

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم

إعداد الطالب:

عبد الكريم زناتي

الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز

دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية بورقلة

نوقشت وأجيزت يوم : 2015/05/ 25

أعضاء لجنة المناقشة :

د. بوبكر دبابي/.....رئيسا.

د. جخراب محمد عرفات/..... مشرفا ومقررا.

د. جعفرور ربيعة/.....مناقشا.

الموسم الجامعي 2014 / 2015

كلمة شكر وتقدير

أولا نتقدم بالشكر الكبير لله سبحانه و تعالى الذي وفقني على أداء هذا العمل.

بعدها نتقدم بخالص الشكر، و الدعاء للأستاذ الفاضل و المحترم :جخراب مُجَّد عرفات على كل

ما قدمته لنا من نصائح و إرشادات و توجيهات، و صبره الطويل معي خلال مسيرة هذا العمل.

- كما نتقدم بالشكر كذلك لكافة الأساتذة : محجر ياسين. مُجَّدِي فوزية. خلادي

بمينة.، لتقديمهم يد المساعدة لنا خلال مسيرتنا الدراسية .

- كما لا ننسى تقديم الشكر الجزيل و الخالص لأعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية

وبالمديرية بورقلة وذلك لتعاونهم معنا في انجاز هذا البحث.

- و إلى كل الذين قدموا لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد.

والى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وبالأخص أساتذة علم النفس.



الإهداء

نبدأ بحثنا المتواضع بشكر الله تعالى الذي ألهمنا القدرة على كتابة هذا البحث

إلى والدي رحمة الله عليه

إلى أمي حفظها الله وأطال عمرها.....

إلى إخوتي، محمد السعيد، محمد الشيخ، عبد الرحمان ، عبد السلام .

إلى جميع أفراد العائلة الكبيرة

إلى أخواتي وأزواجهم وأولادهم وبناتهم

إلى زوجات إخواني

إلى البراعم محمد خير الدين

إلى جميع زملائي وزميلاتي طالبة دفعة ماستر علم النفس العمل والتنظيم ..

العبد الفقير لربه

زناتي عبد الكريم



ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن الكشف عن العلاقة بين ظاهرة الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للانجاز على عينة من أعوان الحماية المدنية بورقلة وربطها حيث انطلقت الدراسة الحالية من تساؤل رئيسي كان كالتالي :

هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية ؟

وتفرعت عنه التساؤلات الجزئية التالية :

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية باختلاف المستوى التعليمي ؟

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية باختلاف الحالة الاجتماعية ؟

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية الاقدمية ؟

تبنت الدراسة فرضيات موجبة للإجابة على تساؤلات الدراسة، و لمعالجة الدراسة تم الاستعانة بمقياسين احدهما يقيس الضغوط المهنية والأخر يقيس الدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة وقد طبق الاختبارين على عينة قوامها 89 عون.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي المناسب للدراسة الحالية والتحليل الإحصائي متبعين الأساليب الإحصائية

-النسبة المئوية لتصنيف إحصائيات العينة حسب الفرضيات الجزئية.

معامل الارتباط بيرسون للفرضية العامة .

-معامل الارتباط الجزئي للفرضيات الجزئية .

وقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية على مايلي :

-توجد علاقة ارتباط بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية .

-لايوجد اختلاف في دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان

الحماية المدنية باختلاف المستوى التعليمي.

- لا يوجد اختلاف في دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان

الحماية المدنية باختلاف الحالة الاجتماعية.

-لايوجد اختلاف في دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان

الحماية المدنية الاقدمية غير دالة إحصائيا .

وقد نوقشت نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري للدراسة واختتمت بتقديم

بعض المقترحات والتوصيات.

Study summary

The present study aims to reveal the disclosure of the relationship between the phenomenon of professional stress and its relationship with motivation to accomplish on a sample of agents of the Civil Protection Ouargla and link them with the current set off a major question of the study was as follows .

-Is there a correlation statistically significant differences between occupational stress and achievement motivation among agents of civil protection?

And branched by the following partial questions

-Is there a correlation statistically significant differences between occupational stress and achievement motivation among civil protection agents according to the educational level?.

-Is there a correlation statistically significant differences between occupational stress and achievement motivation among civil protection agents according to the social situation?

-Is there a correlation statistically significant differences between occupational stress and achievement motivation among civil protection agents according to the seniority?.

It adopted a positive study hypotheses to answer the questions of the study, and the study was to address the use of Bmkie sin one measures the professional pressures and other measures the achievement motivation among agents of civil protection Ouargla tests have been applied to 89 agents .

It has been relying on the appropriate descriptive approach of the current study and statistical analysis reverting statistical methods

The percentage of respondents rating by partial hypotheses.

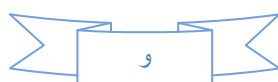


- Coefficient general hypothesis Pearson correlation
- Coefficient Partial link to calculate the partial hypotheses .

The results of the current study showed the following

- There is a relationship between professional pressures and achievement motivation among agents of civil protection is statistically significant..
- There is a relationship between professional pressures and achievement motivation among civil protection agents according to the educational level is not statistically significant.
- Is there a relationship between occupational stress and achievement motivation among agents of civil protection depending on the social situation is not statistically significant.
- There are significant differences between professional pressures and achievement motivation correlation with the agents of the civil protection seniority is not statistically significant.

Results of the study were discussed in the light of previous studies and theoretical aspect of the study and concluded to provide some suggestions and recommendations.



قائمة المحتويات

الصفحة	العناوين
أ	الشكر والتقدير
ب	الإهداء
ج	ملخص الدراسة
ر	قائمة المحتويات
ي	فهرس الجداول
ك	فهرس الملاحق
ل	مقدمة
	الباب الأول : الجانب النظري
	الفصل الأول : إشكالية الدراسة
16	الإشكالية
18	فرضيات الدراسة
19	أهمية الدراسة
20	أهداف الدراسة
21	التعاريف الإجرائية
21	حدود الدراسة
21	الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : الضغوط المهنية
30	تمهيد
31	مفهوم الضغوط المهنية
32	تعريف الضغوط المهنية
34	النية الضغوط المهنية
36	مراحل الضغوط المهنية

36	أنواع الضغوط المهنية
38	مصادر الضغوط المهنية
43	أساليب مواجهة الضغوط المهنية
47	تأثير الضغوط على دافعية الأداء
48	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز	
49	تمهيد
50	مفهوم الدافعية
51	تعريف دافعية الإنجاز
52	مكونات دافعية الإنجاز
53	أنواع دافعية الإنجاز
55	نظريات دافعية الإنجاز
61	خلاصة الفصل
الباب الثاني: الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
64	منهج الدراسة
64	الدراسة الاستطلاعية
65	أهداف الدراسة الاستطلاعية
66	وصف عينة الدراسة
69	أدوات جمع البيانات لمستخدم
73	الدراسة الأساسية
75	الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها	
76	عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة

77	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
78	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية
79	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
80	مناقشة النتائج الفرضية العامة
81	مناقشة النتائج الفرضية الجزئية الأولى
82	مناقشة النتائج الفرضية الجزئية الثانية
84	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
87	خلاصة الدراسة
88	التوصيات والاقتراحات
	المراجع
	الملاحق

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	37
02	يوضح النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعية للإنجاز	58
03	يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب (المستوى التعليمي)	65
04	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب (الحالة الاجتماعية)	66
05	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب (الاقدمية)	66
06	توزيع الفقرات على أبعاد المقياس الضغوط المهنية	67
07	يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المقياس الدافعية للإنجاز	69
08	توزيع أفراد العينة الأساسية حسب المستوى التعليمي	70
09	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية	71
10	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الاقدمية.	72
11	يوضح البيانات الإحصائية حسب الفرضية العامة	76
12	يوضح توزيع البيانات الإحصائية للفرضية الجزئية الأولى.	77
13	يوضح توزيع البيانات الإحصائية للفرضية الجزئية الثانية.	78
14	يوضح توزيع البيانات الإحصائية للفرضية الجزئية الثالثة.	79

فهرس الملاحق

رقم الملحق	الموضوع
01	استبيان الضغوط المهنية
02	استبيان الدافعية للإنجاز
03	نتائج الدراسة الأساسية بـ SPSS
04	الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية بورقلة

المقدمة:

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع و المستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، و العالم أصبح في دوامة و صراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات و المنظمات.

وهذا التغير و ما تبعه من تطور سريع و مستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية و عواقبها على النواحي النفسية و الاجتماعية للأفراد و باعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك ، حيث يتعرض العاملون لها لمستويات مختلفة من الضغوط و التوترات ، قد تخلف آثارا نفسية و اجتماعية و تنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف و ظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات و القلق و الخوف و الإحباط و الغضب، مما يؤثر على حالتهم الصحية و النفسية و كذا على علاقاتهم الاجتماعية، و بالتالي ينعكس ذلك على أدائهم و يحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، و هذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية و قدرته على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه، وهذا ما أكدته تجارب الهاوثورن الشهيرة والتي تمخضت عنها حركة العلاقات الإنسانية، وأكدت على الجوانب النفسية و الاجتماعية.

وهو ما يخلق ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية و إنما أيضا من النواحي النفسية و الاجتماعية، و ذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن يشبعها من خلال وظيفته و إثارة دافعية انجازه لمهامه، و بالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات و القيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه.

وانطلاقا من أهمية موضوع الضغوط المهنية و كذا الدافعية و خاصة دافعية الانجاز في التأثير على أداء الأفراد بصفة خاصة و المنظمات بصفة عامة و بالأخص الأمنية منها، كون هذه المؤسسات تقوم بمهام خطيرة و هامة من خلال سعيها للمحافظة على الممتلكات و الأفراد في حال أي خطر.

لذلك تناولت الدراسة هذين المتغيرين من أجل الوصول إلى طبيعة العلاقة التي تربط بينهما وسوف نتطرق إلى مختلف الجوانب المحيطة بالموضوع حيث تحتوى على جانب نظري مقسم إلى ثلاثة فصول رئيسية ، حيث سيتم التطرق في الفصل الأول إلى توضيح ماهية المشكلة و ذلك بطرح مشكلة البحث و فرضياته ،وأهدافه و أهميته و مصطلحاته ،كما سيتم التطرق إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ، وفي الفصل الثاني سوف نستعرض الأدبيات النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة ، و الذي يتضمن الضغوط المهنية . أما الفصل الثالث فسوف يتم التطرق فيه إلى دافعية الإنجاز .

