناسب لها (سامر جلد، 2009، ص: 102)

4- العوامل المؤثرة على الدوافع وبعض المشكلات الأساسية المرتبطة بالدافعية: تتوقف

مقدرة الإدارة في التأثير على سلوك الفرد وإثارة دوافعه للعمل على عدة عوامل هي:

4-1- نوعية الدوافع: ويقصد بها تحديد الدوافع الأكثر تأثيراً على سلوك الفرد، مثل الدوافع المادية والاقتصادية، المتمثلة في زيادة الأجر أو الدخل - دوافع الأمان- الدوافع الذاتية والمتعلقة بتحقيق الذات.

4-2- طبيعة الأساليب المستخدمة لإثارة الدوافع: وهذه الأساليب التي تعتمد على التهديد والعقاب إلى المكافأة والتشجيع وترغيب العاملين في العمل، وكل أسلوب يتبع مع نوعية معينة من الأفراد، وعادة تعتمد الإدارة على مزج الأساليب عند تحريك الدوافع وإثارتها لدافع وحث العاملين على العمل تقادياً للعيوب التي قد ترتبط باستخدام أسلوب معين.

4-3- درجة التوافق بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة: أي مدى التوافق بين حاجات ورغبات الأفراد والأهداف التنظيمية باعتبار أن التوافق بينهما يؤدي إلى خلق اتجاهات مؤيدة من قبل الأفراد عند التنظيم وأهدافه، وانتشار الثقة المتبادلة بين أعضاء التنظيم مما يؤدي لارتفاع درجة الرضا لدى العاملين عن العمل والمنظمة. (علي السلمي، د س، ص: 116).

بعد الحديث عن الأسباب السابقة والتي تبرر الاهتمام بمفهوم الدافعية باعتباره ركناً أساسياً في فهم سيكولوجية الفرد وتحليل سلوكه، فإن هناك بعض المشكلات التي أثارت كثيراً من الجدل بين علماء النفس ومن أهم هذه المشكلات:

- السلوك هل هو فطري أم مكتسب: حيث يرى البعض أن السلوك نتاج لخبرات الفرد التي يكتسبها في مرحلة النضج والنمو، بينما يرى البعض الآخر أن مظاهر السلوك ما هي إلا انعكاسات فطرية جبل عليها الإنسان بحكم تكوينه وطبيعته الإنسانية، وبالتالي فالسلوك هو محصلة للتفاعل بين عناصر الطبيعة (الوراثة)، وبين العناصر المكتسبة من البيئة.

- السلوك شعوري أو لا شعوري: ويقصد به ذلك النقاش حول مدى أهمية العوامل اللاشعورية في تحديد السلوك، بل وإلى أي مدى يمكن أن يمارس الإنسان نوعاً من السلوك وهو في حالة من الشعور.

- السلوك لذاته أم لهدف: أي إذا كان السلوك الذي يأتي به الفرد هو حركة تقصد لذاتها أم أن هذا السلوك يؤدي وظيفة ويحقق هدفاً لصالح ومنفعة الفرد، كما أن كثير من علماء النفس يميلون إلى اعتبار أن كل أشكال السلوك الإنساني هادفة إلى تحقيق نتائج ومنافع الفرد، وأن الحصول على هذه النتائج والمنافع هو العامل المحدد لتوقف السلوك.

- طبيعة الإنسان: أي معرفة طبيعة الإنسان هل لإنسان طيب بطبعه أم هو شرير بطبيعته أم أناني وعدواني أم هو أساسا متعاون وكريم ومحب، لكن الإجابة عن هذه التساؤلات يجب أن تكون نسبية حتى يمكن أن تكون صحيحة. (علي السلمي، دس، ص: 116)

5- وظائف الدافعية في إدارة السلوك التنظيمي: تلجأ الإدارة إلى استثمار مفاهيم الدوافع من أجل التأثير على السلوك التنظيمي وتوجيهه فيما يتفق ورغباتها وبما يحقق أهداف المنظمة، وتتركز فائدة العلم بدوافع الأفراد أنها توفر الأساس لبناء نظام الحوافز وتهيئة الظروف التنظيمية، وإعداد المناخ الداخلي في المنظمة بما يساعد على إشباع الرغبات التي تعبر عنها دوافع الأفراد، ومن ثم توفر الأساس لتفعيل الدوافع، وتحويلها من طاقة كامنة غير فاعلة في توجيه السلوك التنظيمي إلى قوى محركة تدفع السلوك في لاتجاهات المتوافقة مع أهداف المنظمة.

وتعتبر إدارة الموارد البشرية في الأساس هي الآلية الرئيسية لتحريك الدافعية، واستثمارها لإدارة التغيير المرادف لإدارة السلوك التنظيمي، وتبدأ الإدارة بتجهيز مجموعة الحوافز والمغريات التي تقدمها للفرد منذ لحظة الاختيار (علي السلمي، دس، ص: 118)

كما يمكن تحديد خمسة وظائف سلوكية للدوافع وهي:

أ- تنشئ السلوك.

ب- تحديد مجال (اتجاه) السلوك.

ج- تحديد قوة السلوك.

د- تحديد استمرارية السلوك.

هـ- تنهي السلوك (حمد بن صالح، 1994، ص: 152)

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

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

- وظيفة توجيه السلوك: وذلك بتحديد مساره بين البدائل السلوكية المختلفة، فالدافعية هنا بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه السير للإنسان في طريق سلوكي محدد. (علي السلمي، 1997، ص: 199) فالدافعية هي القوة المحرصة التي:

- ✓ توجه الطاقة اللازمة لتنفيذ الأهداف المرغوب الوصول إليها؛
- ✓ المجهودات اللازمة لتحقيق بصفة جيدة حسب القدرات والعمل المنتظر؛
- ✓ المحافظة على البقاء والاستمرار: وهذا ينعكس من خلال تنشيط سلوك الأفراد بشكل دائم من أجل إشباع حاجاته لضمان بقاءه واستمراره. (عبد الحميد محمد شاذلي، 2001، ص: 97)

6- تعريف دافعية الإنجاز: يعد دافع الحاجة للإنجاز من أهم الدوافع النفسية في مجال العمل والذي يعبر عن حاجة ذاتية داخلية تتصل بالقوى والرغبات الداخلية لدى الأفراد، والمتمثلة في رغبتهم في التميز والإبداع، ويظهر ذلك ذاتيا عليهم لأنهم يفضلون الأعمال ذات الطبيعة غير الروتينية والتي تتصف بنوع من التحدي والمنافسة، حيث أنهم يبذلون جهدا أكثر من غيرهم إثباتا لأنفسهم وإرضاء لذواتهم وذلك بغض النظر عن المكافآت والعائد المادي الذي سيمنح لهم، ونظرا لهذه الأهمية حظيت دافعية الإنجاز باهتمام كبير من طرف الإدارات، وكذا علماء علم النفس التنظيمي والذين أعطوا له تعاريف مختلفة وذلك كل حسب اتجاهاته الفكري.

6-1- تعريف الإنجاز: يعني ما يحققه الفرد من نجاح وتقدم وذلك بالاعتماد على قدراته ومواهبه الشخصية والذي يكون له أكبر أثر في تحديد مستقبله واتجاهاته الحياتية (عمر عبد الرحيم، ص: 133)

6-2- تعريف دافعية الإنجاز: يرى "عبد القادر طه" بأنها "تشير إلى رغبة الفرد وميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يحوز رضا رؤسائه ومسؤوليه فتتفتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين والموظفين". (فرج عبد القادر طه، 2003، ص: 352)

ويرى كل من "ماكلياند و اتكينسون" (1951-1958) بأن دافع الإنجاز هو "تهيؤ ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل تحقيق أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع من

الإشباع وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز". (أديب محمد الخالدي، 2008)

ويتمثل دافع الإنجاز "في الرغبة في القيام بعمل جيد والنجاح فيه، وتتميز هذه الرغبة في الطموح والاستمتاع في موقف المنافسة والرغبة الجامحة في العمل بشكل مستقل، وفي مواجهة المشكلات وحلها، وتفصيل المهمات التي تتطوي على مجازفة متوسطة بدل المهمات التي لا تتطوي على مجازفة قليلة أو مجازفة كبيرة جدا". (ثائر أحمد غباري، 2008، ص: 49)

6-3- مكونات دافعية الإنجاز: يرى "أوزيل" (1969) أن هناك ثلاث مكونات على الأقل لدافع الإنجاز وهي:

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

ب- توجيه الذات: وتمثله رغبة الفرد في المزيد من السمعة والصيت والمكانة التي يحرزها عن طريق أداءه المتميز والملتزم، في الوقت نفسه بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها، بما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته.

ج- دافع الإنتماء: بمعناه الواسع الذي يتجلى في الرغبة في الحصول على تقبل الآخرين، ويتحقق إشباعه من هذا التقبل، بمعنى أن الفرد يستخدم نجاحه الأكاديمي بوصفه أداة للحصول على الاعتراف والتقدير من جانب أولئك الذين يعتمد عليهم في تأكيد ثقته بنفسه.

أما "عبد المجيد" (1985) فاعتبر أن الدافع للإنجاز دالة لسبعة عوامل هي:

- ✓ التطلع للنجاح؛
- ✓ التفوق عن طريق بذل الجهد والمثابرة؛
- ✓ الإنجاز عن طريق الاستقلال عن الآخرين في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط؛
- ✓ القدرة على إنجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها والسيطرة على الآخرين؛
- ✓ الإنتماء إلى الجماعة والعمل من أجلها؛
- ✓ تنظيم الأعمال وترتيبها بهدف إنجازها بدقة وإتقان؛
- ✓ مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة بالآخرين.

أما "عبد القادر" (1977) فقد قام بتحديد دافع الإنجاز من خلال ثلاثة مكونات وهي:

- ✓ الطموح العام؛
- ✓ النجاح والمثابرة على بذل الجهد؛
- ✓ التحمل من أجل الوصول إلى الهدف.

أما "جاكسون" & "وهبي أحمد" (1986) فيرون أن الدافع للإنجاز ناتج عن عدة عوامل أولية وهي: المكانة بين الأفراد، المكانة بين الخبراء، التملك، الاستقلالية، التنافسية، والاهتمام بالامتياز.

أما "عمران" (1980) فيفترض أن دافع الإنجاز يتكون من أبعاد التالية:

أ- **البعد الشخصي:** ويتمثل هذا البعد في محاولة الفرد تحقيق ذاته المثالية من خلال الإنجاز وأن دافعيته في ذلك دافعية ذاتية، إنجاز من أجل الإنجاز، حيث يرى الفرد أن في الإنجاز متعة في حد ذاته، وهو يهدف إلى الإنجاز الخالص الذي يخضع للمقاييس والمعايير الذاتية الشخصية، ويتميز الفرد من أصحاب هذا المستوى العالي في هذا البعد بارتفاع مستوى كل من الطموح والتحمل والمثابرة وهذه أهم صفاته الشخصية.

ب- **البعد الاجتماعي:** ويقصد به الاهتمام بالتفوق في المنافسة على جميع المشاركين في المجالات المختلفة، كما يتضمن هذا البعد أيضا الميل إلى التعاون مع الآخرين من أجل تحقيق هدف كبير بعيد المنال.

ج- **بعد المستوى العالي في الإنجاز:** ويقصد بهذا البعد أن صاحب المستوى العالي في الإنجاز يهدف إلى المستوى الجيد والممتاز في كل ما يقوم به من عمل. (مجدي أحمد محمد عبد الله 2003، ص ص: 181-183)

6-4- أنواع دافعية الإنجاز:

يُميز "شارلز سميث Charles Smith" (1969) بين نوعين أساسيين من دافعية الإنجاز على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين وهما:

6-4-1 دافعية الإنجاز الذاتية: وهي التي تتضمن تطبيق المعايير الشخصية الداخلة في الموقف كما يمكن أن تتضمن معيار مطلق للإنجاز.

6-4-2 دافعية الإنجاز الاجتماعية: وهي التي تتضمن تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية في الموقف.

كما يمكن أن يعمل كل منهما في نفس الموقف، ولكن قوتها تختلف وفقا لأيهما السائد في الموقف، فإذا كانت دافعية الإنجاز الذاتية هي المسيطرة في الموقف، فغالبا ما تتبع بالدافعية الاجتماعية، أما إذا كانت الدافعية للإنجاز هي المسيطرة في الموقف، فإن كلا منهما يمكن أن يكون فعالا في الموقف. (سيد محمود الطواب، 1988، ص: 65)

7- خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي:

أ- يملكون النزعة للقيام بمجازفات محسوبة ومنضبطة، لذلك يضعون لأنفسهم أهدافا تنطوي على التحدي والمجازفة، وهم يفعلون ذلك كحالة طبيعية ومستمرة، إذ أنهم لا يشعرون باللذة والإنجاز إذا كانت المهام والأهداف التي ينفذونها سهلة ومضمونة النتائج. (سعاد نايف، 2004، ص: 256)

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

ج- الرغبة في التغذية العكسية لإنجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى انجازاتهم. (ناصر دادى عدون، 2004، ص: 81)

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

هـ- يتميز الأفراد مرتفعي الإنجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الأكثر خبرة من هم، ويلتزمون بآرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذين يريدون اتخاذ القرار فيه.

و- يفضلون المهن المتغيرة والتي تحدث فيها تحديات مستمرة، وينفرون من المهن الروتينية. (مجدي أحمد محمد عبد الله، 2003، ص ص: 180-181)

ز- يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبط بها. (جمال الدين لعويسات، ص: 121)

يتميز ذوي الانجاز المرتفع بتحمل المخاطرة المتوسطة، أي أن:

- هناك إمكانية حساب احتمالات هذه المخاطرة؛

- درجة متوسطة من المخاطرة تعني أنها قد تكون مناسبة لحجم ونوعية قدرات الفرد.
(أحمد ماهر، 2003، ص: 147)

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

8- نظريات دافعية الإنجاز: تعددت النظريات المتناولة لدافعية الإنجاز، وذلك بحسب الأطر النظرية التي انطلق منها كل باحث لهذا الموضوع، نذكر منها ما يلي:

8-1- نظرية "ماكلياند" الحاجة للإنجاز لماكلياند: يعرف "ماكلياند" دافعية الإنجاز بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق، وتتبع هذه النظرية من الرغبة الكبيرة في اكتشاف دافع الإنجاز عند مشاهدة أفراد وهم يؤدون أعمالهم، لأنه يفصح عن ظاهرة جديدة بالاهتمام مؤداها أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة لتحقيق الأهداف ومدى السعادة التي يحصلون عليها من انجازهم لهذه الأهداف. (علي أحمد عبد الرحمان عباصرة، 2006، ص: 105)

وقد أشار "ماكلياند" وآخرون (1953) إلى أن هناك ارتباط بين الخبرات السابقة والأحداث الإيجابية وما يحققه الفرد من نتائج، فإذا كانت مواقف الإنجاز الأولية إيجابية بالنسبة للفرد فإنه يميل للأداء والانهماك في السلوكيات المنجزة، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت هناك بعض الخبرات السلبية فإن ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتحاشي الفشل.

وقد أوضح "كورمان Korman" (1974) أن تصور ماكلياند في الدافعية للإنجاز أهمية كبيرة لسببين: السبب الأول: أنه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد، وانخفاضها لدى البعض الآخر، حيث تمثل مخرجات أو نتائج الإنجاز أهمية كبيرة من حيث تأثيرها الإيجابي والسلبي على الأفراد، فإذا كان العائد إيجابيا ارتفعت الدافعية، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية، ومثل هذا التصور قد يمكن من خلاله قياس الدافعية لإنجاز الأفراد، والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الإنجاز مقارنة بغيرهم.

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

- هناك اختلاف بين الأفراد فيما يحققه الانجاز من خبرات مرضية بالنسبة لهم؛
 - يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للإنجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من:
 - أ- **مواقف المخاطرة المتوسطة:** حيث تقل مشاعر الإنجاز في حالات المخاطرة المحدودة أو الضعيفة، كما يحتمل أن لا يحدث الإنجاز في حالات المخاطرة الكبيرة.
 - ب- **المواقف التي تتوفر فيها المعرفة بالنتائج أو العائد من الأداء:** حيث أنه مع ارتفاع الدافع للإنجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الإنجاز.
 - ج- **المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولاً عن أدائه:** ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الإنجاز يرغب في تأكيد مسؤولياته عن العمل، ونظراً لأن الدور الملزم لعمل ما يتسم بعدد من الخصائص فإن الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة للإنجاز سوف ينجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم.
- وأكد "ماكلياند" بأن النمو الاقتصادي للأمم يعتمد على الأداء الناجح للدور الملزم، حيث يعتمد نجاح المجتمع وتقدمه على الأفراد الذين ينجذبون إلى الوظيفة الملزمة، حيث تحمل المسؤولية والاستقلالية في الأداء. (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص: 66)

- 8-2- نظرية أتكينسون: الحاجة للإنجاز:** تهدف هذه النظرية إلى توقع سلوك الأفراد الذين رتبوا بتقدير عال أو منخفض بالنسبة للحاجة للإنجاز، ويقول "أتكينسون" أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للإنجاز يكون لديهم استعداد أو كفاح من أجل النجاح، ويكونون مدفوعين للحصول على الأشياء التي تأتي من تحقيق أو إنجاز بعض الأهداف التي توجد فيها فرص للنجاح ويتجنبون الأعمال السهلة وأنهم يقبلون على التدريب ليصبحوا أكثر إنجازاً. (طاهر محمود الكلالدة، 2008، ص: 214)
- كما أن هؤلاء الناس يفضلون الحصول على النقد في وقته وتغذية عكسية عن أدائهم وتظهر الدراسات أن هؤلاء الناس ذوي الحاجات المرتفعة للإنجاز يقومون بأداء أفضل خاصة في الأعمال ذات الإلتزام مثل بدء الأعمال الجديدة. (وائل مختار إسماعيل، 2009، ص: 118)

كما قام "أتكسون" بإلقاء الضوء على العوامل المحددة للإنجاز القائم على المخاطرة، وأشار إلى أن مخاطرة الإنجاز في عمل ما تحددتها أربعة عوامل:

- منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد.

- وعاملان يرتبطان بخصائص المهمة المراد إنجازها وذلك على النحو التالي:

8-2-1- فيما يتعلق بخصال الفرد: هناك على حد تعبير "أتكسون" نمطان من الأفراد يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه نحو الإنجاز.

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

ب- النمط الثاني: الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الخوف من الفشل بالمقارنة بالحاجة للإنجاز.

ويتفاعل كل من مستوى الحاجة للإنجاز ومستوى الخوف أو القلق من الفشل كما في الجدول التالي.

جدول رقم (03): النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعية للإنجاز.

النمط	مستوى الحاجة للإنجاز	مستوى القلق أو الفشل
الدافع للإنجاز والنجاح أكبر من الدافع لتحاشي الفشل.	مرتفع	منخفض
الدافع لتحاشي الفشل أكبر من الدافع للإنجاز والنجاح.	منخفض	مرتفع

وقد ركز علماء النفس في دراستهم لدافع الإنجاز على هذين النمطين المتقابلين أو المتناظرين. فلا يوجد فرد يتمتع بنفس القدر من النمطين، فالأفراد المرتفعون في الحاجة للإنجاز يتوقع أن يظهروا الإنجاز الموجه نحو النشاط، وذلك لأن قلقهم من الفشل محدود للغاية.

أما فيما يتعلق بالأفراد المنخفضين في الحاجة للإنجاز، فيتوقع أن لا يوجد النشاط المنجز لديهم أو يوجد بدرجة محدودة وذلك بسبب افتقارهم للحاجة للإنجاز وسيطرة الخوف من الفشل والقلق عليهم.

8-2-2- خصائص المهمة: بالإضافة إلى هذين العاملين للشخصية، هناك أيضا موقنان

أو متغيران يتعلقان بالمهمة يجب أخذهما بالاعتبار وهما:

- العامل الأول: احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي أحد محددات المخاطرة.
 - العامل الثاني: الباعث للنجاح في المهمة: يتأثر الأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه المهمة. ويقصد بالباعث للنجاح: الاهتمام الداخلي أو الذاتي لأي مهمة بالنسبة للشخص. (عبد اللطيف محمد خليفة، ص: 98)

3-8- نظرية العزو: يعتبر "هايدر" هو المؤسس لنظرية العزو، ومن الأوائل المهتمين بدراسة دوافع الفرد الكامنة وراء تفسيراتهم السببية، حيث تقوم على تفسير سلوك العلاقات بين الأفراد، وما يستعمله هذا السلوك من إدراك الفرد للآخرين وتحليل الفعل وتأثير المتغيرات البيئية في عملية العزو.

ويعتبر "هايدر" أن هناك دافعين رئيسيين وراء التفسيرات السببية التي يقدمها الأفراد:

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

ب- **الدافع الثاني:** حاجة الفرد للتحكم والسيطرة على البيئة، و ذلك من خلال التنبؤ بسلوك الآخرين والسيطرة عليها. (عبد اللطيف محمد خليفة، ص: 154)

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

ويرى "وينر" أن الفشل في تحقيق الهدف يمكن أن يؤدي إلى ترك العمل كما يمكن أن يؤدي أيضا إلى إعادة النظر والمثابرة في أداء العمل حتى الوصول إلى الهدف.

ومن هذا المنطلق، قام "وينر وآخرون" بصياغة نظرية العزو التي تهدف إلى توضيح تأثير الدوافع على الخبرات والنجاح والفشل، وميز بين ثلاثة أبعاد للسببية: (مصطفى الباهي، 1998 ص40)

أ- **الثبات:** ويقصد به القدرة على الاستمرار بشكل معتدل أو بشكل غير مستقر.

ب- **السببية:** يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية.

ج- **التحكم:** ويقصد به العوامل التي تخضع للسيطرة أو التي تكون خارج نطاق السيطرة. (إخلاص محمد عبد الحفيظ، 2004، ص: 173)

8-4- نموذج دافعية الكفاءة: نظريتها في دافعية الإنجاز والمؤسسة على شعور "Harter" قدمت "سوزان هارتر" الفرد بكفاءته الشخصية، والتي تفترض أن الأفراد لديهم دافعية فطرية لكي يكونوا أكفاء في جوانب أو مجالات الإنجاز البشري ولإشباع الإلحاح وذلك لكي يكون الفرد كفؤاً في مجال إنجازي معين فإنه يحاول أن يسعى للتمكن أو التفوق.

وأشارت "هارتر" إلى أن إدراك الفرد للنجاح أو شعوره بخبرة النجاح في مجال وحاولته للتفوق يولد لديه مشاعر إيجابية وشعور بفعالية الذات والكفاءة الشخصية والتي تدعم وتعزز دافعية الكفاءة.

وكأما ارتفعت دافعية الكفاءة لدى الفرد، فإن ذلك يشجعه على القيام بمحاولات أخرى للتفوق وعلى العكس من ذلك فإن عدم إدراك الفرد للنجاح أو شعوره بخبرة الفشل في محاولاته للتفوق فإن ذلك يولد لديه مشاعر سلبية بالكفاءة الشخصية وبفاعلية الذات، وبالتالي انخفاض دافعية الكفاءة والتي تنتج محاولات قليلة للتفوق.

من ناحية أخرى أشارت "هارتر" إلى أن دافعية الكفاءة عبارة عن تكوين متعدد الأبعاد وهذه الأبعاد تتفاعل معاً، وتؤثر على محاولات البدء لإحراز التفوق في مجال إنجازي معين، كما تؤثر على تطور خصائص السلوك الإنجازي.

ومن بين أهم أبعاد هذه التكوينات التي أشارت إليها "هارتر" ما يلي:

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

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

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

9- قياس الدافعية للإنجاز:

تصنف مقاييس دافعية الإنجاز إلى قسمين: الأولى مقاييس إسقاطية، والثانية مقاييس موضوعية.

9-1- المقاييس الإسقاطية:

9-1-1- مقاييس الإنجاز "ماكلياند وزملاؤه" "1953Mc Clelland et All": تقدير الصور والتخيلات أعد "ماكلياند" اختبار لقياس الدافعية للإنجاز، مكون من أربعة صور تم توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (T.A.T) الذي أعده "موراي Muray" (1938). (رشاد عبد العزيز عبد الباسط، 1999، ص: 23)

كما صمم "ماكلياند" البعض الآخر خصيصا لقياس الدافع للإنجاز، ويتم عرض كل صورة في أثناء الاختبار على شاشة سينمائية لمدة عشرين ثانية أمام المفحوص، ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة والأسئلة هي:

- ماذا حدث، ومن هم الأشخاص؟

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

- ما محور التفكير، وما المطلوب أداءه، ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟

- ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟

بعد ذلك يجيب على الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق وسيستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة، عشرين دقيقة.

ويرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الإبتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى.

9-1-2- مقياس الاستبصار لـ فرنش French 1959: قامت "فرنش" بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه "ماكلياند" لتقدير صور وتخيلات الإنجاز، حيث وضعت جملا مفيدة، تصف أنماطا متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية إسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية، الذي يشتمل عليه البند أو العبارة.

9-1-3- مقياس التعبير عن طريق الرسم (A.G.E.T) لـ ارونسون (Aronson): صمم هذا المقياس لقياس دافعية الإنجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار "ماكلياند" وزملاؤه وكذا اختبار "فرنش" للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقدير الذي وضعه "ارونسون"

لتصحيح اختبار الرسم فئات أو خصائص معينة كالخطوط والحيز والأشكال وذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الانجاز.

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

- اعتبرها الكثير من الباحثين أنها ليست مقاييس حقيقية بل أنها تصف انفعالات المفحوصين بصدق مشكوك فيه؛

- لا تحتوي على معيار موحد للتصحيح بل تختلف من شخص لآخر؛

- يرى بعض الباحثين أن هذه المقاييس لا تقيس فقط الدوافع بل تتعداها إلى جوانب من شخصية الفرد؛

- ويرى "فيرنون Vernon" (1953) أن اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع أن تقيس به الدوافع إلا عند الفرد المتعلم تعليماً جيداً لكي يتمكن من أن يكتب قصة ويعبر عما يراه. (رشاد علي عبد العزيز موسى، 1994، ص ص: 22-25)

9-2- المقاييس الموضوعية: حاول الباحثون تصميم مقاييس أكثر موضوعية لقياس دافع الإنجاز متجنبيين الأخطاء التي احتوتها المقاييس الإسقاطية. من بينهم ما يلي:

9-2-1- اختبار الدافع للإنجاز لـ "هرمانس Hermans" (1970): حاول "هرمانس" بناء اختبار الدافع بعيداً عن نظرية "اتكنسون" وذلك بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين، وقد انتقلت منها الأكثر شيوعاً على أساس ما أكدته البحوث السابقة وهي:

✓ مستوى الطموح؛

✓ السلوك المرتبط بقبول المخاطرة؛

✓ المثابرة؛

✓ توتر العمل؛

✓ إدراك الزمن؛

✓ التوجه نحو المستقبل؛

✓ اختيار الرفيق؛

✓ سوك التعرف؛

✓ سلوك الانجاز.