أما الجانب التطبيقي فيتكون من فصلين الأول :خاص بإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة،أما الفصل الأخير فخاص بعرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول:

اشكالية الدراسة

الإشكالية

فرضيات الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

التعاريف الإجرائية

حدود الدراسة

الدراسات السابقة

1-الإشكالية:

تتربع المؤسسات على أهمية كبيرة في حياة الأمم والمجتمعات المعاصرة، وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تساهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة، إذ لم نقل أهمها، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية، والذهنية، حيث يصعب التعايش، والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد بعض الاضطرابات والأمراض المهنية التي قد تصيبه في الوسط المهني مثل الاحتراق الإجهاد الاكتئاب الاغتراب الوظيفي والضغوط بكل أنواعها.

وتطور الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبًا من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب وقلق وإحباط وتوتر، بل ينعكس أيضًا على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها.

(حريم، 2004 ص45).

وتعتبر الحالة العقلية للعامل، والصحة النفسية بصفة خاصة تلعب دورا هاما في إستقرار العامل، وتوافقه النفسي في حياته اليومية سواء كان ذلك في محيطه الأسري أو المهني، فالعمل مهما كانت طبيعته يتطلب استعدادات جسدية وفكرية ونفسية إذ تعتبر مركبات متكاملة فيما بينها تتأثر الواحدة بالأخرى، كما يؤثر كل عنصر على بقية العناصر الأخرى، فالحالة النفسية التي يكون عليها العامل تعكس نشاطاته وقدراته، فقد تتوفر لدى العامل خبرات خاصة بمهنة معينة، لكنه قد يقع في حادث ما إذا ما كان يعاني من توتر أو ضغط ما. مهما كان مصدره وتأتي المنظمة التي يعمل بها العامل في مقدمة العوامل المؤثرة على سلوكاته واستجاباته المختلفة، وقد بينت البحوث التي أجريت في هذا الميدان، والتي تعود إلى فترات بعيدة، أن المحيط المهني يلعب

دورا هاما في التأثير على نوعية العمل، وقد أثبتت بحوث إلتون مايو أن العامل يتأثر بظروف العمل المختلفة، ففي حالة ضعف هذه الظروف يتدهور الإنتاج وتقع الحوادث، لأن هذه الأخيرة مرتبطة بالمناخ الذي يكتسي المنظمة حيث كلما زدت المشاكل والضغط، كلما ارتفع عدد هذه الحوادث بها، وتعتبر الحوادث مؤشرا على سوء التوافق المهني .

(فرج عبد القادر طه، 1996 ، ص285)

كما أن الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه الموظفين داخل المؤسسة، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الموظف تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب.

(جمال الدين المرسي. ص513)

ومن جهة أخرى يعد الدافع للإنجاز مكونا مهما في سعي الفرد تجاه تحقيق ذاته وتوكيدها، حيث يشعر الإنسان بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه وفيما يحققه من أهداف وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل ومستويات أعظم لوجوده الإنساني الواعي.

(خليفة 1995 ، زيدان 1989)

وتعتبر دراسة دافعية الإنجاز أمرا ضروريا في مجتمع كالمجتمع الجزائري الذي يحدث في قطاعاته تغيرات مهمة الذي نرى فيه منافسة بين الموظفين باختلاف مستوياتهم، والمجتمع الجزائري كغيره من المجتمعات العربية يطمح إلى الوصول إلى المستوي الأفضل من الأداء الوظيفي، ولهذا فإن بث روح الانجاز بين أبناء هذا المجتمع من الموظفين أمرا ضروريا لرفع أدائهم الوظيفي وتحسينه، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات على أهمية دافعية الإنجاز ومساهمتها في رفع أداء الفرد وتفوقه، وذلك من خلال ما تقدمه هذه الدافعية من إمداد سلوك الفرد بالطاقة والنشاط.

(جعفر ، 1995 ، الأعرس وآخرون 1983 ، مرزوق ، 1990)

وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في الاتجاه الكامن لدى العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في انجاز المهام الموكلة له مما يقلل من مستوى دافعية الانجاز والحماس لبذل الجهد، ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل وعدم تحمل المسؤولية وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء لذا فان هذه الدراسة سوف تتناول العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بورقلة ومن هذا تمت صياغة التساؤل العام كالتالي :

هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز ، لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة؟

التساؤلات الفرعية:

هل يوجد اختلاف في دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز، لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة باختلاف المستوى التعليمي؟

هل يوجد اختلاف في دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز

لدى، أعوان الحماية المدنية بورقلة لدى باختلاف الحالة الاجتماعية؟

هل يوجد اختلاف في دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى

أعوان الحماية المدنية بورقلة باختلاف الاقدمية ؟

2-الفرضيات:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى، أعوان الحماية المدنية

بورقلة.

الفرضيات الجزئية:

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى، أعوان الحماية المدنية بورقلة باختلاف المستوى التعليمي.

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى، أعوان الحماية المدنية بورقلة باختلاف الحالة الاجتماعية.

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى، أعوان الحماية المدنية بورقلة باختلاف الاقدمية.

3- أهمية الدراسة:

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي إن استمرت تترك أثارا سلبية على العاملين بها، كالقلق والاضطراب وكذا الإحباط ، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وهذا قد يؤثر على دافعيتهم لانجاز مختلف الأنشطة والمهام المنوطة بهم .مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم يتسبب في انخفاض أدائهم وكذا شعورهم بعدم الرضا والاستقرار، من هنا تستمد الدراسة أهميتها.

حيث تحاول دراسة دافعية الانجاز وما لها من أهمية ليس فقط في المجال النفسي ولكن أيضا في العديد من المجالات الأخرى كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري والتربوي. وكذا المساهمة في مساعدة المسؤولين على وضع استراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط والحفاظ على مستوى محدد لها وذلك لضمان دافعية انجاز معينة.

اقترح بعض الأفكار والتي تسهم في توضيح كيفية التعامل مع الأفراد داخل التنظيم، وكذا العوامل المؤثرة على الصحة النفسية .

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة.

التعرف على اختلاف الموجودة بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف المتغيرات التالية المستوى التعليمي الحالة الاجتماعية الاقدمية.

5- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

تكتسب المفاهيم في العلوم الإنسانية أهمية كبيرة وذلك لما تحمله من دلالات و مقاصد نظرية لها أثرها المباشر على كل بحث، ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات و الظواهر التي يقوم الباحث بدراسته. و من أهم المفاهيم بالنسبة المستخدمة في هذه الدراسة و التي تتطلب تحديدا لدلالاتها ما يلي:

-**الضغوط المهنية:** هي حدث أو موقف يشعر به عون الحماية المدنية بورقلة بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكل إليه ويقدر هذا بالدرجة المتحصل عليها من خلال الإجابة على فقرات مقياس الضغوط المهنية المطبق في الدراسة.

-**دافعية الانجاز:** هي سعي عون الحماية المدنية بورقلة ,تجاه الوصول إلى مستوى من التفوق والامتياز والأداء ويقدر هذا بالدرجة المتحصل عليها من خلال الإجابة على فقرات مقياس الدافعية للانجاز المطبق في الدراسة.

6- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بمديرية الحماية المدنية بورقلة.
- الحدود الزمنية : أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2014 / 2015.
- الحدود البشرية: تتمثل في أعوان الحماية المدنية بمديرية الحماية المدنية بورقلة.

7-الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت الضغوط:

7-1- (دراسة سعود محمد النمر 1994 بعنوان :دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين

نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص في المملكة العربية السعودية) .

وهدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد و أهم المصادر المسببة لها و

أهم الآثار الناجمة عنها سواء في القطاعين العام و الخاص في المملكة العربية السعودية.

التعرف على مدى التباين بين أفراد الدراسة حول مصادر الضغط المختلفة بناء على

اختلافات القطاعات التي يعملون بها.

ولقد اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين السعوديين و غير السعوديين

العاملين في القطاعين العام و الخاص بمدينة الرياض و لقد تم اختيارهم عشوائيا، و تمثلت تلك

العينة في 500 عامل و استخدمت الإستبانة لجمع المعلومات.

و توصلت إلى وجود فروق بين أفراد العينة في كلا القطاعين في مستويات ضغوط العمل.

كما توصلت الدراسة إلى أن الفئات الأقل في العمر أكثر شعورا بالضغوط و خاصة فيما يتعلق

بنوع و كمية وظروف العمل.

(سعود محمد النمر 1994)

7-2-دراسة حنان عبد الرحيم الاحمدي (2002) تحت عنوان " ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض "

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائياً حيث تم استقصاء عينة مكونة من 900 طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة بنسبة 16% من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض.

وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة ، وتمت الاستعانة بمقياس:

Occupational Stress Indicator-OSI وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

بينت وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت 41% أحيانا وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى 31% .

كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة اقل تصل أحيانا إلى % 25 من إجمالي العينة بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى % 25 من أفراد العينة مما يعدهذا مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط.

(حنان عبد الرحيم الاحمدي، 2002)

7-3- (دراسة مكناسي محمد 2006 / 2007 بعنوان: التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة) .

تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني و ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية ، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية: ما هي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ؟ وللإجابة على هذه التساؤل تم وضع الفرضية التالية:

توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل و التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية لديهم، وكذلك التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ، أي أن عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم 176 عون.

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني ، كما أوضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائيا مع كل من العمر وسنوات الخبرة و كانت كلها موجبة و

طردية مما يعني أن التوافق المهني يتأثر بمتغيري السن و سنوات الخبرة ، ومن جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من متغيري السن و سنوات الخبرة.

(مكناسي محمد ، 2006-2007).

7-4-(دراسة شحام عبد الحميد 2007/2006 بعنوان " علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية")

أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة وهي دراسة ميدانية، تدور إشكالية الدراسة حول: طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط، تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات النفسية والجسمية ، ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية. والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي أما عينة الدراسة فقد كان عدد أفراد العينة (342) فردا مختارة عشوائيا وهي تعادل (11,33%) من المجتمع الأصلي للدراسة، والأدوات المستخدمة هي المقابلات ومقياس الضغط المهني واختبار تحري العوارض السيكلوجية. أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني مما يؤدي إلى مستويات شديدة له تراوحت في أغلبها بين المتوسط والمرتفع وبالتالي كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا.

(عبد الحميد شحام. 2006-2007)

الدراسات السابقة التي تناولت دافعية الإنجاز:

7-5- دراسة محمد محمود بني يونس 2005 بعنوان: دافعية الانجاز وعلاقتها بكل من القلق الشخصي وأنماط السلوك عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية.

بهدف الكشف عن كل من مستويات: دافعية الانجاز والقلق الشخصي وأنماط السلوك، ولإيجاد العلاقة بين هذه المتغيرات عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية. أجريت الدراسة على عينة تتكون من (116) طالبا وطالبة، (87 إناث، 29 ذكور) استخدم الباحث خلالها المقاييس التالية: مقياس نيموف لقياس دافعية الانجاز، قائمة سبيلبيرغر وزملائه لقياس القلق الشخصي، ومقياس الفسفوس لقياس أنماط السلوك. أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباط بين دافعية الانجاز والقلق الشخصي، ووجود ارتباط بين القلق الشخصي وأنماط السلوك.

7-6- دراسة نبيل محمد الفحل: حول: دافعية الانجاز- دراسة مقارنة بين المتفوقين والعاديين من الجنسين في التحصيل الدراسي في الصف الأول الثانوي.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى دافعية الانجاز لدى كل من الطلاب المتفوقين والعاديين، وكذلك التعرف على الفروق بينهم.

أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من (60) طالبا، 30 من الطلبة المتفوقين و 30 من العاديين، (60) طالبة، 30 من المتفوقات، 30 من العاديات، استخدم الباحث استمارة جمع البيانات العامة واختبار الدافع للانجاز للأطفال والراشدين إعداد عبد الفتاح موسى. من نتائج هذه الدراسة:

-عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات مجموعة الطلاب العاديين في التحصيل الدراسي وبين متوسط درجات الطالبات العاديات على مقياس دافعية الانجاز.

-وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الطالبات المتفوقات وبين متوسطات

-درجات الطالبات العاديات في التحصيل الدراسي على مقياس دافعية الانجاز.

(محمد محمود بن يونس 2009 / 2008)

الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية والدافعية للانجاز:

7-7- دراسة د.نوي الجمعي والأستاذة صاهد فتيحة: بعنوان "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي ببرج بوعريرج".

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى هؤلاء المعلمين وكذلك العلاقة بين المتغيرين وطبيعتها، تمت هذه الدراسة على عينة عددها 41 أستاذ. استخدم الباحث مقياسين هما:

-مقياس لقياس الضغط المهني ل. د. نجاح القبلان يهدف لقياس أهم مصادر وأعراض الضغط المهني.

-مقياس لقياس دافعية الانجاز وضعه د.عبد الرحمان صالح الأزرق

توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي. (نوي الجمعي .صاهد فتيحة 2010ص113)

7-8-دراسة قوراري حنان :بعنوان"الضغط المهني وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى أطباء الصحة العمومية دراسة ميدانية على أطباء المؤسسة العمومية الدوسن بسكرة."

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى هؤلاء الأطباء وطبيعتها، تمت هذه الدراسة على عينة عددها 20طبيباً.

استخدمت الباحثة مقياسين هما:

-مقياس لقياس الضغط المهني .

-مقياس لقياس دافعية الانجاز.

-المقابلة.

واستخدمت الباحثة المنهج العيادي في الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة

عكسية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أطباء المؤسسة العمومية الدوسن بسكرة.

(قوراري حنان 2013/2014)

خلاصة الفصل

جاء هذا الفصل كمدخل عام ونظرة شاملة للموضوع وتساؤلاتها وفرضياتها وأهمية الدراسة وأهدافها والمفاهيم الإجرائية الخاصة وكذا حدود الدراسة وكذا تناول الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد

1- مفهوم الضغوط

2- تعريف الضغوط المهنية

3- آلية حدوث الضغط المهني

4- مراحل الضغوط

5- أنواع الضغوط المهنية

6- مصادر الضغوط المهنية

7- أساليب مواجهة الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

تمهيد

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

1- مفهوم الضغوط:

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا لشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: " لقد خلقنا الإنسان في كبد " ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط، حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته.

(عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان 1998 ص13)

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية، واستخدمت في القرن 17بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن، أو البلاء.

وخلال القرنين الثامن و التاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر، ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى، خصوصا في علم النفس ليبدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي.

(فائق فوزي عبد الخالق 1996 ص: 12)

2-تعريف الضغوط المهنية:

2-1التعريف اللغوي:

الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه Stringers مشتق من الفعل اللاتيني -Stress -:الضغط بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي Etreinder أخذ افعل الفرنسي بسبب القلق.

(شحاته حسن، زينب النجار، 2003 ص 208)

الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة .

(فتيحة بن زروال 2003 ص 445)

2-2- التعريف الاصطلاحي:

أ -الضغوط كمثير:

على أنها" :الأحداث التي تتحدى الفرد - lazarus&cohen يعرفه لازاروس وكوهين وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي.

(جمعة سيد يوسف ،، 2004، ص 17)

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة

ومستمرة .

(منى عبد الحليم ، 2009، ص 35)

والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على

نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية .

(حافظ فرج أحمد 2007، ص 2)

ب - الضغوط كاستجابة:

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

تعريف "فونتانا" Fontana "الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانيات الشخصية للكائن الحي .

(عبد العزيز المجيد محمد 2005، ص18)

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

(طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين 2006 ، ص22)

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

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

هـ- تعريف GRATH : بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص .

(محمود سليمان العميان 2005 ص16)

من خلال استعراضنا للتعريف سابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها استجابة، والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية، حيث يمكن اعتبارها: حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسيولوجية والسلوكية.

3-آلية حدوث الضغط المهني

يرى "الرشيدي 1999م" أن الضغوط النفسية ليس مجرد موقف وإنما هو نتيجة لتفاعل المتغيرات البيئية مع المتغيرات الذاتية والشخصية للفرد، ويحدث الضغط النفسي بحسب الآلية التالية:

-وقوع حوادث خطيرة ومهددة.

-إدراك الفرد خطورة الحوادث وتهديدها.

-بذل الفرد نشاطا توافقيا لمواجهة هذه الحوادث والضغوط.

-فشل الفرد في التكيف مع هذه الضغوط.

-شعور الفرد بحالة الانضغاط والإنهاك والاضطرابات ، ويعبر الفرد عن ذلك في صفات نفسية

مثل: الاكتئاب والخوف والقلق والحزن.

(الرشيدي هارون، 1999 م: ص 15)

4-مراحل الضغوط:

أ -مرحلة التعرض للضغوط: يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

.زيادة ضربات القلب

.الأرق

.توتر الأعصاب

.الضحك الهستيري

.سوء استغلال الوقت

.الاستهداف للحوادث

.الحساسية للنقد

ب -مرحلة رد الفعل ،التعامل مع الضغوط :تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط.

(محمد إسماعيل بلال : 2005 ، ص44)

ج - مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف :عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة.

(www.stressinfo-org 30-3-2015 9:44)

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

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

.الاستياء من جو العمل.

.انخفاض معدلات الانجاز.

.التفكير في ترك الوظيفة.

.الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.

(محمد اسماعيل بلال :نفس المرجع، ص:44)

5-أنواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعا حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط ايجابية و أخرى سلبية وقد ميز هانز سيلبي. **SELY** بين نوعين من الضغوط وهما :

أ -**ضغط ايجابي EUSTRESS** : وهذا الضغط يعد حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب-**ضغط سلبي DISTRESS** : وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن .حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية .

(ماجدة بهاء الدين السيد عبيد .، 2008 ، ص48)

وقد وضع عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان جدولاً لمقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الايجابية نوره فيما يلي:

جدول رقم (1) يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
1.تسبب انخفاضا في الروح المعنوية	1.تمنح دافعا للعمل
2.تولد ارتباكا	2.تساعد على التفكير
3.تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3.تحافظ على التركيز على النتائج
4.تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4.تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
5.تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن ان يقاطعه ويشوش عليه	5.تحافظ على التركيز على العمل
6الشعور بالأرق	6.النوم جيدا
7.ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	7.القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
8.الإحساس بالقلق	8.تمنح الإحساس بالمتعة
9.تؤدي إلى الشعور بالفشل	9.تمنح الشعور بالانجاز
10 .تسبب للفرد الضعف	10 .تمد الفرد بالقوة و الثقة
11 .التشاؤم من المستقبل	11 .التفاؤل بالمستقبل
12 .عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12 . القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: (عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، مرجع سابق ص 30)

6- مصادر الضغوط المهنية:

تشير الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة للضغط داخل العمل، و قد تناولت تلك الدراسات بيئة العمل الداخلية والخارجية والفرد نفسه باعتبارهما من المسببات الرئيسية للضغوط.

6-1 غموض الدور:

ويعني هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل مما يخلق له حالة من التوتر، والشعور بالضغط النفسي . (أحمد ماهر 2001، مرجع سابق، ص32)

يقصد بغموض الدور الافتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى .فمثلا قد يقوم بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره في الإشراف العام.

ويزداد الغموض عندما لا تتوفر لدى الفرد معلومات كافية عن الدور المناط به وما هي حدود سلطاته ومسؤولياته.

وعندما تكون المنظمات كثيرة ومعقدة فيحدث غموض الدور بدرجات أكبر من غيرها و يحدث هذا الغموض عندما:

-تحدث تغيرات تكنولوجية.

-عندما يغير أحد الأفراد عمله.

-وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.

-عندما يخفي بعض المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث.