ويتكون هذا الاستخبار من 29 عبارة متعددة الاختيارات. (مجدي عبد الله، ص: 187-188)

9-2-2- مقاييس التوجه نحو الانجاز لـ "ايزنك وويلسون Aysenk&Wilson " (1975): ضمن اختبار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي، المثالي ويتكون المقياس من 30 بنداً. يجاب عنها ب: نعم، غير متأكد، لا.

9-2-3- مقياس (راي- لن) للدافع للإنجاز 1969: وضع "لن" هذا المقياس في 1960 وطوره "راي" في السبعينيات ويتكون من 14 سؤالاً يجاب عنها بنعم، غير متأكد، لا. وللتحكم في وجهة الإيجابية تم عكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد العبارات، والدرجة القصوى هي 42 وللمقياس ثبات يزيد على 70. (مجدي أحمد محمد عبد الله، ص: 187)

خلاصة الفصل:

ويمكن القول بأن السلوك الإنساني يخضع لتأثير عوامل أساسية ثلاثة هي السبب، الدافع والهدف، بمعنى أن أي مظهر من مظاهر سلوك الإنسان لابد له من سبب يؤدي إلى إثارة السلوك بالإضافة إلى ذلك فهناك دائما دافع يحدد اتجاه السلوك ودرجة الإصرار عليه، أما الهدف يمثل نقطة النهاية بالنسبة للسلوك أي النتيجة المرغوب الوصول إليها من وراء السلوك.

وتم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف الدافعية ثم إلى دافعية الإنجاز، و ذلك بتقديم تعريفات مختلفة للباحثين في الدوافع النفسية، ثم التعرض لمكونات دافعية الإنجاز وكذا أنواعها، وخصائص ذوي الإنجاز العالي، كما تم عرض لبعض نماذج ونظريات دافعية الإنجاز، و أخيرا تم تقديم بعض الطرق لقياس دافعية الإنجاز.

وفي الفصل الموالي سوف نعرض الجانب الميداني للدراسة.

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير

ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

أولاً- الدراسة الاستطلاعية

1- الهدف من الدراسة الاستطلاعية

2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية

3- وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية

4- بعض الخصائص السيكمترية لأداتي الدراسة

ثانياً- الدراسة الأساسية

1- منهج الدراسة

2- وصف عينة الدراسة الأساسية

3- وصف أدوات الدراسة الأساسية

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري من خلال تحديد إشكالية الدراسة، وما يتعلق بها من متغيرات خصص الجزء الموالي من الدراسة للجانب الميداني الذي يبرز أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات المتحصل عليها، وعلى جانب خاص بعرض نتائج الدراسة، وتفسيرها ومناقشتها على ضوء الفرضيات المقدمة، وأخيرا تقديم الاستنتاج العام للدراسة.

وقد خصص هذا الفصل لعرض الدراسة الاستطلاعية وتوضيح مجتمع وعينة الدراسة إضافة إلى إجراءات تطبيق الدراسة مع شرح موضح لأدوات جمع البيانات المستعملة في الدراسة، وذلك من خلال جزئين هما أولا الدراسة الاستطلاعية، وثانيا الدراسة الأساسية، وفيما يلي عرض وتفصيل لكل جزأ على حدا .

أولا- الدراسة الاستطلاعية: تمثل الدراسة الاستطلاعية الخطوة التي تسبق الاستقرار نهائيا على خطة الدراسة ويفضل القيام بدراسة استطلاعية على عدد محدد من الأفراد (أبوعلام، 2004، ص: 87) فالدراسة الاستطلاعية تعتبر أساسا جوهريا لبناء البحث كله، وإهمال الكتابة عن الدراسة الاستطلاعية في البحث ينقصه أحد العناصر الأساسية فيه، ويسقط عن الباحث جهدا كبيرا كان قد بذله فعلا في المرحلة التمهيدية للبحث. (محي الدين مختار، 1995، ص: 47)

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية: تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، وكذا التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة (مروان إبراهيم عبد المجيد، 2000، ص: 38)

وتمت الدراسة الاستطلاعية في قسم العمليات بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR) سوناظراك ورقلة، وهو المهتم بإدارة أنشطة وعمليات الشركة عن طريق رصد العمليات اليومية، وتقديم التقارير للإدارة التي ينتمي إليهما مجتمع الدراسة، تم تطبيق كل مقياس على حدى حيث تمت قراءة تعليمات المقياس وشرح طريقة الإجابة على بنود كل مقياس وكان الهدف منها:

- التعرف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث والصعوبات التي ربما تواجهنا في تطبيق أدوات البحث؛

- الدراسة الأولية لأدوات البحث للتحقق من صحة أدوات جمع البيانات التي تم اختيارها والتأكد من خصائصها السيكمترية تمهيدا لاستعمالها في الدراسة الأساسية؛

- التعامل المباشر مع أفراد العينة والتعرف على مدى تجاوبهم مع إجراءات البحث وتحديد الزمن اللازم لتطبيق الأدوات المستعملة؛
 - التحقق من ملائمة المقاييس ومدى فهم أفراد العينة لمصطلحاتها؛
 - اكتشاف بعض جوانب القصور في إجراءات تطبيق الأدوات لتفاديها في إجراء الدراسة.
- حيث استفيد من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية جملة من النقاط:
- تمّ التعرف على مختلف الظروف التي سيتم فيها إجراء الدراسة الأساسية ورصد مختلف الصعوبات التي ربما تؤثر على تطبيقها؛
 - التأكيد من تمتع أدوات الدراسة بالخصائص السيكومترية التي تعطينا الثقة لاستخدامها؛
 - تقدير الوقت اللازم لإجراء الدراسة الأساسية والفترة الزمنية المناسبة لذلك؛
 - تحديد خطة تطبيق إجراءات الدراسة الأساسية.

2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية: تكونت العينة من (60) عاملا وعاملة بنظام الدوريات (4/4) وقد أخذت بطريقة عشوائية من قسم العمليات بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR) سوناطراك ورقلة في الموسم الجامعي 2019/2018، وزعت عليهم أدوات الدراسة التي سيأتي وصفها لاحقا وقد أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة بين 2018/10/23 و 2019/01/08 كما هو مبين في الجدول التالي.

جدول رقم (04): يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب: الجنس، الأقدمية، الحالة العائلية:

المجموع	النسبة المئوية	العدد	الفئة	النسبة المئوية	العدد	الفئة	خصائص العينة
60	41.67%	25	الإناث	58.33%	35	الذكور	الجنس
60	46.67%	28	أكثر من 15 سنة	53.33%	32	أقل من 15 سنة	الأقدمية
60	65%	39	متزوج	35%	21	أعزب	الحالة العائلية

وقد اشتملت عينة الدراسة الاستطلاعية على الخصائص التالية: (35) ذكور أي ما نسبته (58.33%)، فيما كان عدد الإناث (25) أي ما نسبته (41.67%) وقدّر عدد الذين أقدميتهم أقل من 15 سنة (32)، أي ما نسبته (53.33%) بينما الذين أقدميتهم أكثر من 15 سنة فقد كان عددهم (28) بنسبة قدرت ب(46.67%)، أما بالنسبة للحالة العائلية فقد قدر عدد العمال العزاب ب (21) عاملا أي ما نسبته (35%) بينما قدر عدد العمال المتزوجين ب (39) بنسبة قدرت ب (65%).

3- وصف أدوات الدراسة لاستطلاعية: لتحريّ الدقة والموضوعية في دراسة الظواهر النفسية كان لابد من استعمال أدوات تسمح بجمع البيانات الضرورية، والمعلومات الخاصة بالظواهر المدروسة وتمّ اختيار هذه الأدوات بحيث تلائم طبيعة المشكلة المدروسة، والفرضيات المطروحة، وتساعد على تحقيق الأهداف التي نصبو إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة، تمثلت هذه الأدوات في مقياسين:

- استبيان لقياس الدافع إلى الإنجاز (2014)، تقنين "بشير معمريّة" على البيئة الجزائرية.
- استبيان الإجهاد المهني لدى العمال بنظام الدوريات (4/4)، تم بناؤه من أجل الدراسة الحالية.

3-1- وصف استبيان الدافع إلى الإنجاز تقنين الأستاذ "بشير معمريّة": يعتبر استبيان الدافع إلى الإنجاز تقنين "بشير معمريّة" على البيئة الجزائرية من بين المقاييس التي لاقت رواجاً في الوسط العلمي وذلك لخصوصيتها وشموليتها في البيئة العربية، أعد هذا الاستبيان السيكولوجي المصري بجامعة القاهرة "عبد اللطيف محمد خليفة" عام (2006)، يتكون من 50 بنداً تقيس الدافعية إلى الإنجاز ضمن خمسة أبعاد، يقيس كل بعد عشر بنود. (خليفة، 2006، ص ص: 21-23).

يجاب عنها بأسلوب تقريرى ضمن أربعة بدائل هي (لا، قليلاً، متوسطاً، كثيراً)، وتنال الدرجة من (0) إلى (3) على التوالي وكل البنود تصحح في اتجاه واحد، وبالتالي تتراوح الدرجة عن كل بعد من (0) إلى (3) أما الدرجة الكلية على الاستبيان فتتراوح بين (0) إلى (150)، وارتفاع الدرجة على كل بعد وعلى الدرجة الكلية يشير إلى ارتفاع الدافع إلى الإنجاز، ويمكن تقديم مقياس الدافع إلى الإنجاز وهذا وفق أهداف البحث فيما إذا كان يقيس دراسة الدافع للإنجاز فقط أو علاقته بمتغير آخر. وعدد البنود الكلي (50) بنداً، والجدول التالي يبين ذلك.

جدول رقم (05): يبين توزيع عبارات استبيان الدافع إلى الإنجاز

عدد العبارات	عبارات الاستبيان الفرعي	فروع الاستبيان
10	46-41-36-31-26-21-16-11-6-1	الشعور بالمسؤولية
10	47-42-37-32-27-22-17-12-7-2	السعي نحو التفوق والطموح
10	48-43-38-33-28-23-18-13-8-3	المثابرة
10	49-44-39-34-29-24-14-9-4	الشعور بأهمية الوقت
10	50-45-40-35-30-25-20-15-10-5	التخطيط للمستقبل
50	المجموع	

3-2- وصف أداة الإجهاد المهني وكيفية بنائها: لعدم توفر مقياس يتماشى وطبيعة العينة وخصوصيتها، تم بناء أداة الإجهاد المهني للعمال بنظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات، بعد الإطلاع على مقاييس متعددة في موضوع الإجهاد واستعين بمجموعة من المقاييس الموجودة في الإجهاد النفسي مثل مقياس "ماسلاش" للاحتراق ومقياس "باوية نبيلة" (2012) للاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي، ومقياس "فتيحة بن زروال" للإجهاد لدى العاملين بالحماية المدنية، البريد ومصلحتي الاستعجال والتوليد (2008)، ومقياس "بن زاهي منصور" للاغتراب الوظيفي لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات (2006)، ومقياس "نوال حمداش" للإجهاد لدى الزوجة الجزائرية العاملة (2002) وذلك بغرض الاستفادة منها في إعداد أداة الدراسة من خلال الإطار النظري الذي تناولت فيه الدراسة موضوع الإجهاد المهني، وتم إعادة صياغة بعض الفقرات لتناسب مع موضوع الدراسة وقد صيغت فقرات الأداة في صورتها الأولية حيث تكونت من (61) فقرة، تم توزيعها على مجموعة من الأبعاد وبعد حساب الخصائص السيكومترية للأداة حذفت بعض العبارات التي لم تكن تقيس حسب رأي المحكمين ليصبح عدد بنود المقياس (50 بندا) والملحق رقم: (02) يوضح الأداة المعدة

لقياس الإجهاد المهني في صورتها الأولية، والجدول الموالي يبين توزيع الفقرات على الأبعاد المكونة للإجهاد المهني:

جدول رقم (06): يبين توزيع البنود على الأبعاد المكونة لإستبيان الإجهاد المهني في

صورته الأولية

المجموع	فقرات البعد	أبعاد الاستبيان
10	10-9-8-7-6-5-4-3-2-1	الأعراض النفسية
15	-16-15-14 -13 -12-11 -23-22-21-20-19-18-17 25-24	الأعراض الجسمية
11	-32-31-30-29-28-27-26 36-35-34-33	الأعراض السلوكية
10	-43-42-41-40-39-38-37 46-45-44	المؤثرات الفيزيائية وبيئة العمل
15	-53-52-51-50-49-48-47 -60-59-58-57-56-55-54 61	المؤثرات الاجتماعية
61		المجموع الكلي لبنود المقياس

4- بعض الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة

4-1- مقياس الدافع للإنجاز في البيئة الأصلية:

أ- الصدق والثبات على عينات مصرية وسودانية: جاءت معاملات الصدق حسب معد الاستبيان (خليفة 2006) الارتباطات بين كل بعد والدرجة الكلية على الاستبيان على عينة من الطلبة المصريين (ن= 404)، وعينة من طلاب وطالبات من السودان (ن= 250) تراوحت معاملات الارتباط بالنسبة للعينة المصرية بين (0,74 و 0,50)، أما بالنسبة للعينة السودانية فتراوحت معاملات الارتباط بين (0,77 و 0,66) وكل معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0,01)، وحسب أيضاً معاملات الارتباط بين فروع الاستبيان الخمسة، فجاءت لدى العينة المصرية تتراوح بين (0,827

و 0,130) وكل معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0,01)، وجاءت لدى العينة السودانية تتراوح بين (0,621 و 0,295) وكل الارتباطات دالة إحصائياً عند مستوى (0,01)، كما تم حساب الثبات بطريقة إعادة التطبيق بعد فاصل زمني تراوح بين (10-15) يوماً على عينة مصرية حجمها (35) فرداً من طلاب وطالبات الجامعة وعينة سودانية تكونت من (22) طالب وطالبات الجامعة السودانية، فجاء معامل الاستقرار عبر الزمن للاستبيان ككل يساوي لدى العينة المصرية (0,81) ولدى العينة السودانية (0,76) وكلا المعاملين دالين إحصائياً عند مستوى (0,01)، أما ثبات فروع الاستبيان فجاءت معاملات لدى العينة المصرية تتراوح بين (0,86 و 0,61) ولدى العينة السودانية جاءت تتراوح بين (0,74 و 0,69) وكل المعاملات دالة إحصائياً عند (0,01).

ب- **تقنين استبيان الدافع إلى الإنجاز في البيئة الجزائرية (بشير معمريّة):** وتكونت عينة التقنين من (433) فرداً، منهم (209) ذكور و (224) إناث و تراوحت أعمار عينة الذكور بين (15-49) سنة بمتوسط حسابي قدره (22,05)، وانحراف معياري قدره (5,26)، وتراوحت أعمار الإناث بين (15-46) سنة بمتوسط حسابي قدره (20,65)، وانحراف معياري قدره (4,87) وتم سحب العينتين (الذكور والإناث) من تلاميذ وتلميذات مؤسسات التعليم الثانوي بولاية باتنة ومن كليات جامعة الحاج لخضر باتنة، وشملت الطلبة والموظفين والأساتذة، ومن مراكز التكوين المهني والتكوين شبه طبي، وتم استعمال استبيان الدافع إلى الإنجاز من قبل الباحث شخصياً استغرقت العملية من (11 أكتوبر 2010 إلى 12 مارس 2011) يتبين من معاملات الصدق والثبات التي تم الحصول عليها أن استبيان الدافع إلى الإنجاز يتميز بشروط سيكومترية مرتفعة على عينات من البيئة الجزائرية، مما يجعله صالحاً للاستعمال بكل اطمئنان في مجال البحث النفسي، وبطبيعة الحال يعتبر البحث النفسي المجال الأول لاستعمال استبيان الدافع إلى الإنجاز، أما بالنسبة لاستعماله كأداة تشخيص، فإنه من الممكن جداً أن تستعمل كأداة تشخيص للدافعية سواء نحو الدراسة أو نحو العمل بهدف استكمال البيانات حول الفرد خاصة إذا قام بذلك شخص متدرب على تشخيص الدافع إلى الإنجاز خاصة، وله خبرة جيدة في تشخيص النفسي وفي القياس النفسي.

4-2- صدق استبيان الدافع إلى الإنجاز في الدراسة الحالية: اعتمدت طريقتي المقارنة الطرفية والاتساق الداخلي.

4-2-1- صدق المقارنة الطرفية: بعد تطبيق استبيان الدافع إلى الإنجاز على العينة الاستطلاعية المكونة من 60 فرداً، ثم ترتيب درجاتهم الخام تصاعدياً بالنسبة لاستبيان، وسحب (27%) من طرفي التوزيع، والحصول على مجموعتان متطرفتان (علياً ودنياً) تساوي كل منهما (16) أفراد وتم تطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطين الحسابيين، والنتائج كما يُبينها الجدول التالي: (فؤاد البهي السيد، 2006، ص:495)

جدول رقم (07): يبين الصدق بطريقة المقارنة الطرفية لاستبيان الدافع إلى الإنجاز

مستوى الدلالة	قيمة ت المجدولة	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	العينة الدنيا (ن=16)		العينة العليا (ن=16)	
				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.01	2.75	10.52	30	7.87	90.66	5.75	124.88

يتضح من الجدول رقم (07) أنه: بعد حساب قيمة (ت) المحسوبة والتي قدرت ب(10.52) ومقارنتها ب قيمة (ت) المجدولة والتي تساوي (2.75) عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة حرية (30) لوحظ أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) المجدولة مما يعني أن الاستبيان يتسم بالقدرة التمييزية بين العينتين المتطرفتين في درجات الدافعية إلى الإنجاز.

4-2-2- الصدق عن طريق صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق المقياس عن طريق حساب الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة للبعد الذي تنتمي إليه، وبعدها تم تقدير الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد بالدرجة الكلية لإستبيان ككل كما يلي:

الجدول رقم (08): يبين ارتباطات الدرجات الكلية لأبعاد الدافعية للإنجاز مع درجته الكلية

الدرجة الكلية للمقياس	البعد	الدرجة الكلية لإستبيان	البعد
0.615**	الشعور بأهمية الوقت	0.728**	الشعور بالمسؤولية
0.672**	التخطيط للمستقبل	0.766**	السعي نحو التفوق والطموح
(0.01) الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا **		0.653**	المثابرة

تم حساب الارتباطات بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية لإستبيان بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للبعد الأول (الشعور بالمسؤولية) والدرجة الكلية للمقياس ككل (0.72)، وبالنسبة لارتباط للبعد الثاني (السعي نحو التفوق والطموح) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.76)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للبعد الثالث (المثابرة) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.65)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للبعد الرابع (الشعور بأهمية الوقت) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.61)، في حين قدر معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للبعد الخامس (التخطيط للمستقبل) مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.67) وبالتالي يمكن القول بأن هذا الإستبيان صادق.

4-3- ثبات إستبيان الدافع إلى الإنجاز: تم حساب معامل الثبات بطريقتي الاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ) و (بطريقة التجزئة النصفية).

4-3-1- معامل الثبات ألفا للاتساق الداخلي: وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى ولحساب الثبات فقد أخضعت جميع الاستمارات للتحليل ثم استخدمت معادلة (ألفا كرونباخ)، والجدول التالي يوضح قيمة (ألفا كرونباخ) لكل مقياس فرعي: (ثورندايك، 1989 ص 79).

جدول رقم (09): يبين قيمة معامل الفاكرونباخ لاستبيان الدافع إلى الإنجاز في الدراسة الحالية

المقياس	الشعور بالمسؤولية	السعي نحو التفوق والطموح	المثابرة	الشعور بأهمية الزمن	التخطيط للمستقبل
معامل ألفا كرونباخ	0.802	0.791	0.812	0.715	0.782

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين أن مقياس الدافع إلى الإنجاز يتمتع بقدر مقبول جدا من الثبات، مما يجعلنا نتأكد من صلاحيته في الدراسة الحالية.

4-3-2- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: إن طريقة التجزئة النصفية ذات فائدة في الاختبارات التي تكون فيها العبارات متجانسة، أي عبارات تقيس خاصية نفسية واحدة، لغرض استخراج الثبات بهذه الطريقة فقد أخضعت جميع الاستمارات للتحليل، وذلك بقسمة فقرات المقياس إلى نصفين (زوجية وفردية) وللتحقق من دلالة الفروق بين نصفين (F. Ratio) تجانس نصف المقياس استخراج النسبة الفائية المقياس واستخرج معامل ارتباط بيرسون بين درجات النصفين وباستخدام معادل "سبيرمان براون" التصحيحية بلغ معامل الثبات لكل مقياس فرعي على حدى والجدول التالي يبين ذلك.

جدول رقم (10): يبين قيمة معامل الثبات لاستبيان الدافع للإنجاز بواسطة التجزئة النصفية

المقياس	الدافع إلى الانجاز
معامل الارتباط قبل التصحيح	0.49
معامل الثبات بعد التصحيح	0.65

من خلال الجدول السابق يتبين أن معامل الثبات لاستبيان الدافع إلى الانجاز بواسطة التجزئة النصفية مقبول جدا وهذا ما يجعل تطبيق القائمة في الدراسة الأساسية أمر ممكن.

4-3-3- الخصائص السيكومترية لمقياس الإجهاد المهني: ولكي نطبق المقياس على عينة الدراسة وجب التأكد أولاً من الخصائص السيكومترية للاستبيان.

4-3-3-1- صدق إستبيان الإجهاد المهني: وقد تم الاعتماد على أنواع من الصدق وهي:

أ- صدق الظاهري: وهو المظهر العام للاختبار، أو الصورة الخارجية له من حيث نوع المفردات وكيفية صياغتها ومدى وضوحها، ويشير هذا النوع من الصدق أيضاً إلى كيف يبدو الاختبار مناسباً للغرض الذي وضع من أجله" (الغريب، 1981، ص:680).

حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة، وهم أساتذة علم النفس للحكم على مدى انتماء الفقرات للأبعاد الواردة، وقد بلغ عدد المحكمين (09)، والمعلق رقم: (05) يوضح أسماء المحكمين لاستبيان الإجهاد المهني، وبناءً على آراء المحكمين تم حذف و تعديل صياغة بعض الفقرات ويتعلق الأمر بالفقرات الموضحة في الجدولين أدناه:

جدول رقم (11) يبين الفقرات التي تم حذفها حسب رأي المحكمين

أبعاد الاستبيان	الفقرات المحذوفة
الأعراض النفسية	24-22-21-20-18
الأعراض السلوكية	36
المؤثرات الاجتماعية	60-58-56-50-47

جدول رقم (12) يبين الفقرات التي تم تعديلها حسب رأي المحكمين

أبعاد الاستبيان	الفقرات قبل التعديل	الفقرات بعد التعديل
الأعراض النفسية	1-أشعر بعدم الارتياح أثناء العمل 3-ينتابني البكاء بشكل متكرر	1-أشعر بعدم الارتياح أثناء تواجدي بمكان العمل 3-ينتابني البكاء بشكل متكرر في العمل
الأعراض الجسمية	11-أواجه صعوبة عند الاستيقاظ 20-أشعر بجفاف الفم	11-أواجه صعوبة عند الاستيقاظ للدورية الموالية 20-أشعر بجفاف الفم مما يؤدي إلى صعوبة الحديث
الأعراض السلوكية	27-أشعر بالتعب والإرهاق	27-أشعر بالتعب والإرهاق عند نهاية دورية العمل
المؤثرات الاجتماعية	48-أضطر إلى إلغاء بعض المواعيد 50-ينتابني شعور بعدم الرغبة في العمل	48-أضطر إلى إلغاء بعض المواعيد بسبب نظام عملي 50-ينتابني شعور بعدم الرغبة في العودة للعمل

وأصبحت الأداة في صورتها النهائية التي طبقت على العينة الاستطلاعية تشتمل على (50) فقرة موزعة على خمسة أبعاد، والموضحة في الجدول رقم: (13) والملحق رقم: (03) يوضح استبيان الإجهاد المهني في صورته النهائية.

جدول رقم (13): يبين توزيع البنود على الأبعاد المكونة لإستبيان الإجهاد المهني في صورته النهائية

المجموع	فقرات البعد	أبعاد الاستبيان
10	10-9-8-7-6-5-4-3-2-1	الأعراض النفسية
10	-16-15-14 -13 -12-11 20-19-18-17	الأعراض الجسمية
10	-27-26-25-24-23 -21-22 30-29-28	الأعراض السلوكية
10	- 36-35-34-33 - 32 -31 40-39-38-37	المؤثرات الفيزيائية وبيئة العمل
10	-47-46-45-44-43-42-41 50-49-48	المؤثرات الاجتماعية
50	المجموع الكلي لبنود المقياس	

وبعد حساب صدق المحكمين بتطبيق معادلة "كوبر" (Cooper)، بلغت نسبة الاتفاق بين المحكمين ب (22،95)، وهذه نسبة اتفاق مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في اعتبار المقياس صادقا ويمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

ب- صدق الاتساق الداخلي: وتقوم فكرة هذا النوع من الصدق على حساب ارتباطات درجات الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، وكذلك مع الأبعاد التي ينتمي إليها، إضافة إلى حساب الارتباطات البينية للأبعاد المكونة للاستبيان، فكلما كانت البنود متجانسة فيما تقيسه، كان الاتساق عاليا فيما بينها والعكس صحيح. (سعد عبد الرحمن، 1998، ص: 170)

وقد تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس وذلك لمعرفة مدى ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبيان بهدف التحقق من مدى صدق الاستبيان المقياس، وقد تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون بدرجة دلالة موضحة في الجدول الموالي.