6-2- صراع الأدوار:

من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر) الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة من أجل التخلص من الارتباك و التعارض المحتمل. فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمؤوس واحد قد تكون متعارضة ولو أضفنا إلى هذا رغبة الرؤوس التقيد بمعايير الجماعة و رغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزيد تعقيدا ويلقي هذا مزيدا من الضغط النفسي على الأفراد..

(علي عسكر: نفس المرجع، ص 101-102).

6-3 مشاكل الخضوع للسلطة:

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مؤوسيه. ويختلف المؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء. وعادة ما يطلب من المؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء. وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

6-4 صعوبة العمل:

تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب. و يلعب المشرف ونظام الإدارة دورا هاما في هذا المجال فعدم وجود بطاقات وصف العمل يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة ويترتب عن هذا شعور الفرد بالإحراج و الاضطراب وعدم الرضا الوظيفي.

6-5 التنافس على الموارد:

ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة ومحدودة. وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد. ويتطلب ذلك إلى المساومة والمقايسة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، بالإضافة إلى الأمان الوظيفي الذي يعبر عن طموح كل عامل في التأكد من المستقبل المهني.

6 - ظروف العمل المادية:

إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة، حرارة، رطوبة، ضوضاء، ترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه و يؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية.

6-7 اختلال العلاقات داخل العمل:

يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات، أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة. كما تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.

6-8 عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:

تميل المنظمات الكبيرة الحجم إن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، والمعتمد على نظم إشراف متشددة، والمرتكز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجتهم للنمو وتأكيد الذات. وينتج ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين.

6-9 الأحداث الشخصية:

ويتعرض الفرد من آن لآخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة والضغط النفسي مثل فقد الزوج أو الزوجة، أحداث الطلاق، الإصابة والمرض الخطير، والإحالة إلى التقاعد، والتغير في المسؤولية الوظيفية، المشاكل مع الرئيس، الإجازات والأعياد. إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغط العمل.

6-10- تأثير شخصية الفرد:

وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طبيعتها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن. فهو يقرأ كتاب أثناء أكله، ويعمل أثناء مشاهدته التلفزيون ويراجع ملفاته أثناء سفره. عادة ما يتحمل هؤلاء الأشخاص درجة عالية من التوتر والضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون مثلما يشعر الآخرون بحدة الضغوط النفسية.

6-11- فرص غير كافية للتكوين المهني:

و يتعلق ذلك بالخبرات و الممارسات المختلفة في بيئة العمل و التي تؤثر في إدراك الفرد حول ما يتعلق بنموه و تطوره المهني، فإحساس الفرد بغياب فرص لتطوير مهارات العمل و الارتفاع بمستوى التأهيل يعتبر مصدراً للقلق و الإحباط، و يزداد هذا القلق سوءاً إذا تضمن إدراكه جوانب أخرى مثل غياب الضمان الوظيفي، غياب المساواة في المعاملة، غياب التقييم الموضوعي و غياب العدالة في الترقية.

و تلعب التوقعات الشخصية دوراً في هذا الصدد، فإذا كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي، و غالباً يؤدي ذلك بالفرد إلى البحث عن عمل آخر أو التقاعد المبكر، و كما أن الفرد يلجأ إلى أساليب تكيفية مثل تقليل الجهد المبذول في العمل، اللجوء إلى العقاقير، التباعد الاجتماعي في علاقته بزملاء العمل والسلبية تجاه القرارات الإدارية، والاستخفاف بها حتى التي قبل بها سابقاً.

(حنان عبد الرحيم الأحمدى، مرجع سابق، ص.39).

6-12- عدم توافر الموارد و التقنيات:

معظم المشاكل الناجمة عن زيادة عبئ العمل سواء من الناحية الكمية أو النوعية هي في الواقع ناجمة عن عدم توافر الإمكانيات سواء البشرية أو التقنية.

6-13- جداول العمل:

توقيت العمل و تغيير النوبات من المسببات الهامة للضغوط، و يسبب العمل الليلي مشاكل لصحية واضطرابات الحياة الزوجية و العائلية.

6-14- مناخ المنظمة:

يشمل مفهوم مناخ المنظمة عدة جوانب منها: فرص الترقية، والتطور الوظيفي والمنافسة والتشجيع.

(علي عسكر: مرجع سابق، ص 112-113).

6-15- متغيرات بيئة العمل:

و تتمثل في زيادة أعباء العمل، صراع و غموض الدور، عدم الرضا الوظيفي، العلاقات الإنسانية داخل البيئة، بيئة العمل الطبيعية و النواحي الاجتماعية و الاقتصادية التغيرات الاجتماعية من الزملاء و الرؤساء.

6-16- متغيرات الموقف الضاغط:

وتتمثل في شدة الموقف وحدائته ومدى تهديده لحاجات الفرد وأهمية هذه الحاجات. عندما يشعر الفرد بالضغط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد، فإنه يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط، وإذا فشل تظهر بعض الأعراض الانفعالية مثل: القلق والتوتر، وسرعة الإثارة، والأعراض الجسمية: كالصداع، و فقدان الشهية، وارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب، وانخفاض أداء الفرد، صعوبة اتخاذ القرارات، والعدوانية، والتغيب المستمر عن العمل.

(فاروق السيد عثمان :المرجع السابق، ص105)

8-أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط، كالاتجاه إلى الله، و قراءة القرآن و الدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط و مهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

أ- أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، و ذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.

ب- أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبنية على أساليب تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه.

ج- لا بد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط و ذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث الأساليب و النتائج , و هذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية و البدنية والعاطفية و الاجتماعية.

(احمد بن محمد الهيجان :مرجع سابق ، ص294)

8-1- الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:

أن من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث، فالفرد الذي يدرك حدثاً من الأحداث على أساس أنه موقف تحدي سيعتمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين، أو قد يتعامل معه على أساس إستراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه.

(سليمان عبد الرحمان الطيرري 1994، ص158)

1-الاتجاه والوعي:

تكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف.

وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فبإمكان الفرد أن ينمي ما يعرف بالتطعيم الانفعالي من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق، والإزعاج، ويتم ذلك من خلال:

- جمع معلومات وافية وكاملة عن المواقف وإن كانت غير سارة .

-في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية.

-في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك على عمل شيء قبل استفحال المشكلة.

-تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك .

2- الصلاة و قراءة القرآن لقوله عز و جل " ألا بذكر الله تطمئن القلوب "

3-مزاولة بعض التمارين الرياضية .

4-التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط .

5-الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات و التخلص من

التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل.

(علي عسكر، مرجع سابق ، ص98)

8-2الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

1-التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيهـم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2-تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقدارا مناسباً من السلطة للأداء .
(محمود سليمان العميان.مرجع سابق. ص170)

3-إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملين، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثلاً:

إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر من الحجم، أو إنشاء وظائف مثل: مساعد مدير، يمكنها أن تحل المشاكل ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات، الدورات المستديمة، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.

(عويد سلطان المشعان 1994، ص324)

9- تأثير الضغوط المهنية على دافعية الأداء:

يعتمد مقدار تأثير ضغوط العمل على الأداء ومدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط، إلا أن الثابت هو أن وجود مقدار مناسب ومعقول من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا ويتحكموا في هذا التوتر. كما أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقدارا من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الإنجاز ومقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياة العمل كي يشعر الفرد بالتسلية والتجديد والمتعة والتغير وأكثر من هذا، فإن وجود مقدار معقول من ضغوط العمل يجعل إفراز مادة (الأدرينالين) اللازمة لنشاط وحيوية الجسم، بالشكل الذي يزيد من أداء العاملين.

وإذا قلنا أن مقدارا مناسباً من ضغوط العمل هو مساعد على أداء العمل وارتفاع مستواه، فإننا يمكن أن نقول أن كلا من ارتفاع مستوى ضغوط العمل عن هذا المقدار المناسب وانخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على دافع أداء العمل.

خلاصة الفصل

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط و ذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط كما قدمه بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها من ثم ذكر عناصرها ومراحلها وكذا أنواعها.

ثم التطرق إلى أهم مصادرها وتوضيح أهم الآثار و النتائج المترتبة عنها.

و أخيرا تم التطرق لأهم أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة و ذلك للتخفيف من حدتها وكذا تأثير الضغوط على الدافعية.

الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز

تمهيد

1- الدافعية للإنجاز

2- مفهوم الدافعية

3- تعريف دافعية الإنجاز

4- مكونات دافعية الإنجاز

5- أنواع دافعية الإنجاز

6- نظريات دافعية الإنجاز

خلاصة الفصل

تمهيد:

يرجع الاهتمام بدراسة دافعية لأهميتها ليس فقط في المجال النفسي و لكن في العديد من المجالات و الميادين التطبيقية و العلمية كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري و كذا المجال الأكاديمي حيث يعد دافع الإنجاز عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد و تنشيطه ، وكذا إدراكه للموقف.فضلا عن مساعدته في فهم و تفسير سلوكه و سلوك المحيطين به،كما يعتبر دافع الإنجاز مكونا أساسيا في سعي الفرد اتجاه تحقيق ذاته و تأكيدها، وذلك من خلال ما ينجزه و فيما يحققه من أهداف و التي تضمن نجاح العملية الإنتاجية المسطرة من طرف المنظمة.

1-الدافعية:

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 و الاجتماعية للعمال في هذا المجال.

ونظرا لهذه الأهمية نجد أن الاختلاف في التعاريف المتتوالفة لهذا الموضوع وذلك بحسب التوجه والإطار النظري لكل دارس ، وسنحاول التطرق لبعض منها:
فالدافعية :تعرف بأنها قوة دافعة تؤثر في تفكير الفرد وإدراكه للأمور والأشياء، كما توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته.

(صلاح بيومي 1982،:ص31)

ووفقا **1998 - pender** : فالدافع يحدد شكل و شدة و مدة السلوك المتعلق بالعمل .

(Steve M .jex.2002.P :225)

وعرفها مصطفى عشوي على أنها" حالة من التوتر النفسي والفسولوجي الذي قد لا يكون شعوريا أو لا شعوريا ، تدفع الفرد للقيام بأعمال ونشاطات وسلوكيات لإشباع حاجات معينة للتخفيف من التوتر ولإعادة التوازن للسلوك أو النفس بصفة عامة.