جدول رقم (14): يوضح معاملات الارتباط بين أبعاد إستبيان الاجهاد والدرجة الكلية

معامل الارتباط	البعد
** 0.693	الأعراض النفسية
** 0.738	الأعراض الجسمية
** 0.645	الأعراض السلوكية المعرفية
** 0.722	مؤثرات البيئة الفيزيائية
** 0.640	الأعراض الاجتماعية

** دالة عند مستوي 0.01.

يتضح من خلال النتائج المبيّنة في الجدول أعلاه أن أبعاد استبيان الإجهاد المهني يتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.64 و 0.73) وهذا يدل أن أبعاد الاستبيان تتمتع بمعامل صدق عالي، وبما أن الاستبيان لديه خمسة أبعاد فقد تم إيجاد معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان، والدرجة الكلية لكل بعد على حده.

ج- الصدق التمييزي (المقارنات الطرفية): بعد تطبيق مقياس الإجهاد المهني على العينة الاستطلاعية المكونة من (60) فرداً، ثم ترتيب درجاتهم الخام تصاعدياً، وسحب (27%) من طرفي التوزيع والحصول على مجموعتان متطرفتان (علياً ودنياً) تساوي كل منهما (16) فرداً وتم تطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات فكانت النتائج كما يبينها الجدول التالي.

جدول رقم (15): يبين نتائج اختبار "ت" لصدق المقارنة الطرفية لإستبيان الإجهاد

مستوى الدلالة	قيمة ت المجدولة	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	العينة الدنيا (ن=16)		العينة العليا (ن=16)	
				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.01	2.75	09.95	30	06.12	75.33	04.03	99.66

يتبين من الجدول رقم (15): أنه بعد حساب قيمة (ت) المحسوبة والتي قدرت ب(9.95) ومقارنتها ب قيمة (ت) الجدولة والتي تساوي (2.75) عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة حرية (30) لوحظ أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولة مما يعني أن المقياس يتسم بالقدرة التمييزية بين العينتين المتطرفتين في درجات الإجهاد المترتب عن العمل.

4-4- الثبات: ويعني مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج الأداة والحصول على نفس النتائج تقريبا لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الفرد أو مجموعة من الأفراد (معمرية، 2007، ص:167).

ولقد تم التحقق من ثبات استبيان الإجهاد المهني بعد تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (60) عاملا الذين يعملون بنظام الدوريات (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR) سوناطراك ورقلة باستخدام معاملات الثبات التالية:

أ- **معامل ألفا- كرونباخ:** يُمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة، وبذلك فإنه يُمثل معامل الارتباط بين أي جزأين من أجزاء الاختبار، ويستخدم هذا المعامل في صورته العامة عندما تكون احتمالات الإجابة على الأسئلة ليست ثنائية (0، 1) أي يجب أن تكون متعددة، وبما أن المقياس الحالي لا تقتصر إجابته على (1،0)، لذلك فقد تم حساب معامل ألفا- كرونباخ للتحقق من ثباتها فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (16): يبين معاملات ثبات أبعاد استبيان الإجهاد المهني بطريقة ألفا لكرونباخ

أبعاد المقياس	معامل ألفا لكرونباخ
الأعراض النفسية	0.769**
الأعراض الجسمية	0.813**
الأعراض السلوكية	0.841**
مؤثرات البيئة الفيزيقية	0.811**
مؤثرات الاجتماعية	0.789**

نستنتج من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة ألفا- كرونباخ بين أبعاد استبيان الإجهاد المهني تراوحت بين (0.76 و 0.84)، وهي معاملات ثبات مرتفعة، وهي معاملات ثبات

مرتفعة، وهذا يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات يمكن على أساسها الوثوق في نتائجه.

ب- طريقة التجزئة النصفية: تم حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية و ذلك بعد تقسيم عبارات الإستبيان إلى قسمين (فردى- زوجي)، وحساب معامل الارتباط بينهما فكانت قيمته (0.91) وارتفعت هذه القيمة بعد تعديله بمعامل سبيرمان- براون إلى (0.95).

جدول رقم (17): يوضح قيمة معامل الثبات بواسطة التجزئة النصفية لإستبيان الإجهاد المهني

قيمة معامل الارتباط	مقياس الإجهاد المهني
0.91	معامل الارتباط قبل التصحيح
0.95	معامل الارتباط بعد التصحيح

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أن معامل الثبات مرتفع، وهذا يدل على أن الإستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات حيث قدر معامل الارتباط قبل التصحيح ب(0.91) وقدر بعد التصحيح ب(0.95) وهو معامل قوي يجيز استخدام الأداة في الدراسة الأساسية.

ثانيا- الدراسة الأساسية:

1- منهج الدراسة: يعني منهج البحث الطريق المؤدى إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة، ولقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعنى بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع كما يهتم بتحديد الممارسات الشائعة والاتجاهات عند الأفراد (فان دالين، ترح محمد نبيل نوفل وآخرون، 1997، ص:231).

كما اعتمدت الدراسة أيضا أسلوب المقارنة والذي يعتبر جزء لا يتجزأ من المنهج الوصفي بالتالي يتم به تكميم مدى الفروق إن وجدت (بوعلاق 1999، ص: 186)، وهي ممثلة في متغيرات الدراسة نفسها مع الاعتماد على الإجراءات الإحصائية من الوصف والاستدلال الذي يدرس الوحدات ويهدف إلى إجابات كمية عن أسئلة مشاكل البحوث والتحقق من الفرضيات المطروحة (بوعلاق، 2009، ص: 19)، وقد تم الإعتماد على هذا المنهج لتلاؤمه مع طبيعة الدراسة حيث يساعد المنهج الوصفي الإرتباطي على "وصف العلاقة بين المتغيرات وصفا كميًا، أي تحديد الدرجة التي ترتبط متغيرات كمية بعضها ببعض الآخر" (رجاء أبو علام، 2004 ص:231).

ونتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها الدراسة الحالية ومن خلال الأسئلة التي تحاول الإجابة عليها بما يتناسب مع أهداف الدراسة وحدودها، فقد تم استخدام المنهج الوصفي بشقيه: (الإستطلاعي)، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة (الإجهاد المهني والدافعية للإنجاز)، في حين تم الاعتماد على المقارنة في دراسة الفروق المحتملة بين أفراد العينة في درجة الإجهاد المهني وأيضاً في مستوى الدافعية للإنجاز.

2- وصف عينة الدراسة الأساسية: يعرف موريس أنجرس مجتمع البحث بأنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميّزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي (موريس أنجرس، 2008، ص: 298)، فمجتمع الدراسة هو المجتمع الذي يسحب منه عينة البحث، وقد يكون محدوداً أو غير محدوداً من حيث الحجم (بوعلاق، 2009، ص: 15) وتُعرّف العينة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة، وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي. (محمد عبيدات و آخرون، 1999، ص: 84)

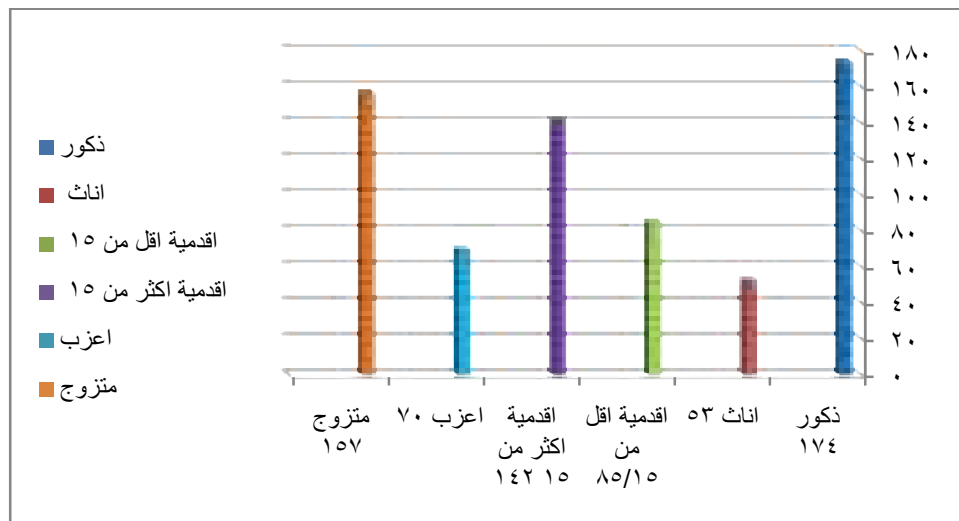
إن من أهم الصعوبات التي يواجهها الباحث هي طريقة اختيار العينة، خاصة مع خصوصية عينة الدراسة وهم عمال النظام الدوري (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة، ونظراً لطبيعة موضوع الدراسة فقد تم اختيار العينة بطريقة العينة الميسرة وهذا لتوقع أن العينة المختارة لها خصوصية خاصة عمال المحروقات الذي يتميز بكثرة الأعباء الملقاة على عاتق العامل بنظام الدوريات (4/4)، وهذا نظراً لطبيعة الاختصاص وطبيعة المنطقة، أما بالنسبة للعينات التي يمكن استخدامها في المنهج الوصفي، فيجب أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة سواء كانت هذه العينات عشوائية احتمالية أو غير عشوائية تساعد في المحصلة النهائية الباحثين على الحصول على نتائج واستنتاجات لها درجة معقولة من المصادقية حتى يمكن تعميمها (محمد عبيدات وآخرون، 1999، ص: 47).

اشتملت هذه الدراسة على عينة قوامها (255) من العمال الذين يعملون بنظام الدوريات (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتقريب (ENAFOR) سوناطراك ومن كلا الجنسين في الموسم الجامعي 2018/2019، وقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (255) استبيان، استرجع منها (232) وعند القيام بالتفريغ والتصحيح لدراسة النهائية، تم إستبعاد (05) إستمارات لعدم إستقائها الاستجابات

ويبقى (227) استبيان صالح للدراسة وهم العينة محل الدراسة، والجدول رقم (18)، والشكل البياني رقم (03)، يبينان خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، الأقدمية والحالة العائلية.

جدول رقم (18): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس الاقدمية والحالة العائلية

المتغير	التصنيف	العدد	المجموع	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	174	227	%76.66
	الإناث	53		%23.34
الحالة العائلية	أعزب	70	227	%30.84
	متزوج	157		%69.16
الأقدمية	أقل من 15 سنة	85	227	%37.45
	أكثر من 15 سنة	142		%62.55



الشكل البياني رقم (02): يبين توزيع عينة الدراسة حسب: الجنس، الأقدمية، الحالة العائلية

يمثل الجدول رقم (18) والشكل البياني رقم (02) توزيع وتصنيف أفراد العينة حسب المتغيرات الوسطية التالية حسب: (الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية)، ولقد قدرت عينة الذكور ب(174) أي ما نسبته (%76.66) وكانت عينة الإناث (53) بنسبة قدرت ب(%23.34)، و قدرت عينة المتزوجين ب(157) أي بنسبة (%69.16) وعينة العزاب (70) أي بنسبة قدرت ب(%30.84)، فيما قدرت عينة

الذين أقدميتهم أكثر من 15 سنة ب(142)، أي ما نسبته (62.55%) بينما قدرت عينة الذين أقدميتهم أقل من 15 سنة ب(85) أي ما نسبته (37.45%).

3- وصف أدوات الدراسة النهائية: لتحريّ الدقة والموضوعية في دراسة الظواهر النفسية تم الاعتماد على مقياس الدافعية للإنجاز، وتصميم أداة لقياس الإجهاد المهني:

- استبيان لقياس الدافع إلى الإنجاز (2014)، تقنين الأستاذ "بشير معمريّة" على البيئة الجزائرية.

- استبيان الإجهاد المهني لدى العمال بنظام الدوريات المعد للدراسة الحالية.

3-1- وصف استبيان الدافع إلى الإنجاز تقنين "بشير معمريّة": يعتبر استبيان الدافع للإنجاز تقنين

"بشير معمريّة" على البيئة الجزائرية، من بين المقاييس التي لاقت رواجاً في الوسط العلمي وذلك

لخصوصيتها وشموليتها في البيئة العربية، أعد هذا الاستبيان "عبد اللطيف محمد خليفة" عام

(2006) يتكون من 50 بنداً تقيس الدافعية للإنجاز ضمن خمسة أبعاد، يقيس كل بعد عشر بنود

وفيما يلي الأبعاد وأرقام البنود التي تقيسها:

أ- **الشعور بالمسؤولية:** ويشير إلى التزام وجدية الفرد في أداء ما يكلف به من أعمال على أكمل

وجه وبذل المزيد من الجهد والانتباه لتحقيق ذلك، حيث الدقة والتفاني في العمل والقيام ببعض

الأعمال والمهام التي من شأنها تنمية مهارات الفرد وتقيسه البنود التالية: 1-6-11-16-21-26-

31-36-41-46.

ب- **السعي نحو التفوق والطموح:** ويعني بذل الجهد للحصول على أعلى التقديرات والرغبة في

الاطلاع ومعرفة كل ما هو جديد، وإبداع حلول جديدة للمشكلات، والسعي لتحسين مستوى الأداء

وتفضيل الأعمال الصعبة التي تتطلب المزيد من التفكير والبحث، وتقيسه البنود التي تحمل الأرقام

التالية: 2-7-12-17-22-27-32-37-42-47.

ج- **المثابرة:** وتعني السعي وبذل الجهد للتغلب على العقبات التي قد تواجه الشخص في أدائه لبعض

الأعمال والسعي نحو حل المشكلات الصعبة مهما استغرقت من وقت وجهد، والاستعداد لمواجهة

الفشل إلى أن يكتمل العمل الذي يؤديه الفرد، والتضحية بكثير من الأمور الحياتية مثل قضاء وقت

الفراغ وممارسة الأنشطة والترفيه وتقيسه البنود التالية: 3-8-13-18-23-28-33-38-43-48.

د- الشعور بأهمية الزمن: ويعني الحرص على تأدية الواجبات في مواعيدها، والالتزام بجدول زمني لكل ما يفعله الفرد سواء في ما يتعلق بأدائه لبعض الأعمال أو في زيارته وعلاقاته بالآخرين والانزعاج من عدم التزام الغير بالمواعيد وتقيسه البنود التالية: 4-9-14-19-24-29-34-39-44.

هـ- التخطيط للمستقبل: وتركزت مظاهره في رسم خطة للأعمال التي ينوي الفرد القيام بها، والشعور بأن ذلك من شأنه تنظيم حياة الفرد وتقادي الوقوع في المشكلات وأن التخطيط للمستقبل من أفضل السبل لتوفير كل من الوقت والجهد، وتقيسه البنود التي تحمل الأرقام التالية: 5-10-15-20-25-30-35-40-45-50. (خليفة، 2006، ص ص: 21- 23).

يجاب عنها بأسلوب تقريرى ضمن أربعة بدائل هي (لا، قليلا، متوسطا، كثيرا)، وتنال الدرجة من (0) إلى (3) على التوالي وكل البنود تصحح في اتجاه واحد وبالتالي تتراوح الدرجة عن كل بعد من (0) إلى (30) أما الدرجة الكلية على الاستبيان فتتراوح بين (0) إلى (150)، وارتفاع الدرجة على كل بعد وعلى الدرجة الكلية يشير إلى ارتفاع الدافع إلى الإنجاز، ويمكن تقديم مقياس الدافع للإنجاز وهذا وفق أهداف الباحث فيما إذا كان يريد دراسة الدافع إلى الإنجاز فقط أو علاقته بمتغير آخر، وعدد البنود الكلي (50) بنداً، وتكون درجة الإجابة على البدائل كما في الجدول التالي.

جدول رقم (19): يبين درجة الإجابة على بدائل استبيان الدافع إلى الإنجاز

البدائل (الاختيار)	لا	قليلا	متوسطا	كثيرا
الدرجة	0	01	02	03

ومن خلال الجدول رقم (19) يتبين أن الدرجة الكلية (الخام) على إستبيان الدافع إلى الإنجاز تتراوح بين (0) إلى (150) درجة وارتفاع الدرجة يشير إلى ارتفاع الدافع إلى الإنجاز، وانخفاضها يشير إلى انخفاض الدافع إلى الإنجاز.

3- 2- إستبيان الإجهاد المهني، (المعد للدراسة الحالية): والاستبيان في صورته النهائية يتكون من (50 بنداً)، والملحق رقم (03) يوضح البنود وكيفية توزيعها على خمسة أبعاد تم اشتقاقها من الإطار النظري لمفاهيم الدراسة، وتم اعتماد خمس أبعاد في هذا الإستبيان هي كالتالي:

أ- بعد الأعراض الجسدية: ويظهر من خلال الأعراض التالية: صعوبة النوم، الإرهاق، الصداع الشعور بالتعب، آلام المفاصل، زيادة خفقان القلب، ويضم (10 فقرات)، والمرقمة في الأداة كما يلي: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10.

ب- بعد الأعراض النفسية: ويظهر من خلال الأعراض التالية: الاكتئاب، القلق، الإحباط، النسيان المتكرر، ويضم (10 فقرات)، والمرقمة في الأداة كما يلي: 11-12-13-14-15-16-17-18-19-20.

ج- بعد الأعراض السلوكية: ويظهر من خلال الأعراض التالية: فقدان الثقة في النفس، الخمول وقلة التركيز، الإنهاك الشديد وسرعة الغضب، ويضم (10 فقرات)، والمرقمة في الأداة كما يلي: 21-22-23-24-25-26-27-28-29-30.

د- بعد المؤثرات الفيزيائية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: عدم ملائمة حرارة مكان العمل كثرة الضوضاء، سوء الإضاءة، كثرة أعباء ومتطلبات العمل، ويضم (10 فقرات)، والمرقمة في الأداة كما يلي: 31-32-33-34-35-36-37-38-39-40.

هـ- بعد المؤثرات الاجتماعية: ويظهر من خلال الأعراض التالية: قلة الزيارات العائلية بسبب الإجهاد في العمل، الشعور بعدم الرغبة في العودة إلى العمل، الشعور بعدم الثقة في من يحيطون بهم، إلغاء بعض المواعيد بسبب نظام عمل، ويضم (10 فقرات)، والمرقمة في الأداة كما يلي: 41-42-43-44-45-46-47-48-49-50.

ولقد روعيت خصوصية العينة في هذه الأبعاد، والملحق رقم (03) يوضح الصورة النهائية لاستبيان الإجهاد المهني، ويتم تقدير الدرجات الخام في استبيان الإجهاد المهني عن طريق إجابة ذي المستويات الثلاث من (Likert) المفحوص على مفردات المقياس وفق نظام ليكرت: (نعم) (أحيانا لا)، وتكون الدرجة الكلية (الخام) على استبيان الإجهاد المهني تتراوح بين (50) إلى (150) درجة وارتفاع الدرجة يشير إلى ارتفاع الإجهاد وانخفاضها يشير إلى انخفاض الإجهاد المهني، وكذلك نلاحظ أن عبارات الاستبيان في نفس الاتجاه وتصحح بنفس الطريقة في مقياس الإجهاد المهني والجدول رقم (20) يحدد مستويات الإجهاد المهني كما يلي:

جدول رقم (20): يبين مستويات الإجهاد المهني

الإجهاد المهني	المستوى
إجهاد مهني متدني	من 50 إلى 83
إجهاد مهني متوسط	من 84 إلى 113
إجهاد مهني مرتفع	من 114 إلى 150

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: لمعالجة معطيات الدراسة الحالية تم الاعتماد على استخدام برنامج الحزمة (Statistical Package For Social Sciences) (SPSS 23.0) الإحصائية للعلوم الاجتماعية (الملحق رقم 04) وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية لعرض خصائص أفراد العينة.
- المتوسط الحسابي لحساب متوسط درجات أفراد العينة في المقاييس المستخدمة في الدراسة.
- الانحراف المعياري لحساب تشتت درجات أفراد العينة في المقاييس المطبقة في الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة نوع ومقدار العلاقة التي تربط متغيرات البحث ببعضها البعض، وكذلك تم استخدامه عند التحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة.
- اختبار (ت) للفروق، ومعامل ألفا كرونباخ Alpha-cronbach و سبيرمان- براون (Spearman-brown)، وذلك لدراسة وجود الفروق بين متغيرات الدراسة، وكذلك للتحقق من صدق وثبات المقاييس المستعملة في هذه الدراسة.

خلاصة الفصل:

تم التعرض في هذا الفصل إلى أهم الخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية، من خلال عرضها في جزأين أولاً الدراسة الاستطلاعية وكذا أهداف وإجراءات الدراسة الاستطلاعية، ثم تطرقنا إلى الأدوات المستخدمة لجمع البيانات من حيث وصفها وخصائصها السيكمترية، لنعرض بعد ذلك الجزء الثاني، والتمثل في إجراءات الدراسة الأساسية بتحديد المنهج المناسب للدراسة وتحديد مجتمع الدراسة والعينة، ووصف الأدوات في صورتها النهائية، بعد ذلك عرضنا إجراءات تطبيقها وأدوات التحليل الإحصائي للبيانات المحصل عليها، ونحاول في الفصل الموالي عرض وتحليل النتائج تفسيرها ومناقشتها.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
- 6- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
- 7- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة
- 8- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة
- 9- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية التاسعة

- إستنتاج عام

- المقترحات

تمهيد:

لقد تم تخصيص هذا الفصل لعرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج التي أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها بعد تطبيق أدوات جمع البيانات على أفراد العينة، والحصول على النتائج الخاصة بفرضيات الدراسة التي سوف يتم عرضها ثم تحليلها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، وسوف يختم هذا الفصل باستنتاج عام.

1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: ونصت الفرضية الأولى على أن "مستوى الإجهاد لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة مرتفع.

بعد تفريغ البيانات وتحليلها إحصائياً جاءت النتائج كما يبينها الجدول والشكل البياني التاليين.

الجدول رقم (21): يبين بعض المؤشرات الإحصائية لمتغير الإجهاد المهني

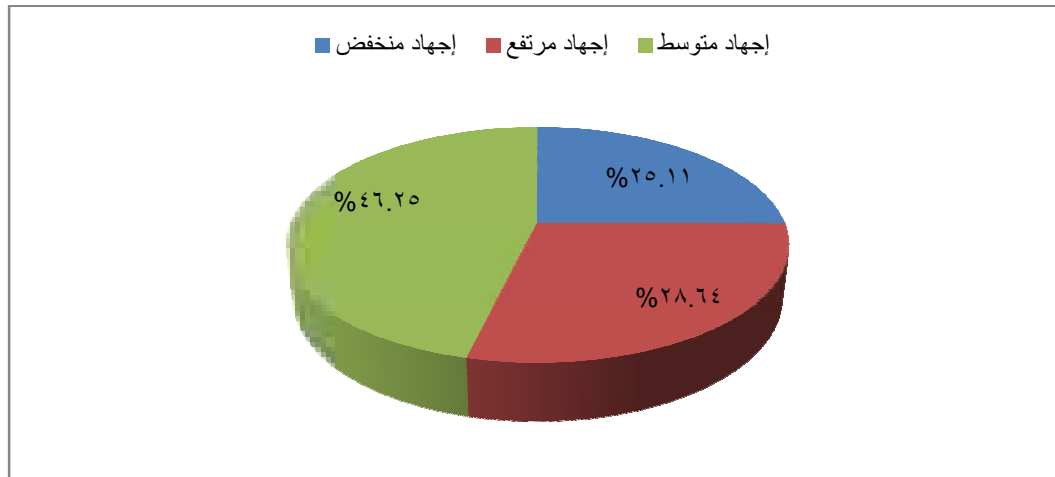
227	أفراد العينة
92.46	المتوسط الحسابي
102	المنوال
08.21	الانحراف المعياري
120	الدرجة العليا
64	الدرجة الدنيا
11281	المجموع

يتضح من الجدول رقم (21) أن أفراد عينة الدراسة قد سجلوا في متغير الإجهاد متوسط حسابي قدره (92.46) بانحراف معياري قيمته (08.21)، كما كانت الدرجة الأكثر تكراراً على مقياس الإجهاد المهني هي (102)، ومن خلال الاعتماد على درجات أفراد العينة على مقياس الإجهاد المهني الموضحة في الجدول رقم (21) والجدول رقم (22) الذي يبين درجات عينة الدراسة على مقياس الإجهاد المهني.

جدول رقم (22): يبين درجات عينة الدراسة على إستبيان الإجهاد المهني

المستويات	الدلالة	عدد الأفراد	النسبة المئوية
83-50	منخفض	57	25.11%
113-84	متوسط	105	46.25%
150-114	مرتفع	65	28.64%
المجموع		227	100%

تبين أن معظمهم أفراد العينة تمركزوا في المتوسط أي بين (84 و 113)، حيث بلغ عددهم (105) فردا بنسبة قدرت ب(46.25%) وهم من يتسمون بإجهاد متوسط يميل إلى الارتفاع، أما بالنسبة لعدد الأفراد الذين سجلوا درجات منخفضة في مقياس الإجهاد المهني أي بين (50 و 83) بلغ عددهم (57) فردا بنسبة قدرت ب (25.11%)، أما بالنسبة لعدد أفراد العينة الذين سجلوا درجات مرتفعة في مقياس الإجهاد المهني أي بين (114 و 150) بلغ عددهم (65) فردا وبنسبة مئوية قدرت ب(28.64%)، وهذا ما يدل على أن أفراد العينة لم يسجلوا درجات عالية في الإجهاد المهني، وهذا ما يبينه الشكل التالي:



الشكل رقم (03): يبين توزيع درجات الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة

وعلى أساس ذلك يمكن تفسير تمركز الغالبية من أفراد العينة في وسط المتصل الكمي لدرجات الإجهاد المهني المترتب عن العمل يعود لطبيعة العمل الذي يقوم به أفراد العينة بأنه يعكس بصفة

عامة نظرتهم الواقعية للانعكاسات الإجهاد المهني وهذا كما يراه "stoner and freedom" (1992) إلى أن المستوى المتوسط للإجهاد الوظيفي، وهو ضروري ومطلوب وإيجابي للعاملين في المنظمة، وهذا النوع لا يخلق ضررا بالفرد، بل يعد مفيدا ومحفزا لبذل الجهد والنمو والتقدم وحسن الأداء وسعيهم الدائم لتحقيق التأقلم مع المواقف المجهدة. (stoner and freedom, 1992, p: 568)

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة "زهية بعلي ومريامة بريشي" (2009)، إلى أن نسبة (45.94%) من عمال المحروقات يعانون من الإنهاك المهني أثناء ممارستهم لمهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم الشخصية، وهذا ما توصلت له دراسة "منصور بن زاهي" (2006)، إلى أن مستوى الإجهاد عند الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات كمؤشر من مؤشرات الاغتراب الوظيفي كان متوسطا، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن العمال بنظام الدوريات بقطاع المحروقات يعملون على اكتساب وتبني إستراتيجيات فعالة في مواجهة والتكيف مع المواقف المختلفة التي يواجهونها خلال تأديتهم لواجباتهم المهنية، وفي هذا الصدد تشير "فتيحة بن زروال" (2008) إلى أن الاستراتيجيات المتبناة من طرف العامل أو الموظف ترجع بالأساس إلى نمط شخصية الفرد العامل، فمنها ما يركز على استراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكلة بينما يستخدم الآخرون استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر، كما اتفقت النتيجة مع ما توصلت له "غربي صبرينة وآخرون" (2018) إلى أن أكثر الأساليب استعمال لمواجهة المواقف المجهدة أو الضاغطة من طرف أعوان الحماية المدنية هو أسلوب اللجوء إلى الدين، والتي تتعكس بدورها على مستوى الصحة النفسية الذي يتمتع به غالبية العمال عينة الدراسة الحالية، وذلك حسبما أشارت بعض الدراسات السابقة ومنها دراسات، "بلحيك" (1999) "وادي" (1999)، على اعتبار أن هذه الدراسات قد أشارت في نتائجها إلى ارتباط العديد من متغيرات الحياة السوية، وأن أغلب الناس وفق المعيار الإحصائي للصحة النفسية يفترض أن يكونوا أصحاء نفسيا، بينما يمكن اعتبار الباقي وهم قليلون غير عاديين، ومن وجهة نظر (Over & Sapshin) يشير مصطلح الصحة هنا إلى حالة مقبولة أكثر من كونها حالة مثلى، وأن العاديين من الناس وفق هذا المحك لا ينتظر منهم أن يسلكوا عند مستوى عال ولكن المنتظر أن يسلك أغلبهم بطريقة معقولة وفي حدود المدى الطبيعي، وأنهم خالون بدرجة معقولة من مشاعر عدم الراحة (بلحيك عبد الحق 1999، ص: 38).

ولقد وجد "دينير" (1999)، من خلال دراساته في مجال جودة الحياة النفسية مؤكداً على أن جودة الحياة النفسية ترتبط بمحاولة رصد كيف يدرك أو يقدر الناس مختلف جوانب حياتهم النفسية؟ على سبيل المثال: إلى أي مدى يشعر الناس بقدرتهم على السيطرة على حياتهم الشخصية؟ إلى أي مدى يشعر الناس بأن لحياتهم الشخصية معنى وقيمة؟ إلى أي مدى يشعر الناس بامتلاكهم لعلاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين، ومشيراً إلى أن هذا المنظور يسمى منظور جودة الحياة النفسية ويؤسس على ما يعرف بالصحة النفسية الإيجابية بدلاً من التركيز على الخلل أو المرض النفسي. (Diener, Suh, Lucas, & Smith, 1999, pp. 276-302)

وتشير نتائج العديد من الدراسات السابقة كدراسات "توال حمداش" (2003) "راضية بوزيان" (2009) "وصابر بحري" (2009) إلى أن الإجهاد المترتب عن العمل يرتبط إيجابياً بعدد من المتغيرات مثل، الصحة النفسية والصحة الجسمية، والرضا عن الحياة والسعادة، والمواجهة الفعالة للضغوط، وحل المشكلات بنجاح، والأداء الوظيفي، والأداء الأكاديمي الجيد والانبساط، والدافعية للعمل وجودة الإنتاج، وضبط النفس، وقلة الألم والتعب، كما يرتبط سلباً بعدد من المتغيرات مثل: عبء الدور الكمي، تناقض الدور، عبء الدور النوعي وغموضه، ووجود كثير من الروتين في العمل، هي من الأسباب المؤدية إلى زيادة الإجهاد لدى الأفراد العاملين، ودراسة "النعاس" (2005) التي تؤكد أن الضغوط المهنية علاقة بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء ليبيا وتوصلت الدراسة أن هناك ضغوطاً مهنية يعاني منها العاملون بالشركة وهي: العلاقة مع الزملاء صراع الدور، غموض الدور، العلاقة مع الرؤساء، نوع العمل النمو والتقدم المهني، الهيكل التنظيمي الراتب والحوافز التشجيعية.

وعلى العكس من ذلك أكدت دراسة "العوامة" (1992)، التي تناول فيها تحليل ظاهرة الإجهاد لدى المديرين في الخدمة المدنية في الأردن إلى وجود شعور مرتفع بالإجهاد الوظيفي، إذ بلغت (74%) فيما جاءت المصادر التنظيمية بالمرتبة الأولى من بين مسببات الإجهاد. (العوامة، 1992، ص:67)

كما لا يمكننا أن ننكر دور الوسط الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه العامل بنظام الدوريات بقطاع المحروقات، حيث يلعب دوراً مهماً في عدم ظهور الإجهاد حيث يرى "شهيب" (1996)، أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من زملائه في العمل تشعره بالراحة ولا تتران النفسي، فالمساعدة والمعلومات التي يتلقاها الفرد من زملائه في اتصالاته الرسمية وغير الرسمية تجعل منه أكثر اتزاناً

فاستماع العاملين لشكوى زملائهم يخفف ذلك كثيرا من شعور العامل بالتوتر والقلق والتخلص منة الإحباط الذي يشعر به (شهيب، 1996، ص:201)

وهذه النسبة المتوسطة للإجهاد دليل على إحساس عينة الدراسة باستقرار الظروف والمواقف المهنية والاجتماعية والاقتصادية التي يعيشونها والتي تكون سببا في توافقم النفسي والاجتماعي والمهني ما يدل على دور كل من بيئة العمل والبيئة الاجتماعية من تأثير مباشر على درجة الإجهاد لدى الفرد العامل، وفي هذا الصدد يشير "ناصر بوكلي" (2003) إلى أن "البيئة المهنية وبيئة المسكن على السواء يمكن أن يكونا مصدرين من مصادر الاضطرابات النفسية والاجتماعية، وخاصة عند العمال والموظفين ولقد عرفت العوامل النفسية الاجتماعية المهنية بأنها الخصائص التي توجد في بيئة العمل والتي تؤثر على العامل أو الموظف أيا كانت مهنته، ومن المعروف أن نسبة ضخمة من الموظفين والعمال تعاني من آثار هذه العوامل. (ناصر بوكلي، 2003، ص: 39)

كما كشفت نتائج الدراسات الثقافية عن وجود فروق واضحة بين الفئات المختلفة في الإجهاد النفسي، فقد أظهرت دراسة "نوال حمداش" (2003)، أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في شعور الزوجات العاملات الجزائريات بالإجهاد باختلاف مؤهلهم العلمي، وقد توصلت الدراسة إلى أنه كلما انخفض المستوى التعليمي للمرأة زاد إجهادها النفسي، ولكن هذه النتائج كانت متعارضة مع ما توصل إليه كل "حسين محمد الطاهر" (1994) و"STIFEAL ET KIRIE AKER" (1978)، حيث تشير نتائج دراستهم إلى عدم وجود فروق في الإجهاد المترتب عن العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتشير هذه النتائج أن كل مجتمع قد يكون له طابعه الخاص فإما أن يتسم بالتخفيف من الإجهاد بوجه عام وإما أن يكون أميل إلى زيادة عبء الإجهاد، فلكل مجتمع ظروفه التاريخية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتي قد تكون أثرت في تشكيل شخصية أفرادها، ويتضح مما سبق تأثير كل من ظروف وبيئة العمل والبيئة الاجتماعية لدى الفرد العامل كونها تعزز التوافق النفسي الاجتماعي المهني للعامل وتشعره بمشاركة الأخر لظروفه وهي بمثابة التنفيس عن ضغط يعانيه العامل يشعره براحة ويدفع به لتجديد الطاقة والعمل في ظروف نفسية أحسن فالمدح والثناء والتشجيع يحقق معجزات في النفس البشرية، ويتفق هذا مع ما أشار إليه "برهام" في أن المساندة الاجتماعية تقوم بمهمة حماية الشخص لذاته وزيادة إحساسه بفاعليته، بل إن احتمالات إصابة الفرد بالاضطرابات النفسية العقلية تقل عندما يدرك الشخص أنه يتلقى المساندة الاجتماعية من شبكة العلاقات

الاجتماعية المحيطة به، ولا شك أن هذه المساندة تؤدي دورا مهما في تجاوز أي أزمة قد تواجه الشخص، ويتفق هذا مع ما أشار إليه "ساراسون وآخرون" إلى أن المساندة الاجتماعية تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد بل تجعله أقل تأثرا في تلقيه أي ضغوط أو أزمات (محمد حسن غانم، 2009، ص:217).

من خلال الدراسة الحالية يمكن القول أن طبيعة العمل من شأنها أن تزيد من الشعور بالإجهاد عندما يكون العمل المكلف به أقل مما يمكن أن يقوم به وهذا ما أشار إليه "kretner & kinkcki" (1995)، حتى يتخلص العامل من ذلك فيجب أن تكون كمية العمل بالمقدار المناسب الذي يغطي الوقت المخصص للعمل، أما بالنسبة للنوعية فهي أيضا لها تأثير على شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي، فإن إسناد مهام وواجبات تفوق قدرات العامل وما يمتلك من مهارات أو بالعكس تؤدي به إلى الشعور بالإجهاد. (kinkcki & kretner, 1995, p: 600)

وهذا ما أكدته دراسة "cooper & schabrap" (1998)، اللذان توصلا في دراستهما إلى أن خصائص العمل يمكن أن تكون مصدرا من مصادر الإجهاد الوظيفي، فعندما يحتوي العمل على مهام قليلة أو متعددة، أو عندما تكون مهام العمل متنوعة وكثيرة لدرجة لا يمكن القيام بها تكون درجة الاستقلالية قليلة أو واسعة فإن ذلك يؤدي إلى الشعور العاملين بالإجهاد (schabrap, 1998, p: 625) (cooper&

كما أشارت دراسة "martion" (1993)، بأن انخفاض مستوى الإجهاد الوظيفي لدى العاملين يرتبط إيجابيا بدرجة الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى رفع معنوياتهم ويزيد من أدائهم (martion, 1993, p14)

وللبينة التي يعمل فيها أو التي يعيش فيها أي الاجتماعية دور كبير في زيادة أو تخفيف من درجات الإجهاد فمعظمهم يعملون تحت نفس الظروف التنظيمية والفيزيقية، ويعيشون في نفس البيئة مما يجعلهم لا يتفاوتون في درجة الإجهاد، وتعتبر البيئة التنظيمية عن السياسات التنظيمية ومنها سياسة الأجور والمكافآت، ومدى شعور العاملين بعدالتها وعدالة الإجراءات المستخدمة في تقويم الأداء وموضوعيتها وهذا ما أكده "luthans" (1992) بأن وجود المحاباة والمحسوبية يؤدي إلى شعور العاملين بالتميز غير العادل بينهم مما يؤدي بهم إلى التعرض للإجهاد. (luthans, 1992, p: 405)

وتشير استجابات أفراد العينة محل الدراسة في الاستبيان المقدم لها أن (بعد بيئة العمل وظروفه الفيزيكية وبعد الأعراض الاجتماعية) وكيف أن كل منها يلعب دورا كبيرا في خفض أو رفع درجات

الإجهاد المترتب عن العمل والمواقف الصعبة التي يتعرضون لها في بيئة العمل خصوصا مع مراعاة طبيعة المناطق الصحراوية التي تعرف بقسوة الظروف، خاصة شتاء بارد وقارص وصيف حار وساخن وما كان هذا ليكون في غياب العلاقات الجيدة وجو الاحترام المتبادل، والعلاقات الطيبة بين العمال أنفسهم وما يتلقونه من دعم نفسي من بيئاتهم الاجتماعية.

2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: نصت الفرضية الثانية على أن "مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة منخفض".

بعد تفريغ البيانات ثم تحليلها إحصائيا، جاءت النتائج كما يبينها الجدول والشكل البياني التالي.

الجدول رقم (23): يوضح بعض المؤشرات الإحصائية لمتغير الدافعية إلى الإنجاز

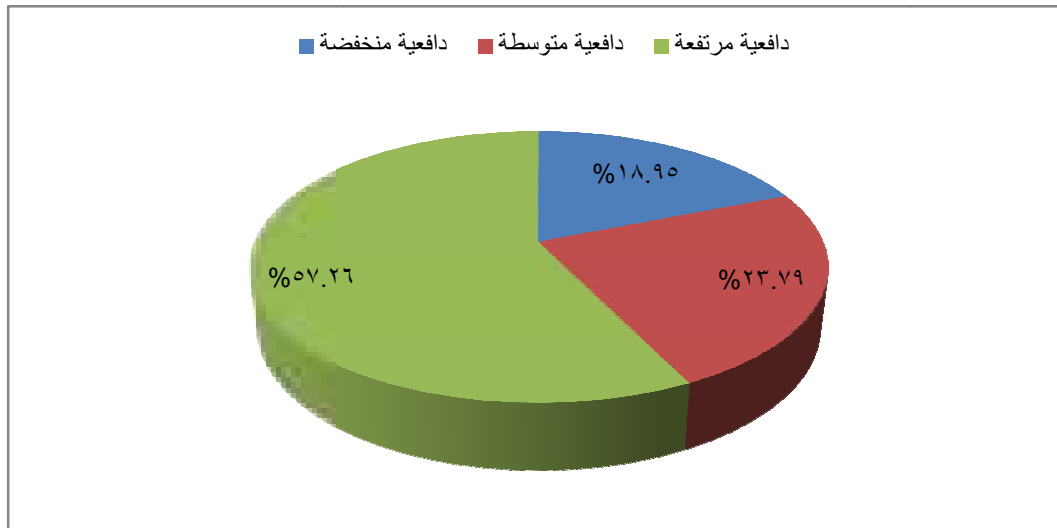
227	أفراد العينة
109.07	المتوسط الحسابي
107	المنوال
8.29	الانحراف المعياري
138	الدرجة العليا
48	الدرجة الدنيا
13307	المجموع

يتضح من الجدول رقم (23) أن أفراد عينة الدراسة قد سجلوا في متغير الدافعية إلى الإنجاز متوسط حسابي قدره (109.07) بانحراف معياري قيمته (8.92)، كما كانت الدرجة الأكثر تكرارا هي (107)، كما يوضح الجدول أيضا بعض المؤشرات الأخرى، ومن خلال الاعتماد على درجات أفراد العينة على مقياس الدافعية إلى الإنجاز الموضحة في الجدول رقم (24).

جدول رقم (24): يبين درجات عينة الدراسة على إستبيان الدافعية إلى الإنجاز

المستويات	الدلالة	عدد الأفراد	النسبة المئوية
50-0	منخفضة	43	18.95 %
101-51	متوسطة	54	23.79 %
150-102	مرتفعة	130	57.26 %
المجموع		227	100 %

تبين أن معظمهم أفراد العينة تمركزوا في درجات مرتفعة أي بين (102 و 150) حيث بلغ عددهم (130) فردا بنسبة قدرت ب(57.26%) وهم من يتسمون بدرجة مرتفعة من الدافع للإنجاز أما بالنسبة لعدد الأفراد الذين سجلوا درجات متوسطة في إستبيان الدافعية للإنجاز بلغ عددهم (54) فردا بنسبة قدرت ب (23.79 %)، أم بالنسبة لعدد أفراد الذين سجلوا درجات منخفضة في إستبيان الدافعية للإنجاز أي بين (0 و 50) بلغ عددهم (43) وبنسبة مئوية قدرت ب(18.95%) وهذا ما يدل على أن أفراد العينة سجلوا درجات مرتفعة في متغير الدافعية للإنجاز، وهذا ما يوضحه الشكل التالي.



الشكل رقم (04): يبين توزيع درجات الدافعية إلى الإنجاز لدى أفراد العينة

وقد تعود هذه النتائج إلى أن معظم أفراد العينة يعملون داخل بيئة عمل مناسبة إلى درجة كبيرة ويتلقون اهتمام خاص من طرف الطاقم الإداري، وهذا راجع إلى القيادة الديمقراطية التي تتبناها أغلب

المنظمات الجزائرية تؤدي إلى تحقيق تلك الأهداف وترجمتها إلى سلوك وأعمال، وتقويم نجاح هذا السلوك في الوصول إلى تلك الأهداف.

خاصة في البيئة الصحراوية والتي تعرف تلك الرعاية والاهتمام والدعم الذي يتلقاه عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات قد ينعكس إيجابا على دافعيتهم للإنجاز وفي نفس السياق ومن خلال النتيجة المحصل عليها في هذه الدراسة في ضوء تعريف الدافعية للإنجاز يسعى للتفوق والتميز وتحقيق النجاح الذي يمكنه من تحقيق ذاته، وهي أعلى الحاجات حسب ترتيب "ماسلوا" (1943) للحاجات ويعود ظهور هذا الدافع المرتفع للإنجاز إلى عوامل منها ما يتعلق بالشخص نفسه ومنها ما يتعلق بالبيئة المحيطة به، أما عن العوامل الشخصية فتظهر في شعور الشخص بالثقة بالنفس والالتزان الإنفعالي، والاطمئنان النفسي الذي توفره له المهنة من استقرار ومكانة اجتماعية معتبرة كذلك الجانب المادي الذي يعتبر مقبول مقارنة ببعض المهن الأخرى، وكذلك سعيهم الدائم لتحقيق أكبر قدر من التوافق ومحاولة تبني طرق إيجابية لحل مشكلات وعراقيل العمل، ومواقفه المجهدة وذلك من خلال العمل على تكوين علاقات جيدة مع من يحيطون بهم من الزملاء والرؤساء في العمل، ومن هنا يتضح أن عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات يمتلكون الخبرة وليس بالضرورة الأقدمية والمهارة اللازمة التي تؤهلهم إلى حسن التعامل مع ما يلاقونهم من نقائص من إمكاناتها أن تقلل من دافعيتهم للإنجاز.

أما البيئة المهنية فيظهر تأثيرها واضحا من خلال التوزيع الزمني لدوريات العمل الذي يناسب الجميع مع مراعاة الفروق العمرية وعدد سنوات الخبرة، كذلك من خلال توفر جميع الظروف والإمكانيات المناسبة للعمل، وهذا ما يفسر أن دافع النجاح عند العينة محل الدراسة أكبر من دافع الخوف وتحاشي الفشل وهذا ما أكده "أكتنسون" في قوله "أنه يوجد نمطان من الأفراد يعملون بطريقة مختلفة في مجال التوجه نحو الإنجاز فأفراد النمط الأول يتسمون بأن الحاجة للإنجاز لديهم أكثر من الخوف من الفشل، بينما يتميز أفراد النمط الثاني بأن الخوف من الفشل لديهم أعلى من درجة الحاجة إلى الإنجاز وعليه فإن النمط الأول يفترض أن لديهم دافعا قويا للإنجاز ودافعا منخفضا لتحاشي الفشل، في حين أن أفراد النمط الثاني يتسمون بانخفاض الدافع للإنجاز وارتفاع دافع الخوف وتحاشي الفشل، وهذا يدل على أن أفراد النمط الأول يمتلكون دافع للإنجاز ويتوقع أن يظهروا نشاطا متفوقا (عبد اللطيف خليفة، 2000، ص: 15).

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة "عبد اللطيف محمد خليفة" (2006) في أن مكونات الدافعية للإنجاز تنتظم في عوامل واحدة، والمتمثلة (في الشعور بالمسؤولية، السعي نحو تحقيق التفوق، والمثابرة، الشعور بأهمية الزمن والتخطيط للمستقبل)، وذلك من خلال استجابات أفراد العينة على استبيان الدافع إلى الإنجاز تقنين "بشير معمريّة" (2014) ودراسة "عويد سلطان المشعان" (2000)، إلى أن هناك علاقة موجبة بين الدافعية إلى الإنجاز والثقة بالنفس وهذا ما ظهر جليا خلال التواجد المباشر مع العينة أثناء إجراء الدراسة النهائية، كما اتفقت نتائج الدراسة كثيرا مع نتائج دراسة "بن زاهي منصور" (2006) والتي أكدت على أن مستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفعا جدا لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، كما أكدت على وجود ارتباط سلبي بين الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله بالدافعية إلى الإنجاز، وأن الدافعية إلى الإنجاز مرتبطة بالمستويات العالية من التخطيط للحياة، والاكتشاف والثقة في اتخاذ القرار، واحترام الذات المرتفع.

وكذلك تتفق مع دراسة "نميش نورة" (2017)، حيث توصلت إلى أن مستوى الدافعية للإنجاز لدى الأخصائيين النفسيين في المؤسسة العقابية على المستوى الوطني مرتفعة جدا مقارنة بمستوى الاحتراق النفسي وتدني مستوى الذات المهنية، كما توصلت دراسة "أبو عون ضياء" (2014) رغم تعدد مصادر الضغوط المهنية لدى الصحفيين بعد حرب غزة يبقى مستوى كل من توكيد الذات والدافعية للإنجاز مرتفع.

وتعارضت نتائج الدراسة الحالية مع كل من دراسة "أحمد حمدان" (2011) الذي توصل إلى أن هناك عوامل عديدة تعمل على خفض دوافع العمل منها مستوى الضغط الذي تتعرض له عينة الدراسة كما تتعارض كذلك مع نتائج دراسة "قوراري حنان" (2013)، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط مرتفع لدى عينة الدراسة ومستوى منخفض لدافعية الإنجاز، كما توصلت إلى وجود علاقة عكسية بين الضغوط ودافعية الإنجاز، وأيضا مع دراسة "النعاس" (2005)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء ليبيا توصلت الدراسة أن هناك عوامل مهنية تعمل على خفض دافع الإنجاز يعاني منها العاملون بالشركة وهي: العلاقة مع الزملاء، صراع الدور غموض الدور، العلاقة مع الرؤساء، نوع العمل النمو والتقدم المهني، الهيكل التنظيمي، الراتب والحوافز التشجيعية.

كما ترى الدراسة الحالية أن هناك جملة من العوامل التي تساعد في تحقيق هذا المستوى من الدافعية إلى الإنجاز ومنها خصوصية المنظمات الجزائرية والتي تتميز بجوها القيادي الديمقراطي الذي يتميز به أغلب رؤساء الأقسام بقطاع المحروقات الذي أخذت منه العينة محل الدراسة الذي يسمح فيه للعامل أو الموظف بالمشاركة في اتخاذ قرار النمو المهني، والاستقرار الوظيفي من خلال الترقية والمرودية في العمل، كما أن المهنة تتوفر على عدد لا بأس به من التحفيزات سواء المعنوية أو المادية من خلال المنح التي توفرها، وكذلك سيطرة التنظيم غير الرسمي الذي يسمح بتكون شبكة من العلاقات داخل التنظيم والذي أثبتت عديد الدراسات عن فاعليته في زيادة الدافعية إلى الإنجاز، كما لا يمكن إهمال دور الاتصال التنظيمي الذي يعتبر حلقة الوصل التي من خلالها تزيد ثقة العامل بنفسه وإحساسه بمستواه ومكانته داخل التنظيم وهذا بالتأكيد يكون له الأثر الإيجابي على دافعيتهم إلى الإنجاز، وكذلك الخصوصية الثقافية والاجتماعية للمجتمع الجزائري الذي يحترم ويكن مكانة خاصة للفرد العامل رغم جميع ما يشاع.

3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: لفحص ودراسة الفرضية الثالثة

التي مفادها "لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الإجهاد المهني ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة.

بعد المعالجة الإحصائية لبيانات الفرضية بالاعتماد على معامل بيرسون والتي يبينها الجدول الموالي:

جدول رقم (25): يبين العلاقة بين الإجهاد المهني والدافعية إلى الإنجاز

القرار	مستوى الدلالة	الإجهاد المهني	متغيرات الدراسة
غير دال	0.05	0.063-	الدافعية إلى الانجاز

من خلال الجدول رقم (25) يتبين أن النتيجة جاءت موافقة للفرضية "لا توجد علاقة إرتباطية بين درجات الإجهاد المهني ودرجات الدافعية إلى الإنجاز لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة"، وعليه تم إثبات الفرضية أي أنه لا توجد علاقة إرتباطية بين الإجهاد المهني والدافعية إلى الإنجاز، ومن خلال نتيجة الجدول يتبين أن العلاقة بين الإجهاد المهني والدافعية إلى الإنجاز لدى عينة الدراسة عكسية سالبة غير دالة، أي أنه كلما ارتفع مستوى الإجهاد المترتب عن العمل لا يؤثر على الدافعية إلى الإنجاز لدى عينة الدراسة، كما يتضح من خلال المعالجة

الإحصائية إلى أن مستوى الإجهاد المهني كان متوسط بينما مستوى الدافعية كان مرتفع بدرجة عالية وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "بن زاهي منصور" (2006)، حول الاغتراب المهني والدافعية للإنجاز، حيث كان مستوى الدافعية مرتفعا جدا لدى أفراد العينة والتي تمثلت في الإطارات الوسطى بقطاع المحروقات بينما لا علاقة للاغتراب المهني بذلك.

وتتفق النتيجة الحالية مع هذه الدراسة على اعتبار الإجهاد المهني مظهر من مظاهر الاغتراب الوظيفي، وهذا ما توصلت إليه كذلك دراسة "بعلي وبريشي" (2009)، التي أشارت إلى وجود درجة متوسط من الإجهاد الوظيفي لدى عينة الدراسة، والتي شملت عمال قطاع المحروقات بحاسي مسعود ورقلة، وأنه لا علاقة بين الإجهاد الوظيفي، وبعض المتغيرات في الجانب المهني حيث يقول "مازي وفيرلهباك" (2013)، الإجهاد على أنه العلاقة الخاصة بين الفرد والبيئة التي يفهمها الفرد على أنها مهددة لذاته ومتجاوزة لمصادره، وإمكانياته (maze, 2013, p17).

كما اتفقت الدراسة مع ما جاءت به دراسة "راضية بوزيان" (2009)، والتي بينت أن مستوى الإجهاد الذي يقع على أفراد العينة من الموظفين أثناء ممارستهم لمهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم الشخصية كان متوسطا نسبيا، ولكنها تعارضت مع الدراسة الحالية من حيث الأسباب المؤدية إلى الإجهاد لدى أفراد عينة الدراسة ومنها التقدم المهني.