(مصطفى عشوي 1990، ص83) .

وعرفها طارق كمال على أنها" كل ما يحرك السلوك، ويوجهه في اتجاه معين وما

يسبب استمرارية ذلك النوع من السلوك.

(طارق كمال2007ص109) .

كما أن الدافعية" عبارة عامل داخلي يستشير سلوك الفرد يوجهه ويحقق فيه التكامل ، ولا يمكن ملاحظة مباشرة وإنما تستنتج من السلوك، أو نفترض وجوده حتى يمكننا تفسير هذا السلوك.

(أحمد عبد اللطيف وحيد 2001 ، ، ص:79) .

ويمكن القول أن الدافعية من خلال ثلاث مكونات وهي:

-تحريك السلوك من خلال إكسابه طاقة للتحريك.

-توجيه السلوك عمليا نحو هدف معين.

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

2-تعريف دافعية الانجاز:

يعد دافع الحاجة للانجاز من أهم الدوافع النفسية في مجال العمل والذي يعبر عن حاجة ذاتية داخلية تتصل بالقوى والرغبات الداخلية لدى الأفراد، والمتمثلة في رغبتهم في التميز و الإبداع.

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 و إرضاء لذواتهم وذلك بغض النظر عن المكافآت والعائد المادي الذي سيمنح لهم.ونظرا لهذه الأهمية حظيت دافعية الانجاز باهتمام كبير من طرف الإدارات وكذا علماء النفس علم النفس التنظيمي والذين أعطوا له تعاريف مختلفة وذلك كل حسب اتجاهاته الفكري.

2-1-تعريف الانجاز:

يعني ما يحققه الفرد من نجاح وتقدم وذلك بالاعتماد على قدراته ومواهبه الشخصية والذي يكون له أكبر أثر في ت حديد مستقبله واتجاهاته الحياتية.

(عمر عبد الرحيم نصر الله: ص133) .

3-2- تعريف دافعية الانجاز:

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

(فرج عبد القادر طه 2003 :، ، ص352) .

ويرى كل من ماكلياند و اتكينسون (1951-1958) ، بأن دافع الانجاز 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 2008ص86) .

ويتمثل دافع الانجاز " في الرغبة في القيام بعمل جيد والنجاح فيه وتتميز هذه الرغبة في الطموح والاستمتاع في مواقف المنافسة والرغبة الجامحة في العمل بشكل مستقل ، وفي مواجهة المشكلات وحلها ، وتفصيل المهمات التي تتطوي على مجازفة متوسطة بدل المهمات التي لا تتطوي على مجازفة قليلة أو مجازفة كبيرة جدا .

(ثائر أحمد غباري، 2008ص49) .

3-3- مكونات دافعية الانجاز:

يرى أوزيل 1969 أن هناك ثلاث مكونات على الأقل لدافع الانجاز و هي:

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

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

أ -التطلع للنجاح

ب-التفوق عن طريق بذل الجهد والمثابرة

ج -الانجاز عن طريق الاستقلال عن الآخرين في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط.

د-القدرة على انجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها والسيطرة على الآخرين

هـ-الانتماء إلى الجماعة والعمل من أجلها.

و-تنظيم الأعمال وترتيبها بهدف انجازها بدقة وإتقان.

ر -مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة بين الآخرين.

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

أ -الطموح العام.

ب-النجاح والمثابرة على بذل الجهد.

ج-التحمل من أجل الوصول إلى الهدف.

أما جاكسون , أحمد وهبي (1986) فيرون أن الدافع للانجاز ناتج عن عدة عوامل أولية

وهي

أ-المكانة بين الأفراد.

ب-المكانة بين الخبراء.

ج-التملك.

د-الاستقلالية.

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

أ- **البعد الشخصي**: ويتمثل هذا البعد في محاولة الفرد تحقيق ذاته المثالية من خلال الانجاز وأن دافعيته في ذلك دافعية ذاتية، انجاز من أجل الانجاز، حيث يرى الفرد أن في الانجاز متعة في حد ذاته، وهو يهدف إلى الانجاز الخالص الذي يخضع للمقاييس والمعايير الذاتية الشخصية، ويتميز الفرد من أصحاب هذا المستوى العالي في هذا البعد بارتفاع مستوى كل 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 الانجاز**: ويقصد بهذا البعد أن صاحب المستوى العالي في الانجاز يهدف إلى المستوى الجيد والممتاز في كل ما يقوم به من عمل.

(مجدي أحمد محمد عبد الله ، 2003ص181) .

4-أنواع دافعية الإنجاز

يميز تشارلز سميث (Charles Smith 1969) بين نوعين أساسيين من دافعية

الانجاز على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين وهما:

4-1- **دافعية الانجاز الذاتية**: وهي التي تتضمن تطبيق المعايير الشخصية الداخلة في

الموقف، كما يمكن أن تتضمن معيار مطلق للانجاز.

4-2- **دافعية الانجاز 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 الانجاز الذاتية هي المسيطرة في الموقف فغالبا ما تتبع بالدافعية الاجتماعية، إما إذا كانت الدافعية للانجاز هي المسيطرة في الموقف فإن كلا منهما يمكن أن يكون فعالا في الموقف .

(سيد محمود الطواب 1987/1988) .

5-نظريات دافعية الإنجاز:

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

5-1-نظرية ماكلياند :الحاجة للانجاز لمكلياند:

يعرف ماكلياند دافعية الانجاز بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق.

تتبع هذه النظرية من الرغبة الكبيرة في اكتشاف دافع الانجاز عند مشاهدة أفراد وهم يؤدون أعمالهم لأنه يفصح عن ظاهرة جديرة بالاهتمام مؤداها أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة لتحقيق الأهداف ومدى السعادة التي يحصلون عليها من انجازهم لهذه الأهداف.

(علي أحمد عبد الرحمان 2006، ص105) .

وقد أشار ماكلياند وآخرون 1953 إلى أن هناك ارتباط بين الخبرات السابقة والأحداث الايجابية وما يحققه الفرد من نتائج فإذا كانت مواقف الانجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد فانه يميل للأداء والانهماك في السلوكيات المنجزة ، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت هناك بعض الخبرات السلبية فان ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتحاشي الفشل. أن تصور ماكلياند في الدافعية للانجاز أهمية وقد أوضح كورمان 1974 Korman كبيرة لسببين:

أ-السبب الأول : أنه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للانجاز لدى بعض الأفراد ، وانخفاضها لدى البعض الآخر ، حيث تمثل مخرجات أو نتائج الانجاز أهمية

كبيرة من حيث تأثيرها الايجابي والسلبي على الأفراد ، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية ، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية ، ومثل هذا التصور قد يمكن من خلاله قياس الدافعية انجاز الأفراد والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الانجاز مقارنة بغيرهم.

ب-السبب الثاني : يتمثل في استخدام ماكلياند لفروض تجريبية أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للانجاز 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 للانجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من:

أ -مواقف المخاطرة المتوسطة:

حيث تقل مشاعر الانجاز في حالات المخاطرة المحدودة أو الضعيفة ، كما يحتمل أن لا يحدث الانجاز في حالات المخاطرة الكبيرة.

ب -المواقف التي تتوفر فيها المعرفة بالنتائج أو العائد من الأداء :

حيث انه مع ارتفاع الدافع للانجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الانجاز.

ج -المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولاً عن أدائه :

ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الانجاز يرغب في تأكيد مسؤولياته عن العمل.

نظرا لان الدور الملزم لعمل ما يتسم بعدد من الخصائص فان الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة

للانجاز سوف ينجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم.

وأكد ماكلياند بان 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 ص140) .

5-2 نظرية أتكينسون: الحاجة للانجاز

تهدف هذه النظرية إلى توقع سلوك الأفراد الذين رتبوا بتقدير عال أو منخفض بالنسبة للحاجة للانجاز ويقول **اتكنسون** أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للانجاز يكون لديهم استعداد أو كفاح من اجل النجاح.

هذا ويكونون مدفوعين للحصول على الأشياء التي تأتي من تحقيق أو انجاز بعض الأهداف التي توجد فيها فرص للنجاح ويتجنبون الأعمال السهلة وأنهم يقبلون على التدريب ليصبحوا أكثر انجازا.

. (ظاهر محمود الكلالدة 2008 ص214)

كما أن هؤلاء الناس يفضلون الحصول على النقد في وقته وتغذية عكسية عن أدائهم وتظهر الدراسات أن هؤلاء الناس ذوي الحاجات المرتفعة للانجاز يقومون بأداء أفضل خاصة في الأعمال ذات الالتزام مثل بدء الأعمال الجديدة.

(وائل مختار إسماعيل 2009 ص118)

كما قام **اتكنسون** بإلقاء الضوء على العوامل المحددة للانجاز القائم على المخاطرة.

وأشار إلى أن مخاطرة الانجاز في عمل ما تحددها أربعة عوامل:

-منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد.

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

-فيما يتعلق بخصال الفرد:

هناك على حد تعبير اتكنسون نمطان من الأفراد يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه

نحو الانجاز.

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

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

الجدول رقم: 02 يوضح النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعية للانجاز

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

المصدر : (عبد اللطيف محمد خليفة: مرجع سابق، ص 151)

وقد ركز علماء النفس في دراستهم لدافع الانجاز على هذين النمطين المتقابلين أو المتناظرين.

فلا يوجد فرد يتمتع بنفس القدر من النمطين، فالأفراد المرتفعون في الحاجة للانجاز يتوقع أن يظهروا الانجاز الموجه نحو النشاط، وذلك لأن قلقهم من الفشل محدود للغاية.

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

2- خصائص المهمة:

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

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

ب - 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: مرجع سابق، ص 151)

2- 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 الآخر، وتحليل الفعل وتأثير المتغيرات البيئية في عملية العزو.
ويعتبر هايدر أن هناك دافعين رئيسيين وراء التفسيرات السببية التي يقدمها الأفراد:
الدافع الأول: حاجة الفرد لتكوين فهم مترابط على العالم المحيط.
الدافع الثاني: حاجة الفرد للتحكم والسيطرة على البيئة، و ذلك من خلال التنبؤ بسلوكات الآخرين، والسيطرة عليها.