حيث يقول "cohen" (1992)، بأن التقدم المهني يسعى الفرد من خلاله للحصول على المزيد من المهارات التي تنمي قدراته وتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته، إذ ما يشعر العامل بعدم حصوله على المهارات الجديدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم إمكانية تحقيق طموحاته في التدرج الوظيفي مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد، ويزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى العامل وقتا أطول في المنظمة، حيث يتدرج في المناصب، ولا يتأتى ذلك إلا بدافعية مرتفعة وعالية للعمل كي تسمح بتقدم مهني ناجح. (cohen, 1992, p: 243)

ويرى "عبد الرحمان الطويري" (1994)، أن كمية الضغط مطلبا وشرطا أساسيا للإنجاز ذلك أن حياة الفرد بدون ضغط تكون مملة وراكدة، فدور الضغط هو تحريك دافعية الإنجاز لينجز مهمته بنشاط، هذا إن كان الضغط معتدل حيث يولد الطاقة عند الفرد ويجره للإنجاز، أما المستوى العالي منه فسيؤدي إلى الإخفاق التام، والفشل في إنجاز المهمة. (أنور السلطان، 2003، ص: 119)

وتتعارض هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "نوال حمداش" (2003)، والتي ترى أن درجة الإجهاد المسجلة مرتفعة لدى عينة دراستها، واتفقت معها في أن هناك مصادر مختلفة تساهم في شعور الموظف الجزائري بالإجهاد، فمنها ما هو تنظيمي ومنها ما هو شخصي وهذا ما توصلت له وكذلك دراسة "صابر بحري" (2009)، في دراسته علاقة الإجهاد المهني بالاغتراب الوظيفي، وهذا ما أسفرت عليه نتائج دراسة "أيت حمودة وفاضلي" (2012)، على أن ظروف العمل في الصحراء تؤدي إلى ارتفاع شدة الضغوط المهنية لدى غالبية العمال بالشركات النفطية.

وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة "أحمد محمد الديب" (1993)، حول دافعية الإنجاز وعلاقتها بالتوتر النفسي، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سالبة بين الدافعية العامة والتوتر النفسي (حمري، وبوقصارة، 2015، ص: 146)، كما أظهرت دراسة "محمد محمود بني يونس" (2005) في دراسته دافعية الإنجاز والقلق النفسي، حيث توصلت إلى عدم وجود علاقة بين الدافعية إلى الإنجاز والقلق الشخصي. (محمد محمود بني يونس، 2009، ص: 138).

وتتعارض هذه النتيجة مع ما توصل إليه "كرانزواش" (1997)، في دراسته نظم الإثابة وعلاقتها بالدافعية للعمل حيث توصل إلى أن أنظمة الإثابة والحوافز تفشل في إشباع الحاجات العليا مما يقلل في دافعيتهم للعمل، وهذا ما لا ينطبق على عينة الدراسة عمال نظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة.

وفي الاتجاه نفسه أشارت دراسة "فتيحة بن زروال" (2007)، إلى أنه لا بد من وجود درجة معقولة أو متوسطة من الإجهاد وتقول في هذا الصدد "الإجهاد المتوقع هو استجابة الفرد لإجهاد متوقع فيحضر ذهن الجسم سلفا للتغيير، ويعتبر هذا الأخير مفيدا لتعديل درجة الإجهاد وتضيف كذلك في نفس السياق إلى أن الإجهاد الحالي ينشأ ويتراكم خلال تجربة الضغط، إذا يستثار الجسد إثارة شديدة كاليقظة الشديدة أثناء مناقشة أو كتدفق طاقة المتسابق في المائة متر الأخيرة فإذا تم ضبط هذا الإجهاد يصبح حيويا وفعالا لإنجاز العمل إنجاز جيدا. (فتيحة بن زروال، 2007، ص: 64)

وتشير دراسة "منصور بن زاهي" (2006)، ودراسة "العريط بشير" (2006)، إلى أن هناك علاقة بين المهنة التي تقوم على نظام المناوبة، والإجهاد المهني حيث تعتبر من بين المهن الأكثر إجهاد حيث سجل (41%) من عمال النظام الدوري يعانون من ارتفاع مستويات الإجهاد لديهم، وذلك مقارنة بالعاملين بالوظائف الإدارية الأخرى، وهذا دليل على أن درجة الإجهاد المتوسطة التي تعاني

منها عينة الدراسة مفيدة أو ما يعرف بالإجهاد الإيجابي الذي يزيد من دافعية العمل وتكون عامل محفز ومنشط يستثير الدافعية بدرجة كبيرة، وهذا ما انعكس إيجابيا على دافعتهم إلى الإنجاز، حيث حقق أغلب أفراد العينة درجات مرتفعة في مقياس الدافعية إلى الإنجاز، ويرتبط الإجهاد الإيجابي طرديا بدافعية الإنجاز وبين الاضطرابات النفسية والجسمية، فالإجهاد الإيجابي يؤدي بالشخص إلى الحياة بشكل أفضل وتفسير مرغوب لأحداثها، ويدعم الصحة الجسمية الجيدة، وفي الوقت نفسه فإن الصحة الجسمية الجيدة تؤدي إلى توقع الأفضل في الحياة أي أن هناك تفاعلاً بين الصحة النفسية والجسدية والإجهاد الإيجابي فعند حدوثه فإنه يستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي يتعرض لها الأفراد إضافة إلى التقليل من حدة هذه المشاكل، كما يرفع من مستوى فطنة ونباهة الفرد، كما أن قدراته العقلية يتم توجيهها نحو تقييم الخطر وتسخير الإمكانيات لمواجهة فيتخلى الفرد عن الكسل والتماطل في اتخاذ القرارات. (سي موسى عبد الرحمان وآخرون، 2001، ص: 82)

مما سبق يتضح أنه عند حدوث الإجهاد الإيجابي، فإن عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات يتبعونَ بعناية أكثر نظام المواجهة الذي يعدل من السلوكيات التي تتسبب في حدوثه ويحدث العكس في حالة الإجهاد السلبي أو المرتفع المتكرر يمكن أن يقود الشخص إلى توقع الأسوأ أي يؤدي إلى نتائج غير مرغوبة كما أنه يضعف جهاز المناعة، ويقلل من درجات ومستويات الدافعية إلى الإنجاز ويزيد من معدلات الموت المبكر.

ومن خلال الدراسة الحالية يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى وجود العمال في نفس البيئة الاجتماعية والمهنية التي تعتمد نفس الإستراتيجية للتعامل معهم من جميع النواحي المادية والمعنوية مما يجعل مستوى الإجهاد لديهم تقريبا متقارب مع ارتفاع في درجات دافعتهم إلى الإنجاز، فالفرد اجتماعي بطبعه ينزع بالغريزة إلى الحياة داخل الجماعة، وأن بقائه البيولوجي يتوقف على الجانب الاجتماعي، فالجماعة بالنسبة للكثير من البشر هي الوسيلة التي يعبرون بها إلى المجتمع الأكبر، فإذا أريد للفرد أن يساهم في بناء المجتمع ويؤثر فيه ويتعامل معه، يحق له أن يعطي فرصة لعضوية الوحدات الاجتماعية الصغيرة التي يجد فيها إشباعا لحاجاته ومجالا للانسجام مع الآخرين (kogi, 1985, p15)

وهذا ما أشار إليه "بشير لعريط" (2007)، في أن طبيعة العلاقة بين ظروف العمل بالمنوبة وإمكانية التفاعل الاجتماعي، في ضوء تلك الخصائص فإن نظام العمل الدوري بما يحمله من تغيير لأوقات العمل وسرعة دوران دورياته يمثل تعارضا مع القيم التي يتلقاها العمال خلال عضويتهم في

الجماعات المختلفة تتيح لهم إعادة تشكيل أنماطهم السلوكية في التخلي عن عادات واتجاهات معينة واكتساب أخرى أكثر ملائمة لمقتضيات الموقف الاجتماعي الجديد. (بشير لعريط، 2007، ص:101)

وإذ توفير جو ومناخ مناسب للعمال يساعدهم على تكوين مفهوم إيجابي لذواتهم، ويتقوا بأنفسهم ويؤكدوا ذاتهم، ويكونون علاقات إيجابية مع الآخرين، ويندمجون مع المحيط، ولا يشعرون بالعزلة والانطواء والوحدة، ولكن إذا أهمل العمال ولم يوفر لهم المناخ المناسب فإنهم يكونون مفهوما سلبيا عن ذاتهم، وتأكيدهم لذواتهم ضعيف، ويشعرون بالوحدة والانطواء والعزلة.

وترى الدراسة الحالية أن هناك جملة من العوامل التي ساعدت العمال بنظام الدوري بقطاع المحروقات في الجنوب الجزائري في تحقيق هذا المستوى المرتفع من الدافعية في الإنجاز والمستوى المتوسط من الإجهاد، وهي الخصوصية الثقافية والاجتماعية للمجتمع الجزائري، كما قد يكون هناك عامل آخر ألا وهو وجودهم في نفس البيئة وللمؤسسة دور في ذلك من خلال الإحاطة المناسبة لهم.

حيث ذكر "حبيب تيليوين" (2012)، أن مؤشرات جودة الحياة في المجتمع الجزائري لا تعتمد فقط على الجوانب المادية، بل تتعدى ذلك إلى الجوانب النفسية التي تحدد علاقة الفرد مع نفسه ومجتمعه وربه ومدى ارتياحه للحياة التي يعيشها، مؤكداً أن البحث المعاصر أثبت أن الزيادة في المؤشرات المادية غير كاف لأنه لا يساير دائما التطور المعيشي فهناك دلائل على أن الكثير من الدول إنتاجها الخام جد مرتفع، ولكن نسبة الاختلال العقلي والتهميش والإدمان والانتحار مرتفعة، أي أن التحسن في المؤشرات المادية لا يؤدي بالضرورة إلى تحسن في الجوانب الأخرى، فتطور دراسة السعادة والارتياح الشخصي التي أصبحت تدريجيا تتال الاعتراف الأكاديمي وفي أوساط دوائر اتخاذ القرار هي من تحدد درجة جودة الحياة في أي بلد حيث تأخذ بعين الاعتبار أيضا مستوى الرفاه لأي دولة، ومدى انتشار البطالة والفقر وغياب الأمن ينعكس سلبا على الحياة الجيدة وحسن الحال.

4- عرض وتحليل تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة: نصت الفرضية الرابعة أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الجنس".

بعد المعالجة الإحصائية لبيانات الفرضية تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الموالي.

جدول رقم (26): يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي

الإجهاد المهني المرتفع حسب الجنس

القرار	مستوى الدلالة	ت المجدولة	ت المحسوبة	درجة الحرية	الإناث (ن=30)		الذكور (ن=35)		المتغير
					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
غير دالة	0.05	1.99	1.86	63	3.65	118.73	05.54	120.94	دافعية لإنجاز لدى مرتفعي إجهاد

يتبين من خلال الجدول رقم (23) أن المتوسطات الحسابية بين درجات الذكور والإناث ذوي الإجهاد المهني المرتفع في مقياس الدافعية إلى الإنجاز غير متفاوتة حيث قدر المتوسط الحسابي لدى الذكور بـ: (120.94) وعند الإناث بـ: (118.73) كما قدر الانحراف المعياري بـ (05.54) للذكور في حين قدر عند الإناث بـ: (03.65)، كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرت بـ : (1.86) وهي أقل من قيمة ت المجدولة التي تساوي (1.99)، عند درجة الحرية (63) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وهذا ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث ذوي الإجهاد المهني المرتفع في مقياس الدافعية إلى الإنجاز، وعليه فقد تم نفي الفرضية أي أنه لا توجد فروق في درجات الدافعية إلى الإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

ومن خلال عرض نتائج الفرضية يتضح أن النتيجة المتحصل عليها جاءت معارضة لهذه الفرضية، حيث أنه لا يوجد فروق في درجات الدافعية إلى الإنجاز تعزى لمتغير الجنس.

حيث تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصل إليه "محمد أحمد الديب" (1993) حيث أكدت دراسته على وجود علاقة سالبة في الدافعية إلى الإنجاز تعزى لمتغير الجنس، وهذا ما يتفق مع التفسير الذي قدمه "رشاد موسى و صلاح أبوناهاية" (1988)، واللذان أرجع عدم وجود فروق جوهرية بين الجنسين في الدافعية إلى الإنجاز إلى أن الفرص أصبحت متاحة لكلا الجنسين على حد سواء وتضاءلت النظرة المجتمع التي تميز بين الذكور والإناث إضافة إلى ما سبق يمكن إرجاع عدم وجود

الفروق بين الذكور والإناث في الدافعية للإنجاز هي ظروف المجتمع بما فيها عدم الاكتفاء الذاتي البطالة... الخ.

كما تتعارض هذه الدراسة مع ما توصلت دراسة كل "إبراهيم شوقي عبد الحميد" (2002) في دراسته دافعية الإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية حيث بين أن الدافعية للإنجاز لدى الذكور تزداد مع مستوى توكيد الذات، وتقدم العمر ويبدو ظاهريا بأن الإناث العاملات أقل دافعية من الذكور، وهذا ما أشار إليه كذلك "عويد سلطان المشعان" (2000) في دراسته علاقة الدافع للإنجاز بالقلق الشخصي والثقة بالنفس لدى الموظفين الكويتين وغير الكويتيين وقد خلصت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائيا بين الموظفين والموظفات في الدافعية إلى الإنجاز وكذلك دراسة "CASTENELL" (1983) وجدت أن هناك فروق بين الجنسين في الدافع إلى الإنجاز وأكدت الدراسة أن الخلفيات المختلفة الذي ينحدر منها أفراد العينة تحدث تأثير على الأنماط الخاصة من السلوك الدافعي.

كما كشفت دراسة "VEROFF ET SMITH" (1985) في دراسة الفروق العمرية في بعض الدوافع وكشفت عن عدم وجود فروق عمرية في دافع للإنجاز لدى الذكور في حين يقل الدافع للإنجاز والانتماء مع العمر لدى الإناث وعزى الباحثان ذلك إلى فروق بين الجنسين في دورة الحياة.

كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسة التي أجرتها منظمة العمل الدولية سنة (1976) التي تؤكد أن المرأة ليست أكثر حساسية للمواد الضارة من الرجل، وهناك عدة عوامل تعمل على خفض الدافعية للإنجاز لدى الإناث منها ما تعلق بظروف عملية وبعضها تعلق بالظروف المثيرة لهذه الدافعية ومصدر الضبط لدى كل من الجنسين، وبعضها الآخر يتعلق بمسألة الخوف من نتائج لدى الإناث، كما أشارت دراسة "سترينا Strenna" (2013) إلى أن الإجهاد لا يؤثر على دافعية الجنسين ولا يتأثر بمتغير الجنس. (Strenna, 2013, p: 138)

حيث أظهرت النتائج أن الحاجات النفسية جاءت متوسطة ككل من وجهة نظر عمال النظام الدوري، وأن أعلى هذه الحاجات هي الحاجة للإنجاز، وتحقيق الذات، وبالرغم من وجود مستوى متوسط من الإجهاد لا يعني أنهم يتمتعون بدرجة عالية من الدافعية للإنجاز، كما أن جميع المجالات تقع ضمن المتوسط مما يعني ذلك وجود مشكلات نفسية واجتماعية لديهم ولكن ليس بدرجة عميقة حيث كان أدنى مجال هو مجال "بعد الإصرار والمثابرة".

وتعارضت هذه الدراسة مع ما توصلت له دراسة كل من "ماكوبي وجاكلين" (Maccoby & Jacklin, 1966, 1974) ودراسة "بلوك" (Block, 1976)، حيث أشارت إلى أنه توجد فروقاً بين الذكور والإناث في الخصائص والسمات العقلية والانفعالية والاجتماعية والميول والاهتمامات فقد تم إثباتها من خلال مراجعة (1600) دراسة تتعلق بمقارنة الخصائص والسمات لكل من الذكور والإناث وأظهرت المراجعة لهذه الدراسات ما يلي:

إن الإناث تفوقن على الذكور في القدرة اللغوية (Verbal Abilities) مثل معرفة المعاني والمفردات، والفهم للقراءة والطلاقة في التعبير والطلاقة في فهم المعاني للكلمات، وأن هذا التفوق يظهر في سن مبكرة وفي أعمار صغيرة أكثر من الذكور (Silverman, 1986)، وهن يحافظن على الاستمرارية في التفوق الدراسي في جميع المواد إلى مرحلة ما قبل المراهقة. (Keer, 1997)

وأن إحساس الفرد بارتفاع مستوى دافعيته للإنجاز، وإدراكها أو معرفتها لا يأتي من فراغ بل يعتمد على تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به والخبرات الاجتماعية التي يكتسبها في هذا المجال وهذا ينطبق على الذكور والإناث على حد سواء حسب "باندورا" (Bandura) فالأعمال التي يتم إنجازها بنجاح من قبل الفرد سواء كان ذكر أو أنثى، معتمداً على نفسه تكون أكثر تأثيراً على فاعلية ذاته من تلك الأعمال التي يتلقى فيها مساعدة من الآخرين، والإخفاق المتكرر يؤدي في بعض الأحيان إلى انخفاض الفاعلية، وخاصة عندما يعلم الشخص أنه قد بذل أفضل ما لديه من جهد، فالأداء الناجح يزيد من فاعلية الذات لدى الفرد، بينما الإخفاق المتكرر مع بذل الجهد المناسب يؤدي إلى خفض درجة فاعلية الذات. (عبد العزيز، 2001، ص: 162).

ويمكن تفسير الاختلاف الطفيف الذي ظهر على عينة الدراسة أن متوسطات الإناث كانت أقل من متوسطات الذكور إلى أن العوامل الإناث يتميزن بارتفاع القلق الشخصي مقارنة بالعمال الذكور وهن أميل إلى التأثر بالنقد الذي قد يتعرضن له من طرف مشرفي العمل أنفسهن أو من طرف إدارة القسم الذين يعملون به مع العلم أن ظروف العمل في نظام الدوريات يعرف بارتفاع عدد ساعات العمل ومواقبته مقارنة بباقي الأعمال التي لا تقوم على هذا النمط من العمل، مما قد يؤثر على الإناث خاصة من ناحية تحمل ساعات العمل الطويلة، أما بالنسبة لقطاع المحروقات فغالبية العمل به تتم على مستوى المخابر والتعامل مع مواد كيميائية صناعية وهذا ما قد لا يتماشى مع طبيعة الإناث ويمكن أن يشكل عائق أمام دافعيتهن للإنجاز.

5- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الخامسة: نصت الفرضية الخامسة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز بين العزاب والمتزوجين من عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يبينها الجدول.

الجدول رقم (27): يوضح نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الدافعية للإنجاز لدى

العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع حسب الحالة العائلية.

القرار	مستوى الدلالة	ت المجدولة	ت المحسوبة	درجة الحرية	أعزب (ن=25)		متزوج (ن=40)		المتغير
					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
غير دالة	0.05	1.99	1.31	63	03.79	120.92	06.15	119.30	ذوي الإجهاد المرتفع

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن المتوسطات الحسابية بين درجات العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع المتزوجين والعزاب في مقياس الدافعية للإنجاز غير متفاوتة، حيث قدر المتوسط الحسابي لدى المتزوجين بـ: (119.30) وعند العزاب بـ: (120.92) كما قدر الانحراف المعياري بـ: (06.15) للمتزوجين في حين قدر عند العزاب بـ: (03.79)، كما أن قيمة "ت" المحسوبة المقدرة بـ: (01.31)، وهي أصغر من قيمة ت المجدولة والمقدرة بـ: (01.99)، عند درجة الحرية (63) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين، والعزاب في مقياس الدافعية للإنجاز لدى أفراد العينة، وعليه فقد تم نفي الفرضية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة "نورة نميش" (2017)، أنه لا وجود لفروق تعزى لمتغير الحالة العائلية في متوسطات الدافعية للإنجاز لدى الأخصائيين النفسانيين العاملين في المؤسسات العقابية الجزائرية، وكذلك ما أسفرت عنه دراسة "أبو عون ضياء" (2014)، حيث توصلت أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط الدافعية يعزى لمتغير الحالة العائلية لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة، كما اتفقت نتائج الفرضية كثيراً مع نتائج دراسة "بن زاهي منصور"

(2006)، والتي أكدت على أن مستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفعاً جداً لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، وأن الدافعية للإنجاز لا تختلف باختلاف الحالة العائلية للعامل بقطاع المحروقات. كما اختلفت مع دراسة "سليمان" (2015) التي توصلت إلى أنه توجد فروق في درجة الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الحالة العائلية لدى الأستاذ الجامعي بالجنوب الجزائري، ودراسة "وائل السيد" (2018) أنه توجد فروق في مستوى الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة باعتبار أن الدافعية للعمل مؤشر لجودة حياة الفرد تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. (وائل السيد، 2018، ص: 25)

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع وإن اختلفت حالتهم الاجتماعية سواء كانوا متزوجين أو غير متزوجين فهم يقومون بنفس الدور، وبنفس المهام والأعمال وهذا ما يجعل الفروق لا تظهر بشكل واضح فالعامل في كل الأحوال هو مسؤول مسؤولة إنسانية أخلاقية اتجاه الأعمال الموكلة له، كالاهتمام بمكان العمل وما يحتويه من وسائل، وتنعكس هذه المسؤولية في حرص عمال الدوريات الدائم على ضمان الإنتاج المستمر دون توقف.

ولكن ذلك لا يمنع من وجود فروق طفيفة ملاحظة بين العزاب والمتزوجين من العمال في درجة الدافعية للإنجاز، وهذا ما أسفرت عنه نتائج الدراسة بعد تطبيق اختبار (ت) ويظهر ذلك في الجدول رقم (24) إذ لم تكن فيه الفروق دالة إحصائياً، ولكن الفروق الطفيفة الملاحظة كانت لصالح العمال العزاب إذ بلغ متوسطهم الحسابي (119.30)، أما العمال المتزوجين فبلغ متوسطهم الحسابي (120.92) ويعود هذا الاختلاف بين العمال العزاب والمتزوجين كون العزاب يعانون من صراع الدور بدرجة كبيرة كونهم دوماً في السعي نحو الاستقرار الاجتماعي والنفسي، من خلال ذلك يمكن تصور عمق الآثار النفسية والاجتماعية التي يفرزها نظام العمل بالدوريات خاصة إذا علمنا أنه يؤثر على تنظيم العلاقات الاجتماعية، إذ أن العامل في نظام العمل العادي أقدر على الاهتمام بالشؤون العائلية والصلات الاجتماعية المختلفة أكثر من العامل بنظام الدوري الذي يشعر بالتقصير اتجاه مسؤوليته الأسرية، فالعامل يتأثر بما يشيع في مجتمعه من أصداء لحوادث محلية أو عالمية، ويناله من آثار القلق الاجتماعي العام ما يمكن أن ينال غيره، وعلى هذا الأساس فإن أي اختلال في هذه الشبكة الاجتماعية يمكن أن يكون مصدراً للاضطرابات العاطفية وكثير ما تكون المشكلات الأسرية سبب في تدني مستوى دافعية الإنجاز، ويظهر هذا لتعدد الأدوار التي يمارسها الفرد في حياته كفرد في أسرة أو كأب لأسرة أو كموظف أو رئيس أو في المجتمع أو مع الزملاء، والأصدقاء أو مع الأهل والأقارب

أو كعضو في جماعة دينية أو سياسية أو ثقافية، مما ينتج عنه عدم الثبات أو التناقض
(Robbins st S-T judge , 2009, p: 411)

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من "فيشير وليبور" (1994) و"فايد" (2000) إلى أن السند الاجتماعي مصدر هام لمواجهة إجهاد العمل حيث يتزود الفرد بالدعم الاجتماعي من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية التي تضم في الغالب كل من الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل، وأن السند الاجتماعي يلعب دورا مهما في التخفيف من الإجهاد النفسي المترتب عن العمل وذلك عن طريق التواصل الاجتماعي الجيد والعلاقات الأسرية المرنة والحميمة حيث يرى "فهد الربيعه" (1997) أن الفرد الذي يتمتع بمساندة اجتماعية من الآخرين يصبح شخصاً واثقاً من نفسه وقادراً على تقديم المساندة الاجتماعية للآخرين، وأقل عرضة للاضطرابات النفسية وأكثر قدرة على المقاومة والتغلب على الإحباط ويكون قادراً على حل مشكلاته بطريقة إيجابية سليمة، لذلك نجد أن المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على مقاومة الإحباط وتقلل الكثير من المعاناة النفسية. (فهد الربيعه 1997، ص:31)

ويمكن تفسير هذه النتيجة أنه من الطبيعي ازدياد ظهور الإجهاد لدى العزاب الذي قد يؤدي إلى صعوبة التوافق والتأقلم مع المهام والواجبات التي تتطلبها مهنة النظام الدوري بقطاع المحروقات وبالتالي قد تظهر العديد من المشاكل والمواقف التي يعجز فيها العامل العازب عن التعامل معها بشكل مناسب وتؤثر بشكل مباشر على دافعيتهم للإنجاز.

6- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية السادسة: نصت الفرضية السادسة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في درجات الدافعية للإنجاز بين ذوي الأقدمية أكثر من 15 سنة وذوي الأقدمية أقل من 15 سنة لدى عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول الموالي.

جدول رقم (28): يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الدافعية للإنجاز حسب الإقدمية في

العمل

القرار	مستوى الدلالة	ت المجدولة	ت المحسوبة	درجة الحرية	أقل من 15 سنة		أكثر من 15 سنة		المتغير
					(ن=29)	(ن=36)	(ن=29)	(ن=36)	
غير دالة	0.05	1.99	00	63	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الإجهاد النفسي
					المعياري	الحسابي	المعياري	الحسابي	
					05.80	121	05.47	121	

يتضح من خلال الجدول رقم (28) أن المتوسطات الحسابية بين درجات ذوي الإقدمية أكثر من 15 سنة وأقل من 15 سنة في استبيان الدافعية للإنجاز غير متفاوتة، حيث قدر المتوسط الحسابي لدى ذوي الإقدمية أقل من 15 سنة بـ: (121)، وعند ذوي الإقدمية أكثر من 15 سنة بـ: (121)، كما قدر الانحراف المعياري بـ (05.47) لذوي الإقدمية أقل من 15 سنة، في حين قدر عند ذوي الإقدمية أكثر من 15 سنة بـ: (05.80) كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرة بـ : (00) وهي أقل من قيمة "ت" المجدولة والمقدرة بـ (1.99)، عند رجة الحرية (63) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي الإقدمية أكثر من 15 سنة وذوي الخبرة أقل من 15 سنة في درجات استبيان الدافعية للإنجاز لدى أفراد العينة، وعليه فقد تم نفي الفرضية.

كما اتفقت مع دراسة "بن زاهي منصور" (2006) التي أكدت على ارتفاع مستوى الدافعية لدى الاطارت العاملة بقطاع المحروقات، وأنه لا وجود لفروق لأقدمية العمل في خفض نسبة دافعية العمال إلى الإنجاز، وكذلك دراسة "ليستر و تشو LESTER ET CHU" (1980) في دراسة الدافعية لدى مديري ومعلمي المدارس الحكومية أنه لا توجد علاقة بين الدافعية للإنجاز وعدد سنوات العمل بالنسبة للمعلمين والمدراء.

حيث تعارض نتيجة هذه الدراسة مع "دراسة إبراهيم شوقي عبد الحميد" (2002) في دراسته دافعية الإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية التي أكدت أن الدافع إلى الإنجاز لدى عينة الدراسة يرتفع مع مرور الزمن وارتفاع نسبة العمر، وكذلك لم تتفق نتيجة هذه

الفرضية مع دراسة "قوراري حنان" (2013)، التي توصلت إلى أن مستوى الضغوط مرتفع لدى عينة الدراسة ومستوى منخفض لدافعية الإنجاز، كما توصلت إلى وجود علاقة عكسية بين الضغوط ودافعية الإنجاز.

ومن خلال عرض نتيجة الفرضية تبين أنه لا توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المرتفع في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية، وأن الاختلاف الطفيف الملاحظ لصالح الذين تقل أقدميتهم عن 15 سنة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهم (121.47)، أما المتوسط الحسابي للذين أقدميتهم أكثر من 15 سنة هو (123.06)، وإذا قمنا بإسقاط هذه النتيجة على واقع قطاع المحروقات فإننا نجد العمال الذين أقدميتهم أقل من 15 سنة أقل دافعية من العمال الذين أقدميتهم أكثر من 15 سنة، قد يعود هذا الفرق إلى نقص الخبرة في فهم المناخ التنظيمي ومعرفة الخصائص النفسية والمعرفية وكيفية التعامل مع إدارة الجو العام رغم أنهم يمتلكون معلومات تسمح لهم بالتعامل مع المواقف الضاغطة واحتكاكهم بزملائهم، وإتباع النظام الداخلي للعمل، وهذا ما يدفعهم إلى بذل أقصى جهد لتحقيق أفضل أداء، فهم يعتقدون بأنهم ليس لديهم الخبرة وبالتالي تقل ثقتهم بأنفسهم مما يرفع من إمكانية حدوث نقص في درجة الدافعية لديهم، حيث يرى حديثي التوظيف أن الخبرات المستخدمة قديمة وغير مستحدثة في حين أن هناك متغيرات عديدة تطرأ بسبب عوامل داخل التنظيم وخارجة، فهي تولد ضغوط وخلافات هائلة في التنظيم نفسه على العمال بنظام الدوري وبصفة خاصة هؤلاء الذين يسعون لتطبيق معارفهم ومهارتهم واتجاهاتهم، فتحديث الخبرات يعني القدرة على التعرف على الديناميكيات الدقيقة والقوى المحركة لها ويتطلب ذلك السعي للاكتشاف والبحث والتجريب ومحاولة التكيف مع ظروف العمل مما يوقع العمال حديثي التوظيف في بعض المشاكل والخلافات، وسعيهم لكسب رضا أكبر عدد من الزملاء والمشرفين وبعد فترة قصيرة يصطدم بالواقع ويشعر بنوع من الإحباط والخيبة لعدم اهتمام وتشجيع مشرفيه على الجهد المبذول، كذلك عدم توافق شخصيتهم مع متطلبات التنظيم لأن مؤسسات قطاع المحروقات من أهم المنظمات الخدماتية تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد باللوائح والإجراءات الرسمية والمعتمدة على نظم إشراف متشددة، فيتعارض عادة مع الرغبة في التصرف بحرية ومع حاجاتهم للنمو وتأكيد الذات وهذا ما توصلت إليه دراسة "القحطاني" (2000)، حيث أشارت إلى أن هناك علاقة عكسية بين سنوات العمل والخبرة وعلاقات الموظف في العمل.

على عكس العمال الذين خبرتهم أكثر من 15 سنة فإنهم يكتسبون من خلالها مجموعة من الخبرات النفسية والمعرفية تؤهلهم لمعرفة بعض الخصائص وكيفية التعامل معها، فالأكيد أن ما قد يمر به الفرد خلال مساره المهني والاجتماعي يزوده بالعديد من الخبرات السابقة التي تجعله أقل إجهاد إذ أنه يصبح أكثر قدرة على مواجهة بعض المشكلات والصعوبات التي تواجهه أثناء تأدية مهامه سواء في علاقته مع زملاء العمل أو مع الطاقم الإداري للمنظمة، وتتفق هذه النتيجة كذلك مع ما ذهب إليه "بوظيفة وآخرون" (2008)، أن سنوات العمل تمد الفرد بإحساس الإنجاز والمتعة والرضا وتحقيق الذات ويشبع الحاجات إلى الاستقلال النفسي والاقتصادي ويعد مصدرا للمكانة الاجتماعية وفي هذا الإطار صرح "روجز وجبريل" (1983) بأنه: "إذا اعتقد الفرد أنه قادرا على مواجهة الصعوبات فإن مقاومته تصبح أكثر فاعلية بطول الوقت"

ومن خلال الدراسة نستنتج أن جميع العمال بنظام الدوري سواء كانوا قدامى أو حديثي العهد بالوظيفة يمتلكون الكفاءة الذاتية، وهذه الكفاءة في غاية الأهمية لأنها تتضمن قدرة الفرد وكفاءته في مواجهة الصعاب وأن يكون مصدر فعالية لذاته ويحمس نفسه بنفسه مهما واجه من إحباط فهذا من شأنه أن يكون له أثر كبير على نمط سلوكه وتفكيره وانفعالاته وبالتالي زيادة معدل العمل وتكرار المحاولة أكثر من مرة ليحقق هدفه، والإقبال على أداء أنشطته اليومية والإنجاز لمشروعات جديدة وصعبة ترضي طموحه مما يشعره بالكفاءة والرضاء عن الذات والنجاح، وينعكس كل ذلك على شعوره بدافعية أعلى للإنجاز، ويمكن تفسير هذه النتيجة بالفصل بين مفهومي الاقدمية والخبرة فالإقدامية لا تتجاوز معنى التقادم والتراكم في سنوات العمل حيث يؤدي العامل مهامه بنفس الأسلوب أو الوتيرة مع مرور السنوات أما الخبرة فتعني التطوير والتحسين الدائمين لأسلوب العمل نحو الأحسن مع مرور سنوات العمل، ومنه يمكن القول أن سنوات الخبرة تلعب دورا بارزا في إكساب العامل بنظام الدوريات بعض المهارات والتقنيات التي تسهل التعامل مع مختلف المواقف والمشاكل سواء كانت مهنية أو اجتماعية والاقدمية تمنحه العديد من الخبرات في علاقاته مع زملائه ومعرفتهم حق المعرفة وكذلك التأقلم مع بيئة العمل الإدارية والفيزيقية.

7- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية السابعة: نصت الفرضية السابعة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الجنس".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في درجات الدافعية للإنجاز لدى عينة الدراسة، وجاءت نتائج المعالجة الإحصائية كما بينها الجدول الموالي.

جدول رقم (29): يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض حسب متغير الجنس.

المتغير	الذكور (ن=31)		الإناث (ن=26)		درجة الحرية	ت المحسوبة	ت المجدولة	مستوى الدالة	القرار
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري					
إجهاد منخفض	74.51	10.18	78.53	03.19	55	-01.39	1.99	0.05	غير دالة

يتبين من خلال الجدول رقم (29) أن المتوسطات الحسابية بين درجات الذكور والإناث ذوي الإجهاد المهني المنخفض في مقياس الدافعية للإنجاز غير متفاوتة، حيث قدر المتوسط الحسابي لدى الذكور بـ: (74.51) وعند الإناث بـ: (78.53)، كما قدر الانحراف المعياري بـ (10.18) للذكور في حين قدر عند الإناث بـ: (03.19)، كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرت بـ: (-01.39) وهي أصغر من قيمة ت المجدولة التي تساوي (1.99)، عند درجة الحرية (55) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث ذوي الإجهاد المهني المنخفض في مقياس الدافعية للإنجاز، وعليه فقد تم نفي الفرضية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء المناخ التنظيمي، ووحدة الواجبات المهنية لدى كل من العمال الذكور والعاملات الإناث على حد سواء أي تماثل متطلبات العمل، وأن العمل التناوبي في قطاع المحروقات كغيره من المهن يتدرب فيها الفرد على ممارسته وإتقان مهارته الأساسية بغض النظر عن جنسه، فمن المتوقع أن يقوم بأداء دوريهما المهني على نحو متماثل وبخاصة في الأوضاع المهنية المتشابهة، ويبدو أن نجاح أي منهما في عمله لا يرتبط بجنسه فالمجتمع بحاجة إلى الجنسين من أجل تقدمه ونموه (عبد المجيد نشواتي، 1998، ص: 216).

ورغم توقع أن العاملة ستكون أقل قدرات نفسية وجسدية في تحمل مشقة مهن العمل التناوبي في قطاع المحروقات في الجنوب الجزائري، إلا أن النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية أثبتت عكس ذلك، فقد ساوت بين الذكور والإناث في إحساسهم بالإجهاد ويمكن تفسير ذلك بما هو مطلوب من الجنسين قد بلغ الحد الأدنى للإجهاد، بمعنى أن قدرات الذكور رغم تفوقها على قدرات الإناث إلا أنها اتفقت مع ما تتطلبه المهنة من جهد على الصعيد الجسدي والنفسي، ولقد وافقت نتائج هذه الدراسة مجموعة من الدراسات مثل دراسة "حسين محمد الطاهر" (1994) دراسة "SMITH ET BOURK" (1992)، ودراسة "STIFEAL ET KIRIE AKER" (1978)، وكذلك تتشابه هذه النتيجة إلي حد كبير مع ما توصلت إليه الدراسة التي أجرتها منظمة العمل الدولية سنة (1976) التي تؤكد أن المرأة ليست أكثر حساسية للمواد الضارة من الرجال، وأنه لا توجد فروق في الإجهاد النفسي المهني بين الذكور، والإناث، إضافة إلى دراسة أجراها "هاينز" وآخرون سنة (1978) والتي أثبتت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور وإناث في الإجهاد النفسي. (نوال حمداش، 2002 ص: 175).

كما أن الفروق الطفيفة الملاحظة بين الجنسين في الدراسة الحالية إنما تدل على اختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والمهنية لهما أحيانا وهذا ما أسفرت عنه نتائج الاختبار في الجدول رقم (29) إذا لم تكن فيه الفروق دالة إحصائيا، ولكن الفروق الطفيفة الملاحظة كانت لصالح الإناث، إذ بلغ المتوسط الحسابي (93.12)، أما العمال الذكور فبلغ المتوسط الحسابي (91.89)، ويعود اختلاف الإناث عن الذكور أن الإناث أكثر عرضة للإجهاد النفسي من الذكور وذلك لأن أدوارهن تتعدد بين العمل والأسرة والضغط الممارس من طرف المجتمع على فئة الإناث وفي نفس الوقت سعيهن لتحقيق ذواتهن مهنيا، ويؤكد هذا ما أشار إليه "صالح أحمد الخطيب" (2007) بأن "هناك فروق جسمية وفسولوجية ونفسية واجتماعية بين الذكور والإناث وتوضح الفروق بين الجنسين في الوظائف العقلية مثل القدرة اللفظية والحسابية وحل المشكلات والتحصيل ونمط الشخصية مثل العدوان، الخضوع التبعية والتوافق الانفعالي والأعمال والأهداف". (صالح أحمد الخطيب، 2007 ص: 30)

وهذا إن دلّ على شيء فإنما يدل على اختلاف استجابة الإناث عن الذكور أمام المثيرات الموجودة في بيئة العمل (صراع أو ضغط مهني) وكيفية إدراك الحلول المناسبة لها وتتفق هذه النتيجة

مع دراسة "ستون" و "نيل" (1984) والتي تستهدف التعرف على أساليب المواجهة التي يستخدمها كلا من الجنسين في مواجهة المشاكل اليومية، وتوصلت إلى أن الرجل يقوم بأفعال مباشرة في مواجهة المشاكل في حين أن المرأة تستخدم استراتيجيات سلبية تتضمن التشتت والتنفيس وتسعى للمساعدة الاجتماعية من الآخرين بشكل كبير. (طه عبد العظيم وآخرون، 2006، ص: 142)

كما اختلفت نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه "محمود عطا" (1994) ودراسة "بين" و"ميزنهام" ودراسة "ستيوات" (1990) التي أكدت على أن المرأة العاملة أكثر عرضة للأمراض النفسية من الرجل، ويمكن تفسير حصول الذكور على متوسط أكثر من الإناث في دافعية الإنجاز بأن الذكور يتمتعون بفرص وخيارات أكثر مقارنة بالإناث خاصة في قطاع المحروقات الذين غالباً ما تتاح لهم فرص العمل بالشركات البترولية والمعروفة بنظام أجورها وخدماتها، والمميزات لأصحاب المستويات العليا كما تساهم العوامل البيئية والثقافية أسهاماً كبيراً عند الذكور فهم يمتلكون القدرة على اتخاذ القرار، وأن الإناث هن أكثر تجنباً للمواجهة بينما الذكور أكثر تحفظاً عن ظروفهم النفسية.

8- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثامنة: نصت الفرضية الثامنة على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى عينة الدراسة، والنتائج يعرضها الجدول الموالي.

جدول رقم (30): يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب الحالة

العائلية لذوي الإجهاد المهني المنخفض

المتغير	متزوج (ن=34)		أعزب (ن=23)		درجة الحرية	ت المحسوبة	ت المجدولة	مستوى الدلالة	القرار
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري					
الدافعية إلى الانجاز	72.65	11.18	78.85	03.09	55	03.07-	1.99	0.01	دالة

يتضح من خلال الجدول رقم (30) أن المتوسطات الحسابية بين درجات المتزوجين والعزاب في مقياس الدافعية إلى الإنجاز متفاوتة، حيث قدر المتوسط الحسابي لدى المتزوجين بـ: (72.65) وعند العزاب بـ: (78.85)، كما قدر الانحراف المعياري بـ (11.85) للمتزوجين في حين قدر عند العزاب بـ: (03.09)، كما أن قيمة "ت" المحسوبة مقدرة بـ: (-03.07) وهي أكبر من قيمة ت الجدولة والمقدرة بـ: (1.99)، عند درجة الحرية (55) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين والعزاب في مقياس الدافعية إلى الإنجاز لدى أفراد العينة وعليه فقد تم إثبات الفرضية.

ومن خلال عرض نتائج الفرضية يتضح أن النتيجة المحصل عليها جاءت موافقة للفرضية حيث أنه يوجد فروق في درجات الدافعية إلى الإنجاز لدى عينة الدراسة لصالح العمال العزاب حيث بلغ (78.85)، أما المتوسط الحسابي للعمال المتزوجين بلغ (72.65)، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له "إبراهيم شوقي عبد الحميد" (2001)، أنه توجد فروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في كل من تقدير أهمية الوقت والتوجه نحو المستقبل، وهناك تفاعل دال بين الحالة الزوجية في درجة المثابرة، وكذلك الاهتمام بالتميز والمنافسة لصالح العمال العزاب من كلا الجنسين. (إبراهيم شوقي عبد الحميد، 2001، ص: 21).

وفي نفس السياق أثبتت دراسة "عبد الرحمن سليمان الطويري" (1988) أن نتائج الدافع للإنجاز ذو علاقة مع متغير الحالة الاجتماعية، كما أشارت دراسة "أحمد حمدان لفتة" (2011)، أن نتائج الحالة الاجتماعية أظهرت أن فئة غير المتزوجين أعلى نسبة في الدافعية للعمل وتدنيها عند المتزوجين، وقد عزى ذلك إلى أن الاستقرار الأسري لا يعد عاملاً مهماً نحو الاندفاع للعمل. (عبد الرحمن سليمان الطويري، 1988، ص: 108 - 109)

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العمال بنظام الدوري في قطاع المحروقات وإن اختلفت حالتهم الاجتماعية سواء كانوا متزوجين أو عزاب فهم يقومون بنفس المهام والأعمال، ويمكن إرجاع انخفاض دافعية المتزوجين إلى الإنجاز بارتباطهم بشبكة علاقات اجتماعية التي تفرض على المتزوجين تعدد الأدوار من شأنه أن يقلل من دافعتهم إلى الإنجاز فقيام المتزوجين بأداء المهام الأخرى مثل الاعتناء بمتطلبات الأسرة، فازدياد الأدوار الاجتماعية واختلافها (أب، زوج، مواطن) قد تؤدي إلى صعوبة التأقلم مع المهام والواجبات التي يتطلبها كل دور على حدا على عكس من ذلك قد يستفد العمال

العزاب من فترات الراحة عند انتهاء الدوام الرسمي فيجدون الوقت الكافي للترفيه عن النفس وممارسة أنشطة تمكنهم من استعادة طاقتهم الكاملة لليوم الموالي.

9- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية التاسعة: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ذوي الإجهاد المهني المنخفض في نظام العمل بالدوريات (4/4) بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في درجات الدافعية للإنجاز بين العمال الذين اقدميتهم أكثر من 15 سنة والعمال الذين اقدميتهم أقل من 15 سنة، والنتائج مبينة في الجدول الموالي.

جدول رقم (31): يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز حسب الأقدمية في العمل لذوي الإجهاد المهني المنخفض

القرار	مستوى الدلالة	ت المجدولة	ت المحسوبة	درجة الحرية	أقل من 15 سنة (ن=24)		أكثر من 15 سنة (ن=33)		المتغير
					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دالة	0.01	01.99	02.14-	55	03.18	78.79	09.86	74.57	الدافعية إلى الانجاز

يتضح من خلال الجدول رقم (31) أن المتوسطات الحسابية بين درجات ذوي الأقدمية أكثر من 15 سنة وأقل من 15 سنة في استبيان الدافعية إلى الإنجاز غير متفاوتة حيث قدر المتوسط الحسابي لدى ذوي الأقدمية أكثر من 15 سنة ب:(74.57)، وعند ذوي الأقدمية أقل من 15 سنة ب:(78.79) كما قدر الانحراف المعياري ب (09.86) لذوي الأقدمية أكثر من 15 سنة في حين قدر عند ذوي الأقدمية أقل من 15 سنة ب:(03.18) كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرة ب : (02.14) وهي أكبر من قيمة "ت" المجدولة والمقدرة ب(01.99)، عند درجة الحرية (55) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي الأقدمية أكثر من 15 سنة وذوي الأقدمية أقل من 15 سنة في درجات استبيان الدافع إلى الإنجاز لدى أفراد العينة، وعليه فقد تم قبول الفرضية.

ومن خلال عرض نتائج الفرضية يتضح أن النتيجة المحصل عليها جاءت موافقة لهذه الفرضية حيث أنه يوجد فروق في درجات الدافعية إلى الإنجاز لدى عينة الدراسة لصالح العمال الذين اقدميتهم أقل من 15 سنة حيث بلغ متوسطهم الحسابي (78.79) أما المتوسط الحسابي للعمال الذين اقدميتهم أكثر من 15 سنة بلغ (74.57).

حيث تعارض نتيجة هذه الدراسة مع "دراسة إبراهيم شوقي عبد الحميد" (2002) في دراسته دافعية الإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية التي أكدت أن الدافع إلى الإنجاز لدى عينة الدراسة يرتفع مع مرور الزمن وارتفاع نسبة العمر.

وكذلك لم تتفق نتيجة هذه الفرضية مع دراسة "قوراري حنان" (2013)، التي توصلت إلى أن مستوى الضغوط مرتفع لدى عينة الدراسة ومستوى منخفض لدافعية الإنجاز كما توصلت إلى وجود علاقة عكسية بين الضغوط ودافعية الإنجاز، كما اختلفت مع دراسة "بن زاهي منصور" (2006) التي أكدت على ارتفاع مستوى الدافعية لدى الإطارات العاملة بقطاع المحروقات، وأنه لا وجود لفروق لأقدمية العمل في خفض نسبة دافعية العمال إلى الإنجاز، وكذلك دراسة "ليستر و تشو LESTER ET CHU" (1980) في دراسة الدافعية لدى مديري ومعلمي المدارس الحكومية أنه لا توجد علاقة بين الدافعية للإنجاز وعدد سنوات العمل بالنسبة للمعلمين والمدراء.

واختلفت هذه النتيجة مع ما توصل له "بني جابر وآخرون" (2001) حيث يرى أن الخبرات التي يتم تطويرها من خلال تفاعل الفرد مع البيئة والظروف المحيطة، وتراكم الفرد تراكمية عبر سنين حياته، تتغير مع العمر نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة، وكلما نمى الفرد كان تفاعله مع البيئة أكثر خصوبة وثراء. (بني جابر وآخرون، 2001، ص: 114)

وكذلك اختلفت مع دراسة اللوزي والحنيطي (2003)، التي توصلت إلى أن الأطباء يعانون من الضغوط المهنية وأن طبيعة العمل والبيئة المادية من مصادر الضغوط كم كشفت على وجود فروق في درجة الضغط تعزى للمتغيرات الحالة الاجتماعية، الخبرة في العمل لها دور في خفض الرغبة إلى الأداء، وأن الفرد يدرك البيئة من خلال البنى العقلية التي لديه، ويحدث اختلال التوازن عند الفرد عندما لا تسعفه بناه العقلية بإدراك البيئة بشكل واضح مما يؤدي إلى عملية المواءمة التي تحدث التغيير والتطوير في البنى العقلية السائدة لتمكين الفرد من إدراك البيئة وعناصرها الجديدة، ويتم ذلك باكتساب وتعلم بنى عقلية أو استراتيجيات جديدة تساعد الكائن على استعادة التوازن، ويحتفظ الكائن

بهذا التوازن إلى أن يواجه مواقف جديدة أخرى فيختل توازنه من جديد ويعمل على استعادته من جديد وهكذا يتعلم ويكتسب ويرقى من مرحلة إلى المرحلة التي تليها، فعملية التوازن تبدأ ببعض الاضطراب إذ يشعر الإنسان بأن هناك شيئاً ليس على ما يرام فإنه يطلق بعض التنظيمات من أجل العمل على تخفيف حدة الاضطراب سواء بما يتوفر لديه من معلومات (المواعمة) أو بتعلم معلومات جديدة (التمثل). (بني جابر وآخرون، 2001، ص ص: 112-113)

ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن العمال الذين أقدميتهم أقل من 15 سنة في السعي الدائم لاكتساب الخبرة المناسبة لفهم ما يحيط بهم من مجالات العمل ورغبة منهم في تطبيق معارفهم النظرية على أرض الواقع فتجد لديهم الحماسة في التعامل مع المثيرات البيئية والاجتماعية، وهذا ما يزيد من دافعيتهم إلى الإنجاز وهذا ما ذهب إليه "بياجيه" (1932)، حيث يؤكد على أن الأفراد لديهم الدافعية لفهم محيطهم الجديد لأنهم يحققون التكيف البيولوجي عندما يفعلون ذلك، ويلاحظ أيضاً أن إدراك الأحداث المجهدة يؤثر كذلك على استجابات الفرد الانفعالية، حيث يحدد مستوى التوتر والاكنتاب الذي قد ينجم جراء تعرض الإنسان لمواقف ضاغطة، وصعبة فالأفراد الذين لديهم ثقة عالية في قدراتهم لمواجهة وتحدي تهديدات محتملة تجدهم أقل توتراً وأكثر ثقة وتركيزاً في أدائهم وانجازهم الأمر الذي يزيد من قدرتهم وحركتهم على الجد والمثابرة في الأنشطة الصحية، بينما الذين يعتقدون أنه لا قدرة ولا ثقة لهم على إدارة أية تهديدات قد يواجهونها تراهم يعانون من حالات التوتر والقلق والانفعالية الشديدة التي بدورها قد تؤدي إلى سوء التوافق في الحياة.

على عكس العمال الذين تزيد أقدميتهم عن 15 سنة والذين يكونون قد مروا بمجموعة من الخبرات والمواقف المهنية التي لا ربما تكون غير مناسبة، وهذا ما قد يقلل من دافعيتهم للإنجاز كما يؤثر التعرض الدائم للمواقف المجهدة على الانتباه، وعلى تفسير الفرد للأحداث وإدراكها، وتنظيمها وتخزينها، واسترجاعها من الذاكرة، وبصورة عامة تؤثر الحالة المزاجية الانفعالية أو الدافعية على إدراك الفرد لكفاءته أو فاعليته الذاتية، وعلى الأحكام التي يصدرها، وأن العمال الذين تجاوزوا 15 سنة من العمل يمكن أن يكونوا قد تعرضوا للمواقف المجهدة لفترات طويلة مما يؤثر على مستوى دافعيتهم للإنجاز لا محال في ظل العمل التناوبي.

استنتاج عام:

يعتبر العمال أهم العناصر المكونة لمنظمات الأعمال، فمن خلال جماعات العمل تحقق المنظمة أهدافها المرغوبة ولما كان العنصر البشري أحد المكونات الرئيسية لمنظمات الأعمال فيمكن اعتبار المنظمة وحدة مصغرة لأي مجتمع إنساني فقد أصبح من الضروريات الملحة أن نلتفت إلى القوة البشرية ونفهمها جيدا في مكان عملها ونحل سلوكها تحليلا علميا، حيث حاولت الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين الإجهاد المهني والدافعية إلى الإنجاز لدى عمال قطاع المحروقات ورقلة وتؤكد من خلالها أنه:

- توجد علاقة إرتباطية سلبية عكسية بين درجات الإجهاد المهني ودرجات الدافعية إلى الإنجاز لدى عمال الدوريات بقطاع المحروقات؛
- مستوى الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات ورقلة متوسط؛
- مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات ورقلة مرتفع؛
- لا توجد فروق في درجات الدافعية للإنجاز لدى مرتفعي الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات ورقلة تعزى لمتغير (الجنس، الحالة العائلية، الاقدمية في العمل)؛
- لا توجد فروق في درجات الدافعية للإنجاز لدى منخفضي الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات ورقلة تعزى لمتغير (الجنس)؛
- توجد فروق في درجات الدافعية للإنجاز لدى منخفضي الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات بقطاع المحروقات ورقلة تعزى لمتغير (الحالة العائلية، الاقدمية في العمل).