(عبد اللطيف محمد خليفة: مرجع سابق، ص: 154)

حيث ان للفرد أهمية كبيرة في دافعية الانجاز 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 أتكينسون. 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، ويميز بين ثلاثة أبعاد للسببية :

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

السببية: يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية.

التحكم: ويقصد به العوامل التي تخضع لسيطرة أو التي تكون خارج نطاق السيطرة.

(إخلاص محمد عبد الحفيظ :، 2004 ، ص173)

-أما فيما يخص النظرية التي نتبناها في بحثنا هذا هي نظرية أتكينسون.

خلاصة الفصل:

تم 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، كما تم عرض لبعض نظريات دافعية الإنجاز،

الباب الثاني

الجزء التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

-تمهيد

1-منهج الدراسة

2-الدراسة الاستطلاعية

3-أهداف الدراسة الاستطلاعية

4-وصف عينة الدراسة

5- أدوات جمع البيانات

6- الدراسة الأساسية

7- العينة وخصائصها

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة

-خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الجانب الميداني هو القاعدة الأساسية لأي بحث علمي ذلك لان قيمة البحث لا تكمن في التراث النظري والاطلاع عليه بل تتوقف عند دقة النتائج المتحصل عليها في أي دراسة ما ،وعلى صحة الأدوات التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما .

وفي هذا الفصل سنتطرق للدراسة الاستطلاعية والأساسية التي سنتعرف فيها على عينة البحث وكذا التعرف على صدق وثبات أدوات الدراسة

1- منهج الدراسة :

لقد تم اختيار المنهج الوصفي لمعالجة موضوع الدراسة والمتمثل في " الضغوط وعلاقتها بالدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة" .

وذلك لان المنهج الوصفي هو طريق لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات المقننة على المشكلات وتصنيفها وإخضاعها للدراسة الدقيقة .

(محمد شفيق، 1985،ص:80)

2- الدراسة الاستطلاعية :

إن أهمية الدراسة الاستطلاعية تكمن في اختيار أدوات البحث قبل تعميمها في التطبيق ومعرفة مدى ملائمتها لتحقيق أهداف الدراسة

3- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

* معرفة الصعوبات التي قد تظهر أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

* معرفة مدى تجاوب أفراد العينة مع أدوات القياس بغية تعديلها.

4- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية

شملت عينة الدراسة الاستطلاعية (30 عون) من الحماية المدنية موزعين على مستوى مديرية الحماية المدنية بورقلة ودامت دراستنا الاستطلاعية من 15 افريل إلى غاية 25 افريل والجدول التالي يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي والاقدمية والحالة الاجتماعية.

*جدول رقم: (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب (المستوى التعليمي) .

المستوى التعليمي				العينة المكان
جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	مديرية الحماية المدنية
08	22	00	00	

نلاحظ من خلال الجدول إن نسبة الأعوان في المستوى التعليمي الثانوي هي أكبر نسبة وتقدر ب 22 على عكس فئة الجامعيين التي تقدر ب 08 أما فيما يخص الابتدائي والمتوسط فهي 00.

*جدول رقم: (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب (الحالة الاجتماعية)

الحالة الاجتماعية		العينة المكان
أعزب	متزوج	مديرية الحماية المدنية
06	24	

نلاحظ من خلال الجدول إن نسبة الأعوان المتزوجين هي اكبر نسبة وتقدر ب 24 على عكس فئة العزاب التي تقدر ب 06.

*جدول رقم: (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب (الاقدمية)

الاقدمية		العينة المكان
أقل من خمس سنوات	أكثر من خمس سنوات	مديرية الحماية المدنية
11	19	

نلاحظ من خلال الجدول إن نسبة الأعوان الذين لديهم خبرة اكثر من 5سنوات هي اكبر نسبة وتقدر ب19 اما الأعوان الذين لديهم خبرة اقل من 5سنوات يقدر عددهم ب11.

5- أدوات جمع البيانات المستخدمة

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات وتصنيفها وجدولتها والباحث يفضل الأدوات التي يرى أنها تمكنه من الوصول إلى البيانات المستهدفة بأكثر دقة وموضوعية وذلك حسب طبيعة

الموضوع وكيفية استجابة المبحوثين لها وقد اعتمدنا في هذه الدراسة الحالية على أداتين لجمع البيانات اللازمة حيث اعتمدنا على أداة تقيس الضغوط المهنية وأداة تقيس الدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة وقد تم تبني الأداةين لأنهما طبقتا على نفس العينة أي أعوان الحماية المدنية.

5-1- وصف أدوات الدراسة:

وقد اعتمدنا في دراسة الضغوط المهنية على أعوان الحماية المدنية بورقلة اخترنا وسيلة لقياس الضغوط المهنية وهي :

5-2- أداة الضغوط المهنية: لقياس الضغوط المهنية قمنا بالاستعانة باستبيان ضغوط العمل الذي أخذ من رسالة ماجستير (مظاطلة موسى) وتكون الاستبيان من 23 فقرة واستخدم الباحث لصدق وثبات الاختبار صدق المحكمين وطريقة التطبيق وإعادة التطبيق لثبات الاختبار وتحصل على معامل قدره و0.85 وهو معامل ارتباط يشير لعلاقة موجبة وقوية .

(مظاطلة موسى 2010/2009 ص92.93)

*جدول رقم: (06) يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المقياس

أرقام الفقرات	البعد
(8-1)	* بعد غموض الدور
(15-9)	* بعد عبئ الدور
(19-16)	* بعد طبيعة العمل
(23-20)	* بعد الترقية والتقدم الوظيفي

يحتوي على (23) فقرة حيث وضعت ثلاث بدائل (دائما ، أحيانا، أبدا) حيث يقوم العامل باختيار احد هذه البدائل وفقا لهذا الاختيار يتحصل العون في البنود الايجابية

دائما(3 درجات)، أحيانا(2درجات)، أبدا(درجة واحدة) وتعكس العلامة في البنود السلبية .

تشير المعلومات المتحصل عليها إلا أن الاختبار يتمتع بمستوى عالي من الثبات في حالة إعادة تطبيقه وبالتالي يمكن الاعتماد على المقياس ، من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن اختبار الضغوط المهنية يتميز بصدق وثبات عاليين وهذا ما يمكننا تطبيقه وتطبيقه والاعتماد عليه في الدراسة.

5-5- مقياس الدافعية للانجاز:

لقياس الدافعية للانجاز حيث اعتمدنا مقياس لقياس الدافعية للانجاز مقياس اخذ من رسالة ماجستير عثمان مريم وتكون الاستبيان من 26فقرة واستخدم الباحث لصدق وثبات الاختبار صدق المحكمين ولثبات الاختبار تم حساب معامل الثبات بمعامل الارتباط بيرسون وتحصل على معامل قدره 0.83 .

(عثمان مريم 2010/2009ص125.126)

يحتوي المقياس على (26) فقرة تتراوح ما بين السلبية والايجابية حيث وضعت ثلاث بدائل (دائما ، أحيانا، أبدا) حيث يقوم العون باختيار احد هذه البدائل وفقا لهذا الاختيار يتحصل العامل في البنود الايجابية دائما (3درجات) أحيانا (درجتان) أبدا (درجة واحدة) وتنعكس العلامة في البنود السلبية .

*جدول: (07) يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المقياس:

أرقام الفقرات	البعد
10-1	دافع النجاح
26-11	دافع تجنب الفشل

من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن اختبار الدافعية للانجاز يتميز بصدق وثبات عاليين وهذا ما يمكننا تطبيقه في الدراسة.

6- الدراسة الأساسية:

بعد التأكد من صدق وثبات الدراسة ثم القيام بالدراسة الأساسية خلال شهري افريل وماي 2015 تم توزيع الاستبيانين على عينة عشوائيا مكونة من (89) عون من المجتمع الأصلي المقدر بـ 200 عون من الحماية المدنية وذلك على مستوى الوحدة الرئيسية بورقلة مع استبعاد عينة الدراسة الاستطلاعية حيث سلمنا الاستبيانين معا وطلبنا من الأعوان الإجابة عليهما معا وذلك بعدما قمنا بالتوضيح أهمية الدراسة وأهدافها وطلبنا من الأعوان مساعدتنا في انجاز هذا البحث في أكمل صورة.

7- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من مجموعة من أعوان الحماية المدنية المتواجدين على مستوى الوحدة الرئيسية والمقدر عددهم بـ 89عونا .

7*1- وصف عينة الدراسة :

-الخصائص العامة لأفراد العينة:

الجدول رقم : (08) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	العدد	المستوى التعليمي	العينة المكان
00%	00	ابتدائي	الوحدة الرئيسية للحماية المدنية
00%	00	متوسط	
56.18%	50	ثانوي	
43.82%	39	جامعي	
100%	89	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة أعوان الحماية المدنية ذوي المستوى الثانوي هم أكبر نسبة وتقدر ب 56.18 % ثم تليها نسبة أعوان الحماية المدنية ذوي المستوى الجامعي وتقدر 43.82 % أما ذوي المستوى الابتدائي 00% والمستوى المتوسط 00% وهذا مما يدل أن أعوان الحماية المدنية يتراوح مستواهم التعليمي ما بين الثانوي والجامعي.

الجدول رقم: (09) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية:

العينة	الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية
المكان	أعزب	33	37.07%
الوحدة الرئيسية	متزوج	56	62.92%
للحماية المدنية	المجموع	89	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك نسبة أعوان الحماية المدنية المتزوجين أكبر وتقدر ب 62.92% بحيث أن نسبة أعوان الحماية المدنية لعزاب تقدر ب 37.08% وهذا مما يدل على أن أغلب أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة أغلبهم متزوجين.

- الجدول رقم: (10) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الاقدمية

النسبة المئوية	الأعوان	الفئة الاقدمية
38.20%	34	اقل من خمس سنوات
61.80%	55	خمس سنوات فاكثر
100%	89	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الاقدمية في (أكثر من خمس سنوات) هي أكثر بنسبة تقرب 62.80% على عكس نسبة 38.20% التي تمثل (أقل من خمس سنوات) وهذا مما يدل على أن أغلبية أعوان الحماية المدنية لديهم اقدمية وخبرة.