المقترحات:

تبقى النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية غير كافية وشاملة لموضوع الإجهاد المهني والدافعية إلى الإنجاز الذي يعتبر موضوعا متشعبا ومتفرعا كثيرا، وكذلك لانتشاره الواسع في المنظمات وعلى جميع مستوياتها لذلك تقترح هذه الدراسة:

- فتح المجال للبحث في هذا الموضوع وذلك بعدم نفي وجوده على مستوى الفئة المستهدفة بالدراسة لأن ذلك ما يلجأ إليه العديد من العمال والموظفين، المدراء، المسيرين؛
- الفهم الجيد لموضوع الإجهاد والدافعية ودرجة تأثيرهما على المنظمة والأفراد العاملين فيها؛
- ضرورة الاعتماد على الإجهاد المهني في شقه المفيد لخلق جو من المنافسة مما يؤدي بالعمال إلى التطوير والإبداع ولكن في درجاته المعقولة؛
- الاهتمام بالسلوك الإنساني داخل منظمات العمل وذلك عن طريق إدارة الموارد البشرية.

المراجع

قائمة المراجع

أولاً- الكتب العربية:

- رزق سند إبراهيم ليلة. (1995). التوتر في الصناعة أسبابه و آثاره والوقاية منه. لبنان: دار النهضة العربية .
- أحمد عبد الخالق. (1986). محاضرات في علم النفس الفيزيولوجي. مصر: دار المعرفة الجامعية .
- أحمد ماهر. (2003). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع
- إخلاص محمد عبد الحفيظ. (2004). علم النفس الرياضي: مبادئ وتطبيقات. مصر: دار العالمية للنشر والتوزيع.
- أديب محمد الخالدي. (2009). المرجع في الصحة النفسية. الأردن: دار وائل للنشر.
- أديب محمد الخالدي. (2006). علم النفس الإكلينيكي المرضي. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع
- السرطاوي وآخرون. (1998). بطرية الضغوط النفسية وأساليب المواجهة. الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي
- العناني حنان عبد الحميد. (2000). الصحة النفسية. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر.
- الهاشمي لوكيا، و فتيحة بن زروال. (2006). الإجهاد. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر.
- أنجرس موريس. (2008). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. (بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، و سعيد سبعون، المترجمون) الجزائر: دار القصة للنشر.
- بدرة معتصم ميموني. (2005). الإضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمرافق. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- بشير معمريّة. (2007). القياس النفسي وتصميم أدواته لطلاب والباحثين في علم النفس والتربية. الجزائر: منشورات الحبر
- بني جابر جودت، وآخرون. (2001). المدخل إلى علم النفس. الأردن: دار الثقافة الدار العلمية الدولية
- بوحفص مباركي. (2004). العمل البشري. الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع
- بوظريفة حمو. (1995). الساعة البيولوجية. الجزائر: شركة دار الامة

- بونامي رايلينا. (1988). *الصحة النفسية للنساء تحت الاحتلال الإسرائيلي*. (ترجمة أحمد بكر) فلسطين: جمعية الدراسات العربية
- بيير داكوا. (2004). *الانتصارات المدهشة لعلم النفس*. (ترجمة بوجابي محمد الشريف) مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- نائر أحمد غباري. (2008). *الدافعية النظرية والتطبيق*. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع
- ثرونديك روبرت، إليزابيت هيجن. (1989). *القياس والتقويم في علم النفس والتربية*. (ترجمة عبد الله زيد الكيلاني، عبد الرحمن عدس) الأردن: دار مركز الكتاب
- جان بنجامان ستيوار. (1997). *الإجهاد أسبابه وعلاجه*. (ترجمة أنطوان الهاشم). مصر: دار منشورات عويدات
- جرينبرج جيرالد، بارون روبرت. (2004). *إدارة السلوك في المنظمات*. (ترجمة رفاعي رفاعي، بسيوني إسماعيل) المملكة العربية السعودية: دار المرجع
- جمال الدين أبي الفضل، محمد ابن مكرم ابن منظور. (2003). *لسان العرب الجزء الثالث* لبنان: دار الكتاب العالمية
- جمال الدين لعويسات. (2003). *السلوك التنظيمي والتطور الإداري*. الجزائر: دار هومة
- جمعة سيد يوسف. (2001). *النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية*. مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع
- حسن شحاتة. (2001). *التعليم الجامعي والتقويم الجامعي*. مصر: مكتبة الدار العربية للكتاب
- حسن شحاتة ربيع. (2011). *علم النفس الاجتماعي*. مصر: دار المسيرة للنشر والطباعة
- حمدي ياسين و آخرون. (1999). *علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق*. مصر: دار الكتاب الحديث
- حمو بوظريفة. (1995). *الساعة البيولوجية*. الجزائر: دار الأمة.
- راوية الحسن. (2004). *السلوك التنظيمي المعاصر*. مصر: الدار الجامعية
- راوية حسن. (2003). *السلوك التنظيمي المعاصر*. مصر: الدار الجامعية
- رجاء محمود أبو علام. (2004). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربية*. مصر: دار النشر للجامعات.
- رجاء محمود أبو علام. (2011). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربية*. مصر: دار النشر للجامعات.

- رشاد عبد العزيز عبد الباسط. (1999). *دراسات نفسية*. مصر: دار الشروق للنشر
- رشاد عبد العزيز موسى. (1994). *علم النفس الدافعي*. مصر: دار النهضة العربية
- رمضان ياسين. (2008). *علم النفس الرياضي*. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع
- زينب محمود شقير. (1998). *مقياس الاحتراق النفسي (الإجهاد النفسي) كراسة التعليمات في البيئة العربية (المصرية، السعودية)*. مصر: توزيع مكتبة النهضة المصرية
- سامر جلدة. (2009). *السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة*. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع
- سامي عبد القوي. (1995). *علم النفس الفيزيولوجي*. مصر: مكتبة النهضة المصرية
- سعاد نايف البرنوطي. (2004). *إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد*. الأردن: دار وائل للطباعة والنشر
- سعد عبد الرحمن. (1998). *القياس النفسي بين النظرية والتطبيق*. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر
- سي موسى عبد الرحمان و آخرون. (2001). *الصدمة النفسية عند الطفل والمراهق*. الجزائر: جمعية علم النفس
- صالح أحمد الخطيب. (2007). *لإرشاد النفسي في المدرسة*. الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي
- صلاح بيومي. (1982). *حوافز الإنتاج في الصناعة*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية
- طارق كمال. (1986). *علم النفس المهني*. مصر: مؤسسة شباب الجامعة
- طاهر محمود الكلالدة. (2008). *تنمية وإدارة الموارد البشرية*. الأردن: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع
- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين. (2006). *إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية*. الأردن: دار الفكر
- عاشور أحمد صقر. (1983). *إدارة القوى العاملة*. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر
- عبد الحميد محمد شانلي. (2001). *الواجبات المدرسية والتوافق النفسي*. مصر: المكتبة الجامعية
- عبد الرحمان الوافي. (2006). *مدخل إلى علم النفس*. الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع.
- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان. (1998). *ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها*. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث والدراسات الإدارية
- عبد الستار إبراهيم. (1998). *الاكتئاب إضطراب العصر الحديث*. الكويت: سلسلة عالم المعرفة

- عبد الفتاح محمد السعيد الخوخا. (2002). الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيق مسؤوليات وواجبات دليل الآباء والمرشدين. الأردن: الدار العلمية الدولية والثقافية للنشر والتوزيع.
- عبد اللطيف محمد خليفة. (2000). الدافعية للإنجاز. مصر: دار غريب للطباعة و النشر
- عبد اللطيف محمد خليفة. (2006). مقياس الدافعية للإنجاز. مصر: دار الغريب للتوزيع والنشر
- عبد المجيد نشواتي. (1998). علم النفس التربوي. الأردن: مؤسسة الرسالة للنشر
- عبد المنعم الميلادي. (2004). الأمراض والإضطرابات النفسية. مصر: مؤسسة شباب المصرية
- عبد الهادي، نبيل وشاهين يوسف. (1990). تطور التفكير عند الطفل. الأردن: مركز غنيم للنشر.
- علاء الدين كفاقي، وآخرون. (2009). مقدمة في علم النفس. الأردن: دار المعرفة الجامعية
- علي أحمد عبد الرحمان عباصرة. (2006). القيادة والدافعية في الإدارة التربوية. الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع

- علي السلمي. (1980). تطور الفكر التنظيمي. الكويت: دار غريب للطباعة والنشر
- علي السلمي. (1997). أدارة السلوك الإنساني. مصر: دار غريب للطباعة والنشر
- علي السلمي. (1995). السلوك الإنساني في الإدارة. الكويت: مكتبة غريب للطباعة والنشر
- علي عسكر. (2000). الضغوط وأساليب مواجهتها الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق. الكويت: دار الفكر الحديث
- عمر عبد الرحيم نصر الله. (2010). تدني مستوى التحصيل والانجاز المدرسي: أسبابه وعلاجه. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

- غربي صبرينة. (2014). مصادر وأثار الضغوط النفسية والمهنية. الجزائر: الكتاب العربي
- فاروق السيد عثمان. (2001). القلق وإدارة الضغوط. مصر: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع
- فان دالين ديوبولد، ب، فان دالين. (2003). مناهج البحث في التربية وعلم النفس (ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون). مصر: مكتبة أنجلو مصرية
- فرج عبد القادر طه. (2001). علم النفس الصناعي والتنظيمي. مصر: دار قباء للنشر و التوزيع
- فرج عبد القادر طه. (2003). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. مصر: دار الغريب للطباعة والنشر

- فؤاد البهي السيد. (2006). علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري. مصر: دار الفكر العربي
- فونتانا ديفيد. (1994). الضغوط النفسية تغلب عليها وأبدأ الحياة (ترجمة حمدي الفرماوي ورضا أبو سريع). مصر: المكتبة أنجلو مصرية

- فيصل محمد خير الزراد. (2000). *الأمراض النفسية الجسدية أمراض العصر*. لبنان: دار
النفائس
- كامل بدير. (2008). *إدارة الموارد البشرية اتجاهات حديثة*. لبنان: دار المنهل اللبناني للنشر
- كامل محمد عويضة. (1996). *علم النفس الصناعي*. لبنان: دار الكتب العلمية
- كمال الدسوقي. (1976). *علم النفس ودراسة التوافق*. لبنان: دار النهضة العربية
- مجدي أحمد محمد عبد الله. (2003). *السلوك الاجتماعي ودينامياته محاولة تفسيرية*. مصر: دار
المعرفة الجامعية
- محمد أحمد النابلسي. (1992). *مبادئ البسيكوسوماتيك وتطبيقاته*. الجزائر: دار الهدى للنشر
والتوزيع
- محمد بوعلاق. (2009). *الموجه في الإحصاء الوصفي والاستدلال في العلوم النفسية والتربوية
والاجتماعية*. الجزائر: دار الأمل لطباعة والنشر والتوزيع
- محمد حسن غانم. (2009). *كيف تهزم الضغوط النفسية*. مصر: دار أخبار اليوم
- محمد حسن غانم. (2009). *مقدمة في علم الصحة النفسية*. مصر: المكتبة المصرية للطباعة
والنشر
- محمد عبيدات، وآخرون. (1999). *منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات*. الأردن:
دار وائل للطباعة والنشر
- محمد قاسم عبد الله. (2001). *مدخل إلى الصحة النفسية*. الأردن: دار الفكر العربي
- محمد محمود بني يونس. (2009). *سيكولوجيا الدافعية والانفعالات*. الأردن: دار المسيرة للنشر
والتوزيع
- محي الدين مختار. (1995). *محاضرات في علم النفس الاجتماعي*. الجزائر: ديوان المطبوعات
الجامعية
- مروان إبراهيم عبد المجيد. (2000). *أسس البحث العلمي للإعداد الرسائل الجامعية*. الأردن:
مؤسسة الوراق
- مصطفى حسن الباهي، أمنية إبراهيم شلبي. (1998). *الدافعية: نظريات وتطبيقات*. مصر: مركز
الكتاب للنشر
- مصطفى عشوي. (1990). *مدخل إلى علم النفس المعاصر*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية

- وائل محتار إسماعيل. (2009). إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- أحمد أمين فوزي. (2006). مبادئ علم النفس الرياضي المفاهيم والتطبيقات. مصر: دار الفكر العربي
- أحمد عبد اللطيف وحيد. (2001). علم النفس الاجتماعي. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع
- أنور سلطان. (2003). السلوك التنظيمي. مصر: دار الجامعات الجديدة
- ثانياً - الرسائل والأطروحات:**
- بشير لعريط. (2006). الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمنوبة (8/3). رسالة دكتوراة غ. م. الجزائر: جامعة قسنطينة.
- بلحيك عبد الحق. (1999). مستوى الصحة النفسية لدى طلبة جامعة صنعاء وعلاقته ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير، غ. م. اليمن: جامعة صنعاء.
- جودة أمال. (1998). مستوى التوتر النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة غزة. رسالة ماجستير، غ. م. فلسطين: كلية التربية الحكومية غزة
- دويخ قويدر. (2009). مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية. رسالة دكتوراة، غ. م. الجزائر: جامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
- سليمان خويلدي. (2015). واقع الإجهاد النفسي وانعكاساته على الدافعية للإنجاز لدى الأستاذ الجامعي. رسالة ماجستير، غ. م. الجزائر: جامعة بسكرة.
- سيد محمود الطواب. (1987). أثر تفاعل مستوى دافعية الانجاز والذكاء والجنس على التحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة. رسالة ماجستير، غ. م. جامعة الإمارات العربية المتحدة: مركز البحوث والتطوير والخدمات التربوية والنفسية.
- صابر بحري. (2009). الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب الوظيفي. رسالة ماجستير، غ. م. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة
- عبد الرحمان بقادير. (2006). العمل الليلي وآثاره الفسيولوجية على العامل. رسالة ماجستير، غ. م. الجزائر: جامعة الجزائر 2
- فتيحة بن زروال. (2007). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد المستوي، الأعراض، المصادر وإستراتيجيات المواجهة. رسالة دكتوراه، غ. م. الجزائر: جامعة الإخوة منتوري قسنطينة.

- منصور بن زاهي. (2007). الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية إلى الانجاز لدى الإطارات الوسطى بقطاع المحروقات. رسالة دكتوراه، غ.م الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
- نوال حمداش. (2002). الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات. رسالة دكتوراه غ.م. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
- نورة نميش. (2017). الاحتراق النفسي وعلاقته بالذات المهنية والدافعية للانجاز لدى الأخصائيين النفسانيين العاملين في المؤسسات العقابية. رسالة دكتوراه، غ. م. الجزائر: جامعة البليدة 2 .
- ثالثاً - المجلات والملتقيات:**
- حمد بن صالح بن سعد الطويل. (2016). الدوافع: تعريفها - أهميتها - أنواعها - وظائفها - نظريتها، مجلة كلية التربية، جامعة بنها.
- أحمد حمدان لفته. (2011). العوامل المؤثرة في الدوافع. العراق: مجلة العلوم الزراعية، 46
- نبيل الحجار، وبشير الدخان. (2006). الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلاية النفسية لديهم. مجلة الجامعة الإسلامية ، 2.
- بوقسارة منصور، صارة حمري. (2015). علاقة الضغط النفسي بالدافعية الأكاديمية لدى طلبة المدارس التحضيرية بوهران. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2.
- دواعر فاطمة، مزيان محمد. (2018) الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي. مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، 6 .
- زهية بعلي، مريامة بريشي. (2013). الأمراض المهنية في قطاع المحروقات: دراسة ميدانية استكشافية لعمال قطاع المحروقات. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 3، العدد 3.
- سالم بن سعيد القحطاني. (1419هـ): إدارة الصراع التنظيمي ،مجلة جامعة الملك سعود ،الرياض
- شهيب محمد، محمد علي، مدحت مصطفى راغب. (1992). العلاقات الانسانية ،الشركة العربية القاهرة
- عبد الرحمن سليمان الطويري. (1988). العلاقة بين الدافع للانجاز وبعض المتغيرات الأكاديمية والديمغرافية. حولية كلية التربية جامعة قطر ،العدد 6، 1988
- عبدوني عبد الحميد ،سأحي سليمة،ساعد صباح،العمل الليلي ودوره في ظهور بعض اضطرابات النوم(الأرق،فرط النوم،جدول النوم واليقظة)،لدى عمال الدوريات الليلية،دراسة ميدانية بمصنع الاجر الاحمر بسكرة)،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

- عويد المشعان. (2008). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة وعلاقتها بالاضطرابات النفسجسمية بدولة الكويت. الكويت: مجلة العلوم الاجتماعية، 28، مجلد، العدد 1.
- غربي صبرينة. قاجة رقية. (2018). أساليب مجابهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة ، الجزائر: مجلة دراسات نفسية وتربوية ،مجلد 11، عدد 2
- فهد الربيعة. (1997). الوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من الطلاب والطالبات الجامعة دراسة ميدانية. مصر: مجلة علم النفس العدد 43، الهيئة المصرية العامة للكتاب
- قويدر بن أحمد، خيرة حابي. (2016). الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت الجزائر: مجلة العلوم النفسية والتربوية (3) 1 .
- محمد الدسوقي عبد العزيز الشافعي. (1998). ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغوط المهن الأخرى وفي علاقتها بالمعتقدات التربوية للمعلمين. الكويت: المجلة التربوية تصدر عن مجلس النشر العلمي المجلد: 12، العدد 48
- موفق محمد الكبيسي. (2003). ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية. قطر: المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية
- ناصر بوكلي حسن. (2003). الاضطرابات والعمل -الصحة والاضطرابات النفسية والسلوكية السلسلة الصحية للجميع العدد 6 الجزء الأول ،دار ابن النفيس دمشق ،ط 1 .
- نائل العوامله. (1992). تحليل ظاهرة الإجهاد الوظيفي لدى المديرين في الخدمة المدنية في الاردن: دراسة ميدانية ،مجلة أبحاث اليرموك
- نبيلة باوية. (2012). مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة ورقلة. الجزائر: مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،العدد الثامن
- وائل السيد حامد السيد. (2018). دراسة الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود ،المجلة الدولية لدراسات التربية والنفسية عدد 3 رقم 1-2018 المملكة العربية السعودية.

رابعاً - المراجع الأجنبية:

- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. E. (1999): Subjective well - being: Three decades of progress. Psychological Bulletin
- Fontana, C. and Abouserie, R., (1993): Stress levels, gender and personality factors in teachers. British Journal of Educational Psychology
- jaon benjamin stora (1993) :le stress que sais je ? Edition dahleb .2eme.ed paris

- Lazarus R. S. & Coyne. J. C., (1981): Cognitive style stress perception and coping (IN), (IL) Kutach L. B. Schlesinger and. associates (eds) hand book on stress and anxiety, Jessy bass publishers
- Luthans F(1992) . Organization Behavior.6ED.Mcgraw-HILL.Inc
- Mazé,C;Verlhiac,F.(2013).Stress et stratégies de coping d'étudiants en première année universitaire :rolrs distinctifs de facteurs transactionnels et dispositionnels ,Psychologie Française 1-17
- Okebukola, P. A & Jegede, O. J. (1989): Determinants of Occupational Stress among Teachers in Nigeria. Educational Studies, 15, 23-36PMID: 2926704 [PubMed - indexed for MEDLINE
- PMaslach, D. and, C. and Jackson, S.E., (1981): The measurement of experiences burnout. Journal of cupational Behaviour
- RATHOLAN.1990:LIFE.STRESS.RESISTANSE FACTORS AND PSYCHOLOGICAL HE LIFE :AU ESCTEUSICN OF STRESS RESISTANCE PARDIGUR JOURNAL OF PERSONALITY AND SOCIAL PSYCHOLOGIE , VOL (58) NO (05)
- Robbins stjude (2009).Organisational.Behavior.printica.hall.13ed
- Steve M .jex ,(2002): Organizational Psychology ,a scientist – Practitioner approach,johh @sons ;new york
- Gary.dessler.organisation.and.managmant.contingency.approche.england.cliffs.nj.prentic-hill.inc.1976.p256
- Stoner J and Freeman R(1992) Management.5th.Prentice-Hall International.Inc.p568
- Cohen A.Stephen R .Fink L.Gadon H.Willits R and Josefowitz N. (1992) Effective Behavior in Organizations.5th ED. Richard D Irwin.Inc.Boston.p243
- Di Martino V(1993) Cuting the Cost of Stress"World of Work"2
- JERMYSTRANKS(2005).STRESS AT WORK .MANAGMENT AND PREVENTION.BRITISH.LIBRARY LONDION.
- Kreitner R and Kinicki A (1992) Organization Behavior. Nd. Homewood.III.Irwin.pp600-601
- Schabracq .M and.Cooper G (1998) Toward a Phenomenological Framework For The Study Of Work and . Organizational. Stress .Human Relations.pp625-648
- Strenna, L, Chahraoui, K, Vinay, A. (2009). Sante Psychique chez les etudiants de premiere annee d ecole superieure de commerce: liens avec le stress lorientation professionnelle, l estime de soi et le coping, lorientation professionnelle, 38(02)138-204
- Tiliouine, H. & Meziane, M. (2012). The Quality of Life in Muslim Populations: The case of Algeria. In K.C. Land et al. (eds.), Handbook of Social Indicators and Quality of Life Research, 499, DOI 10.1007/978-94-007-2421-1_23, © Springer Science+Business Media B.V. 2012

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

بيانات عامة:

-الجنس: ذكر أنثى
-الاقدمية: أقل من 15 سنة أكثر من 15 سنة
-الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج

التعليمات:

أخي المحترم أختي المحترمة نضع بين يديك هذه الاستمارة راجين منكم قراءة كل فقرة بدقة والإجابة عليها بصراحة تامة أمام الإجابة التي تناسبك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، وتأكد أنه لا يوجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة وإنما المطلوب معرفة رأيكم، وتأكدوا أن إجاباتكم تستخدم في البحث العلمي وفيما يلي مثال يوضح لكم طريقة الإجابة .

الفقرة	نعم	أحيانا	لا
أحب مشاهدة المباريات الرياضية		x	

عند قراءتك لهذه الفقرة إذا كانت ترى أنها لا تناسبك ضع علامة تحت البديل (لا)

شكرا على تعاونكم

كثيرا	متوسطا	قليلًا	لا	العبارات
				1-أفضل القيام بما أكلف به من أعمال على أكمل وجه
				2-أشعر أن التفوق هدف في حد ذاته
				3-أبذل جهدا كبيرا حتى أصل إلى ما أريد
				4-أحرص على تأدية الأعمال في مواعيدها
				5-أفكر في المستقبل أكثر مما أفكر في الماضي والحاضر
				6-أحب أداء الأعمال التي تتسم بالتحدي والصعوبة
				7-من الضروري أن أحصل على أعلى التقديرات وأحسن النتائج
				8-المثابرة شيء هام في أدائي لأي عمل من الأعمال
				9-أحدد ما أفعله وفق جدول زمني
				10-أفكر في إنجازات المستقبل
				11-أكون حساسا جدا إذا فشلت في أداء عمل ما
				12-أحب الأعمال التي تتطلب المزيد من التفكير والبحث
				13-عندما أبدا في عمل ما أجد أنه من الضروري الانتهاء منه
				14-أحرص على الالتزام بالمواعيد التي أرتبط بها مع الآخرين
				15-أشعر أن التخطيط للمستقبل من أفضل الطرق لتفادي الوقوع في المشكلات
				16-أرى أن العمل الجدي هو أهم شيء في الحياة
				17-أشعر بالسعادة عند معرفتي لأشياء جديدة
				18-عندما أ فشل في عمل ما أبقى أحاول حتى أتقنه
				19-عندما أحدد مواعيد للعمل أتخلى عن مشاغل وظروف أخرى
				20-من الضروري الإعداد والتخطيط المسبق لما سنقوم به من أعمال
				21-ألتزم بالدقة في أدائي لأي عمل من الأعمال
				22-أحاول دائما الاطلاع والقراءة
				23-أشعر بالسعادة عندما أفكر في حل مشكلة ما لفترات طويلة
				24-المحافظة على المواعيد شيء له الأولوية بالنسبة لي
				25-أتجنب الفشل في أعمالي لأنني أخطط لها قبل البدء فيها
				26-أتضايق إذا أنجزت شيئا ما بطريقة رديئة
				27-أشعر أن ما تعلمته لا يكفي لإشباع رغباتي في المعرفة

				28-أتقانى في حل المشكلات الصعبة مهما تطلبت من وقت
				29-عندما أحدد موعدا فأني أحضر في الوقت المحدد بالضبط
				30-أفضل التفكير في إنجازات بعيدة المدى
				31-أعطي اهتماما وتركيزا عاليا للأعمال التي أقوم بها
				32-أسعى باستمرار لتحسين مستوى أدائي
				33-إن الاستمرار في بذل الجهد لإنجاز الأعمال شيء مهم للغاية
				34-أتعامل مع الوقت بجدية تامة
				35-أتجنب الاهتمام بالماضي وما فيه من أحداث
				36-أفضل الأعمال التي تحتاج إلى جهود كبيرة
				37-أرى أن البحث باستمرار عن المعرفة الجديدة هو السبيل إلى تطوري
				38-المثابرة وبذل الجهد هما أنسب الطرق لحل المشكلات التي تواجهني
				39-أنظم أعمالي وفق توزيعي للوقت
				40-يزعجني الأشخاص الذين لا يهتمون بالمستقبل
				41-أداء الأعمال والواجبات له قيمة كبيرة عندي
				42-أستزيد من المعلومات والمعارف باستمرار
				43-أشعر بالرضا عند بذل الجهد لفترة طويلة في حل المشكلات تواجهني
				44-يزعجني أن يتأخر أحد عن مواعده معي
				45-أشعر بالسعادة عندما أخطط للأعمال التي انوي القيام بها
				46-أحب قضاء وقت الفراغ في القيام ببعض المهام لتنمية مهاراتي وقدراتي
				47-استمتع بالموضوعات والأعمال التي تتطلب ابتكار حلول جديدة
				48-أفضل التفكير بجدية لساعات طويلة
				49-أتجنب زيارة أحد إلا بموعد مسبق
				50-التخطيط للمستقبل من أفضل الطرق لتوفير الوقت والجهد

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص: علم النفس العمل و التنظيم

اسم و لقب المحكم:

الدرجة العلمية:

التخصص:

الجامعة:

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة تحية وبعد .

الطالب بصدد بناء استبيان حول الإجهاد المهني في دراسته الموسومة (واقع الإجهاد المهني العمال بنظام الدوريات و انعكاساته على الدافعية للانجاز لديهم دراسة ميدانية بقطاع المحروقات سوناطراك ورقلة) و استعان الطالب بمجموعة من المقاييس الموجودة في الإجهاد المهني مثل (هولمز) و (راهي) و مقياس (ماسلاش) للاحتراق النفسي و مقياس الإجهاد (لفتيحة بن زروال) و مجموعة أخرى من المقاييس التي تناولت الإجهاد النفسي و المهني حيث يتكون الاستبيان من (05) أبعاد فرعية هي:

- 1- بعد الأعراض الجسدية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (صعوبة النوم الإرهاق الصداع الشعور بالتعب الألم المفاصل زيادة خفقان القلب)
 - 2- بعد الأعراض النفسية : ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (الاكتئاب القلق الإحباط النسيان المتكرر).
 - 3- بعد الأعراض السلوكية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (فقدان الثقة في النفس الخمول وقلة التركيز الإنهاك الشديد وسرعة الغضب).
 - 4- بعد المؤثرات الفيزيائية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (عدم ملائمة حرارة مكان العمل ،كثرة الضوضاء ،سوء الإضاءة ،كثرة أعباء ومتطلبات العمل).
 - 5- بعد المؤثرات الاجتماعية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (قلت الزيارات العائلية بسبب الإجهاد في العمل ، شعور بعدم الرغبة في العودة إلى العمل الشعور بعدم الثقة في من يحيطون بهم ، إلغاء بعض المواعيد بسبب نظام عمل).
- كما يتضمن هذا المقياس 03 بدائل الإجابة وهي: (نعم) ، (لا) ، (أحيانا) ، ونظرا لما تتمتعون به من خبرة و دراية في مجال البحث العلمي، فإن الطالب يرجوكم إبداء آرائكم و مقترحاتكم في صدق و صلاحية كل فقرة من فقرات كل بعد و كذلك مدى صلاحية بدائل الإجابة.

و أخيرا يتقدم الباحث بخالص شكره و تقديره لتعاونكم. رعاكم الله.

البعء	البند	تقيس	لا تقيس	ملاحظات
الأعراض النفسية	1 أشعر بعدم الارتياح أثناء تواجدي في مكان العمل			
	2 أتوتر بسرعة بسبب ضغوط العمل			
	3 يبتابني البكاء بشكل متكرر في العمل			
	4 ألوم نفسي بشدة على ابسط الأشياء			
	5 تتتابني أحلام مزعجة تتعلق بالعمل			
	6 أشعر بالإحباط لكثرة انشغالي بالعمل			
	7 يبتابني شعور بالكآبة بسبب نظام العمل			
	8 أعاني من النسيان المتكرر			
	9 أشعر بعدم القدرة على التكيف مع نظام العمل بالدوريات			
	10 أشعر بالقلق و التوتر عند حدوث أي تغيير في دورية العمل			
الأعراض الجسمية	11 أواجه صعوبة عند الاستيقاظ للدورية الموالية			
	12 أشعر بضيق الصدر دون سبب واضح			
	13 أعاني من مشاكل في النوم			
	14 بتصيب العرق من يداي أثناء الدوام			
	15 أعاني من الصداع خارج أوقات العمل			
	16 أشعر بالصداع معظم فترات العمل			
	17 أشعر بالتعب والإرهاق عقب أي نشاط ولو كان بسيط			
	18 أشعر بالألم في مفاصلي محذوفة			
	19 أشعر بالألم أسفل ظهري أثناء العمل			
	20 أعاني من تقلصات في عضلاتي			
	21 أعاني من الحموضة في المعدة			
	22 أعاني من اضطرابات في المعدة تفقدي الاستمتاع بالطعام			
	23 أشعر بزيادة خفقان في القلب أثناء العمل			
	24 أعاني من الدوار في بعض أوقات العمل			
	25 أشعر بجفاف الفم مما يؤدي إلى صعوبة في التحدث			
الأعراض السلوكية	26 أعاني من فقدان الثقة بالنفس			
	27 أشعر بالخمول معظم الوقت أثناء العمل			
	28 أشعر بالغضب وسرعة الاستثارة في العديد من المواقف			
	29 أجد صعوبة في التركيز والتفكير			
	30 أشعر باللامبالاة تجاه الأعمال التي أقوم بها			
	31 أفكر في التغيب عن العمل لوجود من يناوبني			

			32 أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية دوريتي	
			33 تتنابني عصبية شديدة أثناء العمل	
			34 يفقدني العمل المتواصل الحيوية المطلوبة لتأديته	
			35 يتشتت انتباهي في نهاية دوام العمل	
			36 يمكنني بذل جهد زائد في العمل دون أن أعاني من مضاعفات	
			37 تزعجني عدم ملائمة حرارة مكان العمل (حرارة عالية، برودة شديدة)	المؤثرات الفيزيائية
			38 أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	
			39 أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	
			40 أشعر أنني في المكان غير المناسب	
			41 أكلف بأعمال دون صلاحيات كافية لتنفيذها	
			42 يتم تكليفي بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها	
			43 الأعمال التي أقوم بها اعتيادية و لا جديد فيها	
			44 تتسم علاقتي بالتوتر مع بعض زملاء العمل	
			45 أقوم أشياء متناقضة مع مبادئ الشخصية لإتمام العمل	
			46 أعاني من تداخل الاختصاصات مع الزملاء	
			47 تنقل زيارتي العائلية بسبب الإجهاد في العمل	الأعراض الاجتماعية
			48 أجد صعوبة أثناء تواجدي بمقر عملي بسبب انشغالاتي العائلية	
			49 تشكل متطلباتي العائلية عبء يزيد من إنهاكي في العمل	
			50 أقصر بواجباتي اتجاه العائلة لأنني مجهد من العمل	
			51 أقضي عطلة الرسمية مستريحا لاستعادة نشاطي	
			52 أوجل الكثير من الأمور إلى العطل الرسمية	
			53 يتفهم المحيطون بي ظروف عملي	
			54 يراودني شعور بأنني لا أستطيع حل أبسط المشكلات بسبب انغماسي في العمل	
			55 أجد أن الوقت غير كافي لترفيه والهوايات اليومية لأنني أعود متعب من العمل	
			56 أشعر أن لدي تأثير سلبي على من يحيطون بي	
			57 أضطر إلى إلغاء بعض المواعيد بسبب نظام عملي	
			58 أكلف بأعمال غير واضحة	
			59 أعاني من كثرة الأعباء الملقاة على عاتقي من طرف عائلتي	
			60- يتنابني شعور بعدم الثقة في من يحيطون بي	
			61- يتنابني شعور بعدم الرغبة في العودة إلى العمل	

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

بيانات عامة:

- الجنس: ذكر أنثى
- الأقدمية: أقل من عشر سنوات أكثر من عشر سنوات
- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج

التعليمات:

سيدي المحترم سيديتي المحترمة نضع بين يديك هذه الاستمارة راجين منكم قراءة كل فقرة بدقة والإجابة عليها بصراحة تامة أمام الإجابة التي تناسبك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، وتأكد أنه لا يوجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة وإنما المطلوب معرفة رأيكم ، وتأكدوا أن إجاباتكم تستخدم في البحث العلمي وفيما يلي مثال يوضح لكم طريقة الإجابة .

الفقرة	نعم	أحيانا	لا
أحب مشاهدة المباريات الرياضية			x

عند قراءتك لهذه الفقرة إذا كانت ترى أنها لا تناسبك ضع علامة تحت البديل (لا)

شكرا على تعاونكم

لا	أحيانا	نعم	البند
			1-أشعر بعدم الارتياح أثناء تواجدي في مكان العمل
			2-أتوتر بسرعة بسبب ضغوط العمل
			3-ينتابني البكاء بشكل متكرر في العمل
			4-ألوم نفسي بشدة على ابسط الأشياء
			5-تنتابني أحلام مزعجة تتعلق بالعمل
			6-أشعر بالإحباط لكثرة انشغالي بالعمل
			7-ينتابني شعور بالكآبة بسبب نظام العمل
			8-أعاني من النسيان المتكرر
			9-أشعر بعدم القدرة على التكيف مع نظام العمل بالدوريات
			10-أشعر بالقلق و التوتر عند حدوث أي تغيير في دورية العمل
			11-أواجه صعوبة عند الاستيقاظ للدورية الموالية
			12-أشعر بضيق الصدر دون سبب واضح
			13-أعاني من مشاكل في النوم
			14-بتصيب العرق من يدي أثناء الدوام
			15-أعاني من الصداع خارج أوقات العمل
			16-أشعر بالصداع معظم فترات العمل
			17-أشعر بالتعب والإرهاق عقب أي نشاط ولو كان بسيط
			18-أشعر بالألم أسفل ظهري أثناء العمل
			19-أشعر بزيادة خفقان في القلب أثناء العمل
			20-أشعر بجفاف الفم مما يؤدي إلى صعوبة في التحدث
			21-أعاني من فقدان الثقة بالنفس
			22-أشعر بالخمول معظم الوقت أثناء العمل
			23-أشعر بالغضب وسرعة الاستثارة في العديد من المواقف
			24-أجد صعوبة في التركيز والتفكير
			25-أشعر باللامبالاة تجاه الأعمال التي أقوم بها
			26-أفكر في التغيب عن العمل لوجود من يناوبني في العمل
			27-أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية دوريتي
			28-تنتابني عصبية شديدة أثناء العمل
			29-يفقدني العمل المتواصل الحيوية المطلوبة لتأديته

			30-يتشتت انتباهي في نهاية دوام العمل
			31-تزعجني عدم ملائمة حرارة مكان العمل (حرارة عالية، برودة شديدة)
			32-أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل
			33-أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل
			34-أشعر أنني في المكان غير المناسب
			35-أكلف بأعمال دون صلاحيات كافية لتنفيذها
			36-يتم تكليفي بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها
			37-الأعمال التي أقوم بها اعتيادية و لا جديد فيها
			38-تتسم علاقتي بالتوتر مع بعض زملاء العمل
			39-أقوم أشياء متناقضة مع مبادئ الشخصية لإتمام العمل
			40-أعاني من تداخل الاختصاصات مع الزملاء
			41-أجد صعوبة أثناء تواجدي بمقر عملي بسبب انشغالاتي العائلية
			42-تشكل متطلباتي العائلية عبء يزيد من إنهاكي في العمل
			43-أقضي عطلة الرسمية مستريحاً لاستعادة نشاطي
			44-أؤجل الكثير من الأمور إلى العطل الرسمية
			45-يتفهم المحيطون بي ظروف عملي
			46-يرادوني شعور بأني لا أستطيع حل أبسط المشكلات بسبب انغماسي في العمل
			47-أجد أن الوقت غير كافي لترفيه والهوايات اليومية لأنني أعود متعب من العمل
			48-أضطر إلى إلغاء بعض المواعيد بسبب نظام عملي
			49-أعاني من كثرة الأعباء الملقة على عاتقي من طرف عائلتي
			50-ينتابني شعور بعدم الرغبة في العودة إلى العمل

الملحق 4 ثبات وصدق أدوات الدراسة

أولاً/ ثبات وصدق مقياس الدافعية للانجاز:

أ - الثبات:

Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.802	10
0.791	10
0.812	10
0.715	10
0.782	10
0.821	50

ب - الصدق:

Corrélations

Corrélations					
		1 دك			1 دك
1ب	Corrélation de Pearson	0.547**	7ب	Corrélation de Pearson	0.361**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.005
	N	60		N	60
2ب	Corrélation de Pearson	0.391**	8ب	Corrélation de Pearson	0.650**
	Sig. (bilatérale)	0.002		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
3ب	Corrélation de Pearson	0.331**	9ب	Corrélation de Pearson	0.384**
	Sig. (bilatérale)	0.010		Sig. (bilatérale)	0.002
	N	60		N	60
4ب	Corrélation de Pearson	0.559**	10ب	Corrélation de Pearson	0.428**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.001
	N	60		N	60
5ب	Corrélation de Pearson	0.421**	** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.001			
	N	60			
6ب	Corrélation de Pearson	0.421**			
	Sig. (bilatérale)	0.001			
	N	60			

Corrélations

Corrélations					
دك 2			دك 2		
11ب	Corrélacion de Pearson	0.410**	17ب	Corrélacion de Pearson	0.523**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
12ب	Corrélacion de Pearson	0.583**	18ب	Corrélacion de Pearson	0.648**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
13ب	Corrélacion de Pearson	0.594**	19ب	Corrélacion de Pearson	0.268*
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.038
	N	60		N	60
14ب	Corrélacion de Pearson	0.377**	20ب	Corrélacion de Pearson	0.521**
	Sig. (bilatérale)	0.003		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
15ب	Corrélacion de Pearson	0.379**	** . La corrélacion est significative au niveau 0,01 (bilatéral). * . La corrélacion est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.003			
	N	60			
16ب	Corrélacion de Pearson	0.509**			
	Sig. (bilatérale)	0.000			
	N	60			

Corrélations

Corrélations					
دك 3			دك 3		
21ب	Corrélacion de Pearson	0.366**	27ب	Corrélacion de Pearson	0.389**
	Sig. (bilatérale)	0.004		Sig. (bilatérale)	0.002
	N	60		N	60
22ب	Corrélacion de Pearson	0.441**	28ب	Corrélacion de Pearson	0.345**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.007
	N	60		N	60
23ب	Corrélacion de Pearson	0.553**	29ب	Corrélacion de Pearson	0.330*
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.010
	N	60		N	60
24ب	Corrélacion de Pearson	0.472**	30ب	Corrélacion de Pearson	0.413**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.001
	N	60		N	60
25ب	Corrélacion de Pearson	0.345**	* . La corrélacion est significative au niveau 0,05 (bilatéral). ** . La corrélacion est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.007			
	N	60			
26ب	Corrélacion de Pearson	0.470**			
	Sig. (bilatérale)	0.000			
	N	60			

Corrélations

Corrélations					
دك 4			دك 4		
31ب	Corrélacion de Pearson	0.435**	37ب	Corrélacion de Pearson	0.371**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.004
	N	60		N	60
32ب	Corrélacion de Pearson	0.325*	38ب	Corrélacion de Pearson	0.337**
	Sig. (bilatérale)	0.011		Sig. (bilatérale)	0.008
	N	60		N	60
33ب	Corrélacion de Pearson	0.260*	39ب	Corrélacion de Pearson	0.304*
	Sig. (bilatérale)	0.045		Sig. (bilatérale)	0.018
	N	60		N	60
34ب	Corrélacion de Pearson	0.441**	40ب	Corrélacion de Pearson	0.462**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
35ب	Corrélacion de Pearson	0.345**	<p>** La corrélacion est significative au niveau 0,01 (bilatéral).</p> <p>*. La corrélacion est significative au niveau 0,05 (bilatéral).</p>		
	Sig. (bilatérale)	0.007			
	N	60			
36ب	Corrélacion de Pearson	0.364**			
	Sig. (bilatérale)	0.004			
	N	60			

Corrélations

Corrélations					
دك 5			دك 5		
41ب	Corrélacion de Pearson	0.285*	47ب	Corrélacion de Pearson	0.399**
	Sig. (bilatérale)	0.027		Sig. (bilatérale)	0.002
	N	60		N	60
42ب	Corrélacion de Pearson	0.465**	48ب	Corrélacion de Pearson	0.632**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
43ب	Corrélacion de Pearson	0.357**	49ب	Corrélacion de Pearson	0.359**
	Sig. (bilatérale)	0.005		Sig. (bilatérale)	0.005
	N	60		N	60
44ب	Corrélacion de Pearson	0.329*	50ب	Corrélacion de Pearson	0.542**
	Sig. (bilatérale)	0.010		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
45ب	Corrélacion de Pearson	0.424**	<p>*. La corrélacion est significative au niveau 0,05 (bilatéral).</p> <p>** La corrélacion est significative au niveau 0,01 (bilatéral).</p>		
	Sig. (bilatérale)	0.001			
	N	60			
46ب	Corrélacion de Pearson	0.356**			
	Sig. (bilatérale)	0.005			
	N	60			

Corrélations

Corrélations							
			الكلي				الكلي
بعد 1	Corrélation de Pearson	0.728**	بعد 4	Corrélation de Pearson	0.615**		
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000		
	N	60		N	60		
بعد 2	Corrélation de Pearson	0.766**	بعد 5	Corrélation de Pearson	0.672**		
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000		
	N	60		N	60		
بعد 3	Corrélation de Pearson	0.653**	** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).				
	Sig. (bilatérale)	0.000					
	N	60					

ثانيا/ ثبات وصدق مقياس الإجهاد المهني:

أ- الثبات:

Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.769	10
0.813	10
0.841	10
0.811	10
0.789	10
0.815	50

ب- الصدق:

Corrélations

Corrélations							
			دك 1				دك 1
ب 1	Corrélation de Pearson	0.397**	ب 6	Corrélation de Pearson	0.657**		
	Sig. (bilatérale)	0.002		Sig. (bilatérale)	0.000		
	N	60		N	60		
ب 2	Corrélation de Pearson	0.557**	ب 7	Corrélation de Pearson	0.284*		
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.028		
	N	60		N	60		
ب 3	Corrélation de Pearson	0.533**	ب 8	Corrélation de Pearson	0.415**		
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.001		
	N	60		N	60		
ب 4	Corrélation de Pearson	0.381**	ب 9	Corrélation de Pearson	0.419**		
	Sig. (bilatérale)	0.003		Sig. (bilatérale)	0.001		
	N	60		N	60		
ب 5	Corrélation de Pearson	0.363**	ب 10	Corrélation de Pearson	0.480**		
	Sig. (bilatérale)	0.004		Sig. (bilatérale)	0.000		
	N	60		N	60		

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).
 * . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations					
دك 2			دك 2		
11ب	Corrélation de Pearson	0.376**	16ب	Corrélation de Pearson	0.497**
	Sig. (bilatérale)	0.003		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
12ب	Corrélation de Pearson	0.640**	17ب	Corrélation de Pearson	0.483**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
13ب	Corrélation de Pearson	0.614**	18ب	Corrélation de Pearson	0.677**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
14ب	Corrélation de Pearson	0.479**	19ب	Corrélation de Pearson	0.328*
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.011
	N	60		N	60
15ب	Corrélation de Pearson	0.332**	20ب	Corrélation de Pearson	0.312
	Sig. (bilatérale)	0.010		Sig. (bilatérale)	0.001
	N	60		N	60

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).
 * . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations					
دك 3			دك 3		
21ب	Corrélation de Pearson	0.325*	26ب	Corrélation de Pearson	0.501**
	Sig. (bilatérale)	0.011		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
22ب	Corrélation de Pearson	0.407**	27ب	Corrélation de Pearson	0.477**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
23ب	Corrélation de Pearson	0.559**	28ب	Corrélation de Pearson	0.338**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.008
	N	60		N	60
24ب	Corrélation de Pearson	0.425**	29ب	Corrélation de Pearson	0.507**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
25ب	Corrélation de Pearson	0.489	30	Corrélation de Pearson	0.575
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).
 ** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations					
4 دك			4 دك		
31	Corrélation de Pearson	0.325*	36	Corrélation de Pearson	0.261*
	Sig. (bilatérale)	0.011		Sig. (bilatérale)	0.044
	N	60		N	60
32	Corrélation de Pearson	0.390**	37	Corrélation de Pearson	0.437**
	Sig. (bilatérale)	0.002		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
33	Corrélation de Pearson	0.457**	38	Corrélation de Pearson	0.615**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
34	Corrélation de Pearson	0.353**	39	Corrélation de Pearson	0.353**
	Sig. (bilatérale)	0.006		Sig. (bilatérale)	0.006
	N	60		N	60
35	Corrélation de Pearson	0.389	40	Corrélation de Pearson	0.458
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	6		N	60
* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).					
** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

Corrélations

Corrélations					
5 دك			5 دك		
41	Corrélation de Pearson	0.636**	46	Corrélation de Pearson	0.453**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
42	Corrélation de Pearson	0.341**	47	Corrélation de Pearson	0.280*
	Sig. (bilatérale)	0.008		Sig. (bilatérale)	0.030
	N	60		N	60
43	Corrélation de Pearson	0.311*	48	Corrélation de Pearson	0.399**
	Sig. (bilatérale)	0.016		Sig. (bilatérale)	0.002
	N	60		N	60
44	Corrélation de Pearson	0.418**	49	Corrélation de Pearson	0.636**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
45	Corrélation de Pearson	0.398**	50	Corrélation de Pearson	0.425**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					
* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).					

Corrélations

Corrélations					
		الكلبي			الكلبي
دك 1	Corrélacion de Pearson	0.693**	دك 4	Corrélacion de Pearson	0.722**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
دك 2	Corrélacion de Pearson	0.738**	دك 5	Corrélacion de Pearson	0.640**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	60		N	60
دك 3	Corrélacion de Pearson	0.646**	** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.000			
	N	60			

ملحق رقم: 05

قائمة المحكمين لمقياس الإجهاد المهني

رقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	التخصص	الوظيفة الحالية	الجامعة	البلد
01	بقادير عبدالرحمان	دكتور	علم وتنظيم	أستاذ محاضر أ	غرداية	الجزائر
02	غربي صبرينة	أ.دكتوراه	عمل وتنظيم	أستاذ محاضر أ	ورقلة	الجزائر
03	يسين محجر	أ.دكتور	عمل وتنظيم	أستاذ محاضر أ	ورقلة	الجزائر
04	الوناس ميزياني	أ.دكتور	عمل وتنظيم	أستاذ محاضر أ	ورقلة	الجزائر
05	مصباح الهلي	دكتور	علم النفس الاجتماعي	أستاذ محاضر أ	الوادي	الجزائر
06	نحوي عبد العزيز عائشة	دكتوراه	علم النفس الاكلينيكي	أستاذ محاضر أ	بسكرة	الجزائر
07	معمر حمزة	دكتور	عمل وتنظيم	أستاذ محاضر أ	غرداية	الجزائر
08	محمد سليم خميس	دكتوراه	علم النفس الإكلينيكي	أستاذ محاضر أ	ورقلة	الجزائر
09	قدور نويبات	دكتوراه	علم النفس الاجتماعي	أستاذ محاضر أ	ورقلة	الجزائر

الملحق رقم 6

نتائج الدراسة الأساسية

الفرضية الرابعة

T-Test

Notes

Output Created		10:17:15 12:00-GMT 2019-مار-10
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	77
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST GROUPS=إناث(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=ذكور /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.048

Group Statistics

الدافعية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ذكور 1.00	35	120.9429	5.54099	.93660
إناث 2.00	30	118.7333	3.65715	.66770

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Equal variances assumed	10.410	.002	1.863	63	.067	2.20952	1.18611	-.16073-	4.57978
Equal variances not assumed			1.921	59.364	.060	2.20952	1.15023	-.09179-	4.51084

T-TEST GROUPS=VAR00007(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=عازب
/CRITERIA=CI (.95) .

الفرضية الخامسة :

T-Test

Notes

Output Created	10-مار-2019 12:00-GMT 10:18:38	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	77
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS=VAR00007(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=عازب /CRITERIA=CI(.95).	
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.000

Group Statistics

VAR00007	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عازب 1.00	25	120.9200	6.15034	1.23007
متزوج 2.00	40	119.3000	3.79744	.60043

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Equal variances assumed	15.132	.000	1.315	63	.193	1.62000	1.23163	- .84122-	4.08122
Equal variances not assumed			1.184	35.557	.244	1.62000	1.36879	-1.15723-	4.39723

T-TEST GROUPS=VAR00008 (1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=أكبر
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Notes

Output Created	10:19:26 12:00-GMT 2019-مار-10	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	77
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS=VAR00008(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=أكبر /CRITERIA=CI(.95).	
Resources	Processor Time	0:00:00.015
	Elapsed Time	0:00:00.015

Group Statistics

VAR00008	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أكبر من 1.00	36	121.0000	5.47201	.91200
أقل من 2.00	29	121.0000	5.80025	1.07708

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Equal variances assumed	.260	.612	.000	63	1.000	.00000	1.40237	-2.80241-	2.80241
Equal variances not assumed			.000	58.490	1.000	.00000	1.41133	-2.82457-	2.82457

T-TEST GROUPS=جنس (1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدافعية
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Notes

Output Created	10:26:53 12:00-GMT 2019-مار-10	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	77
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS=جنس(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدافعية /CRITERIA=CI(.95).	
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.016

Group Statistics

جنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ذكور الدافعية	31	74.5161	10.18453	1.82920
اناث	26	78.5385	3.19037	.62568

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الدافعية	Equal variances assumed	16.421	.000	-1.933	55	.058	-4.02233	2.08046	-8.19166	.14700
	Equal variances not assumed			-2.081	36.826	.044	-4.02233	1.93325	-7.94009	-.10458

T-TEST GROUPS=عائلية (1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدافعية
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Notes

Output Created	10:27:20 12:00-GMT 2019-مار-10	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	77
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS=عائلية(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدافعية /CRITERIA=CI(.95).	
Resources	Processor Time	0:00:00.015
	Elapsed Time	0:00:00.017

Group Statistics

عائلية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
اعزب الدافعية	23	72.6522	11.18281	2.33178
منزوج	34	78.8529	3.09577	.53092

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الدافعية	Equal variances assumed	33.350	.000	-3.075	55	.003	-6.20077	2.01625	-10.24142	-2.16012
	Equal variances not assumed			-2.593	24.297	.016	-6.20077	2.39146	-11.13330	-1.26823

T-TEST GROUPS=أقدمية (1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدافعية
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Notes

Output Created	10-مار-2019 12:00-GMT 10:27:40		
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	77	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.	
Syntax	T-TEST GROUPS=اقدمية(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدافعية /CRITERIA=CI(.95).		
Resources	Processor Time	0:00:00.000	
	Elapsed Time	0:00:00.000	

Group Statistics

اقدمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
اقل من 15 الدافعية	33	74.5758	9.86481	1.71724
اكثر من 15	24	78.7917	3.18937	.65103

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
								95% Confidence Interval of the Difference		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
الدافعية	Equal variances assumed	12.811	.001	-2.014	55	.049	-4.21591	2.09309	-8.41055	-.02127
	Equal variances not assumed			-2.296	40.690	.027	-4.21591	1.83651	-7.92567	-.50615

الفرضية الثالثة :

Correlations

		الدافعية	الاجهاد
الدافعية	Pearson Correlation	1	.063
	Sig. (2-tailed)		.091
	N	227	227
الاجهاد	Pearson Correlation	.063	1
	Sig. (2-tailed)	.091	
	N	227	227

. Correlation is no significant at the 0.05 level (2-tailed).