8- الأساليب الإحصائية المستعملة:

لقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك بعد الحصول على البيانات اللازمة من خلال جمع المعطيات للاستبيانين تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية :

-النسبة المئوية :

$$م = 100 \times \frac{\text{عدد افراد العينة الجزئية}}{\text{عدد افراد العينة الكلية}}$$

9- * إجراء تفريغ البيانات للتحليل بالحاسوب الآلي :

استخدمنا الحاسوب الآلي في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج ونظرا لتعدد متغيرات الدراسة وكبر حجم العينة (89) عون تطلب ذلك ترتيب البيانات وتفريغها وفق نظام الحاسوب ثم ترميز المتغيرات الأساسية وبعدها أدخلت جميع الدرجات المتحصل عليها في ذاكرة الحاسوب وبعدها بداية المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الإحصاء المطبق في العلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS) النسخة (19).

خلاصة الفصل

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للجانب الميداني, والذي يحمل في طياته الإجراءات التي لابد للباحث أن يحذو طريقها, و هي مرحلة مهمة بحيث نجد فيها المنهج المستخدم في الدراسة, و هو المنهج الوصفي المناسب, بحيث أننا عرضنا الدراسة الاستطلاعية التي تعتبر كنظرة أولية و مرحلة تمهيدية حتى يتسنى لنا التعرف على العينة , و معرفة الصعوبات لكي نستطيع تجنبها في الدراسة الأساسية.

كما تعرضنا لإجراءات تطبيق الدراسة الأساسية, مع وصف لعينتها, بالإضافة إلى ذلك تم عرض الأسلوب الإحصائي المتبع في الدراسة و هو النسبة المئوية و سيتم عرض النتائج المتحصل عليها لفرضيات الدراسة و تفسيرها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس :عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

1-عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة

2-عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3-عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

4-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

5-مناقشة نتائج الفرضية العامة

6-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

7-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

8 -مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

9-خلاصة الدراسة

10-التوصيات والاقتراحات

1- عرض النتائج وتفسيرها :

بعدها تطرقنا في الفصل السابق إلى إجراءات منهجية الدراسة، وبعد جمع المعلومات والبيانات من الدراسة الميدانية ، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل النتائج التي أسفرت عليها الدراسة الحالية ، وفي الوقت نفسه عند التفسير لإثبات أو نفي الفرضيات.

- عرض وتحليل النتائج الفرضية العامة:

لقد صيغت الفرضية العامة بالشكل الآتي:

توجد علاقة ارتباطيه بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة.

لاختبار هذه العلاقة قمنا بتطبيق معامل الارتباط بيرسون وقد تم تدوين النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم : (11) يوضح البيانات الإحصائية حسب الفرضية العامة:

الضغوط المهنية والدافعية للانجاز	المتغيرات الارتباط
0.057	معامل الارتباط بيرسون

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز يقدر بـ 0.057 وهي غير دالة إحصائيا .

(انظر في الملاحق)

2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

ولقد صيغت الفرضية الجزئية الثانية بالشكل الآتي :

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف المستوى التعليمي.

2-1- عرض وتحليل النتائج الفرضية الجزئية الأولى:

لاختبار هذه العلاقة قمنا بتطبيق معامل الارتباط الجزئي وقد تم تدوين النتائج كما هي مبينة في الشكل:

جدول رقم: (12) يوضح البيانات الإحصائية حسب الفرضية الجزئية الأولى:

الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز باختلاف المستوى التعليمي	المتغيرات الارتباط
0.055	معامل الارتباط الجزئي

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط الجزئي بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز باختلاف المستوى التعليمي يقدر بـ 0.055 وهي غير دالة إحصائياً .

(انظر في الملاحق)

3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

لقد صيغت الفرضية الجزئية الثانية بالشكل الآتي:

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف الحالة الاجتماعية.

لاختبار هذه العلاقة قمنا بتطبيق معامل الارتباط الجزئي وقد تم تدوين النتائج كما هي مبينة في الشكل:

جدول رقم : (13) يوضح البيانات الإحصائية حسب الفرضية الجزئية الثانية:

الضغوط المهنية والدافعية للانجاز باختلاف الحالة الاجتماعية	المتغيرات الارتباط
0.058	معامل الارتباط الجزئي

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط الجزئي بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز باختلاف الحالة الاجتماعية يقدر ب0.058 وهي غير دالة إحصائيا .

(انظر في الملاحق)

4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

لقد صيغت الفرضية الجزئية الثانية بالشكل الآتي:

تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف الأقدمية.

لاختبار هذه العلاقة قمنا بتطبيق معامل الارتباط الجزئي وقد تم تدوين النتائج كما هي مبينة في الشكل:

جدول رقم: (14) يوضح البيانات الإحصائية حسب الفرضية الجزئية الثالثة:

الضغوط المهنية والدافعية للانجاز باختلاف الحالة الاجتماعية	المتغيرات الارتباط
0.058	معامل الارتباط الجزئي

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط الجزئي بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز باختلاف الأقدمية يقدر بـ 0.058 وهي غير دالة إحصائياً .

(انظر في الملاحق)

5-مناقشة نتائج الفرضيات

-مناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على مايلي " توجد علاقة ارتباطيه بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة" بعد المعالجة الإحصائية باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط المهنية و درجات أفراد العينة على مقياس الدافعية للانجاز يقدر ب0.057 ومنه نستنتج انه لا توجد علاقة ارتباطيه تتضح من خلال معامل الارتباط الحاصل بين درجات العينة على مقياس الضغوط المهنية ودرجات أفراد العينة على مقياس الدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة مما يعني أنه لا توجد علاقة بين المتغيرين .

وعليه يمكن القول أن الفرضية العامة لتساؤل الدراسة لم تتحقق وقد تعود هذه النتيجة المتوصل إليها إلى أن الجو السائد في المنظمة الذي يتواجد فيه العون سواء كانت تسوده الضغوطات النفسية التي تؤثر على مستواه المهني وبالتالي تخلق له ضغوط مهنية وكذا على مستوى الصحة الجسمية وما ينجر عليها من آثار وترجع نتيجة هذه الفرضية إلى تصريح الأعوان بجميع المشاكل والصعوبات التي يعانون منها داخل المنظمة حيث أن تدل على وجود الضغوط المهنية إلا أن هذا لا يعتبر سببا أو حاجز لدى الأعوان حتى يجد من دافعيتهم للانجاز بل ربما يعتبر حافزا للأداء في وسطهم المهني وذلك لما تحمله من قيم نبيلة وحميدة وترجع إلى طبيعة عملهم الإنساني.

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة عثمان مريم (2010/2009) التي تهدف إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية توصلت الدراسة إلى أن لا توجد علاقة ارتباط بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية.

(عثمان مريم 2010/2009)

وتختلف مع دراسة د.نوي الجمعي والأستاذة صاهد فتيحة تهدف الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى هؤلاء المعلمين وكذلك العلاقة بين المتغيرين وطبيعتها توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي.

(نوي الجمعي .صاهد فتيحة 2010ص113)

6- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية الجزئية الأولى على مايلي " تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف المستوى التعليمي .

بعد المعالجة الإحصائية باستخدام معامل الارتباط الجزئي بين درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط المهنية و درجات أفراد العينة على مقياس الدافعية للانجاز باختلاف المستوى التعليمي يقدر ب0.055 ومنه نستنتج انه لا يوجد اختلاف في دلالة العلاقة الارتباطية تتضح من خلال معامل الارتباط الحاصل بين درجات العينة على مقياس الضغوط المهنية ودرجات أفراد العينة على مقياس الدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف المستوى التعليمي مما يعنيه لا يوجد اختلاف في دلالة العلاقة.

وعليه دلت النتائج المتحصل عليها على أن الفرضية لم تتحقق ويرجع ذلك إلى أن دلالة العلاقة بين الدافعية للانجاز والضغوط المهنية باختلاف المستوى التعليمي لم تتأثر وهذا راجع إلى عدة أسباب أو عوامل وهي:

عدم ارتباط كيفية التعامل مع الضغوط المهنية بالمؤهل الذي حصل عليه العون ، فقد تكون سعة اطلاع العون ودرايته وخبرته أكثر أهمية من المؤهل العلمي نفسه. فالخبرة هي الحياة، والحياة هي الميدان الحقيقي للتعامل مع الواقع، والواقع مليء بالصعوبات والعقبات والضغوط، يمكن مواجهتها أو التغلب عليها من خلال المهارة والمعرفة المستندة إلى الخبرة، وفي الوقت نفسه لا يمكن إغفال متغير المؤهل العلمي، إلا أنه في هذه الحالة لا تأثير له .

وذلك أن الأعوان مهما كان مستواهم التعليمي سواء كان ابتدائي أو متوسط أو ثانوي أو جامعي فهذا لا يغير من طبيعة العلاقة وذلك راجع إلى الطبيعة الإنسانية إلى الأعوان وكذا طبيعة عملهم الذي يتطلب ترك جميع الشهادات والمؤهلات العلمية التصنيفات والرتب والتوجه نحو العمل الإنساني .

واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة أوليكن (Oleaken, 2004) ودراسة العمري وطالب (1997) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين تبعاً لمؤهلهم العلمي.

إلا أنها اختلفت مع دراسة خليفات والزرغول (2003)، حيث أكدت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين تبعاً لمؤهلهم العلمي.

وتتفق مع دراسة نجات جميل نصر الله البدر 2007 التي توصلت إلى انها لم تكن هناك فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($a \leq 0.05$) فيما يتعلق بمستوى دافعية مديري المدارس التابعة للأمانة العامة للمؤسسات التربوية المسيحية في الأردن تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. وقد يستدل من هذه النتيجة أن المؤهل العلمي لهؤلاء المديرين لم يكن متغيراً مؤثراً في إحداث فرق في مستوى دافعتهم. وقد يعزى ذلك إلى الطبيعة الإنسانية لهؤلاء المديرين ومدى استجابتهم للحاجات غير المشبعة وكيفية تلبيتها بغض النظر عن المؤهل العلمي الذي يحملونه.

7- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

نصت الفرضية الجزئية الثانية على مايلي "تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف الحالة الاجتماعية".

بعد المعالجة الإحصائية باستخدام معامل الارتباط الجزئي بين درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط المهنية و درجات أفراد العينة على مقياس الدافعية للانجاز باختلاف الحالة الاجتماعية يقدر ب0.058 ومنه نستنتج انه لا يوجد اختلاف في دلالة العلاقة تتضح من خلال معامل الارتباط الحاصل بين درجات العينة على مقياس الضغوط المهنية ودرجات أفراد العينة على مقياس الدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف الحالة الاجتماعية مما يعني أنه لا يوجد اختلاف في دلالة العلاقة.

وعليه دلت النتائج المتحصل عليها على أن الفرضية لم تتحقق ويرجع ذلك إلى أن دلالة العلاقة بين الدافعية للانجاز والضغوط المهنية باختلاف الحالة الاجتماعية لم تتأثر وهذا راجع إلى عدة أسباب أو عوامل وهي:

أن الأعوان مهما كانت حالتهم الاجتماعية سواء أعزب أو متزوج فهذا لا يغير من طبيعة العلاقة أو يترك لديهم اثر فجميع الأعوان عندما يكونون في مجالهم المهني لا تتخلله أية محددات وكل هذا يرجع إلى أن طبيعة عملهم الذي هو ذو قيمة إنسانية راقية تتعدها جميع العوامل اي كانت منها.

-كذلك الطبيعة الإنسانية للفرد تترك لديه العزيمة والإرادة القوية لأداء مهامه على أكمل وجه متجاوزا جميع الصعوبات والمعيقات.

-كذلك هناك أعوان يقطعون آلاف الكيلومترات تاركين أسرهم وعائلاتهم وهذا لم يترك لديهم أثرا كل هذا من راجع إلى المبادئ والقيم النبيلة التي يحملونها.

8-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية الجزئية الثالثة على مايلي " تختلف دلالة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف الاقدمية".

بعد المعالجة الإحصائية باستخدام معامل الارتباط الجزئي بين درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط المهنية و درجات أفراد العينة على مقياس الدافعية للانجاز باختلاف الاقدمية يقدر ب0.058 ومنه نستنتج انه توجد علاقة ارتباطية تتضح من خلال معامل الارتباط الحاصل بين درجات العينة على مقياس الضغوط المهنية ودرجات أفراد العينة على مقياس الدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة باختلاف الاقدمية مما يعني أنه لا يوجد اختلاف في دلالة العلاقة.

وعليه دلت النتائج المتحصل عليها على أن الفرضية لم تتحقق ويرجع ذلك إلى أن العلاقة بين الدافعية للانجاز والضغوط المهنية باختلاف الاقدمية لم تتأثر وهذا راجع إلى عدة أسباب أو عوامل وهي :

أن الأعوان مهما كان مدة الاقدمية في القطاع سواء كانوا اقل من خمس سنوات أو أكثر من خمس سنوات فهذا لا يغير من طبيعة العلاقة وهذا مما يدل على أن:

متغير الخبرة، وعلى الرغم من أهمية هذا المتغير، إلا أنه لم يؤثر في مستوى الضغوط المهنية فلم يكن هناك علاقة بين الضغوط تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة. وقد يعزى ذلك إلى أن الضغط المهني حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد تتطلب منه التكيف معها، بغض النظر عن خبرته سواء كانت قصيرة أم طويلة.

وان الأعوان الجدد لهم نفس الإحساس مع الأعوان الذين لديهم خبرة سواء كانت على مستوى إحساسهم بالضغوط المهنية أو على خلاف ذلك في دافعية انجازهم للعمل يعني انه ليس عامل مؤثر .

وهذا مما يدل على أن جميع الأعوان يكونون كشخص واحد وهذا راجع إلى طبيعة عملهم لما يحمله من قيم إنسانية ونبيلة التي تترك لديهم نفس الإحساس سواء كان ضغوط أو دافعية في الانجاز وهذا يعتبر شيء ايجابي للمنظمة وخاصة على مستوى أدائهم .

وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة العدوان (1992) والتي أكدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين تبعاً لمتغير الخبرة.

واختلفت مع دراستي أوليكن (Oleaken, 2004) وحليفات والزرغول (2003) في إثبات وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين تبعاً لمتغير الخبرة.

وتتفق مع دراسة (نجاه جميل نصر الله البدر 2007) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين المديرين والمديرات تعزى لمتغير الخبرة. وقد تعني هذه النتيجة أن هذا المتغير لم يكن عاملاً مؤثراً في تحديد مستوى

الدافعية، ذلك أن سنوات العمل الإداري زادت أم قصرت، لم يكن لها دور فاعل في رفع مستوى الدافعية أو خفضه لدى المديرين، ولذلك لم يكن هناك اختلاف معنوي في مستوى الدافعية تبعاً لاختلاف خبرة المديرين من حيث عدد سنوات الخدمة في الإدارة المدرسية.

واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة بنتكتون (Pennington, 1999) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الخبرة.

(نجاه جميل نصر الله البدور 2007)

9- خلاصة الدراسة

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على علاقة الضغوط المهنية بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة بعد المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها في الدراسة و تفسيرها ومناقشتها، وعلى ضوء ما توفر من دراسات سابقة و التناول النظري توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

-وجود علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لكن غير دالة إحصائياً .

-وجود علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز باختلاف المستوى التعليمي لكن غير دالة إحصائياً.

- وجود علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز باختلاف الحالة الاجتماعية لكن غير دالة إحصائياً.

-وجود علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز باختلاف الاقدمية لكن غير دالة إحصائياً.

10- التوصيات والاقتراحات :

تعد ظاهرة الضغوط المهنية ذات طابع خطير، ودليل على مرور المنظمة بأزمة حقيقية وربما تدفع بها إلى الانحدار والفشل والتدهور وذلك نتيجة لأثارها السلبية على دافعية انجاز العاملين حيث، تختلف باختلاف الظروف المهيأة لها التي يعيشها الفرد في المنظمة ولقد، توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لكن غير دالة إحصائياً، وكذا نفس العلاقة باختلاف المستوى التعليمي والحالة الاجتماعية والأقدمية.

وفي ضوء النتائج التي أسفرت عليها الدراسة الحالية تم اقتراح التوصيات التالية:

* الاهتمام بفئة الأعوان لأنهم يعد اقل رتبة في سلك الحماية المدنية.

* وضع إجراءات عملية للتخفيف من مستوى الضغط على أعوان الحماية المدنية من خلال وضع برامج ونشاطات تساعدهم على مواجهة الضغوط المهنية كالأنشطة الرياضية، والعطل الترفيهية، والجولات السياحية.

* فتح فرص الترقية أمام الجميع باستخدام أساليب موضوعية وموحدة، تقوم على أسس علمية كمعيار الأقدمية، أو اختيار أفضل العناصر كفاءة وأكثرها صلاحية، لان الترقية وسيلة وحافز للموظف لإتقان عمله والتفوق بغية الوصول إلى أعلى المراتب.
* ضرورة تحفيز الأعوان وهذا لكي لا يثبط من دافعية انجازهم.

* الاهتمام بفئة الأعوان الذين يعانون من ضغوط مهنية لأنهم قد يؤثرون على الأعوان الذين ليست لديهم ضغوط.

* الحفاظ على الكرامة الوظيفية للعون والابتعاد عن كل ما يقلل من قيمته.

*العمل على رفع مستوى التنظيم إلى درجة تكون فيها المهام والامتيازات والمسؤوليات معرفة بدقة ووضوح، وتسمح بأن تكون الوظائف مترابطة غير متداخلة أي المهام والمسؤوليات واضحة.

*تنظيم دورات تكوينية وذلك من رسكلة الأعوان والرفع من مستواهم العلمي .

*تحسين الجانب المادي للأعوان وهذا لكي لا يقلل من دافعيتهم في العمل .

*ترقية جميع الأعوان المتحصلين على شهادات جامعية وهم أكثر .

*إنشاء مراكز للاسترخاء والرياضة والتفريغ لخفض التوتر والتخلص من الضغوط المهنية والروتين .

*إجراء المزيد من البحوث والدراسات التي يمكنها إلقاء الضوء على العوامل التي تحد من ظاهرة الضغوط المهنية وإنشاء برامج وخطط التي تزيد من دافعية الانجاز .

المراجع

أولا :الكتب:

- 1-القران الكريم
- 2-أحمد عبد اللطيف وحيد :علم النفس الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1 2001، عمان، الأردن
- 3-احمد ماهر :السلوك التنظيمي- مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب ط،2003.
- 4-إخلاص محمد عبد الحفيظ :علم النفس الرياضي-مبادئ وتطبيقات-،العالمية للنشر والتوزيع، 2004.
- 5-أديب محمد الخالدي :سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي، دار وائل للنشر، ط2،2008، عمان الأردن.
- 6-ثائر أحمد غباري :الدافعية- النظرية والتطبيق -، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1.2008 عمان، الأردن.
- 7-جمال الدين محمد المرسي،ثابت عبد الرحمان إدريس:السلوك التنظيمي،الدار الجامعية، 2002
- 8-جمعة سيد يوسف:إدارة ضغوط العمل-نموذج التدريب والممارسة، ايتراك طباعة والنشر، ط،1 2004، القاهرة، مصر
- حريم، حسين،" السلوك التنظيمي :سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004عمان .
- 9-حافظ فرج أحمد :قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط،1.
- 10-حنان عبد الرحيم الأحمدى :ضغوط العمل لدى الأطباء-المصادر والأعراض-، مركز البحوث، الرياض، السعودية،2002
- 11-صلاح بيومي :حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية،،1982. الجزائر.
- 12-طارق كمال :علم النفس المهني، مؤسسة شباب الجامعة، 2007، الإسكندرية، مصر .
- 13-طاهر محمود الكلالدة، تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن.

- 14- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: استراتيجيه إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، دار الفكر، ط1.2006. عمان، الأردن
- 15- عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان :ضغوط العمل-منهج شامل لدراسة الضغوط- مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها-، معهد الادارة العامة، 1998، الرياض.
- 16- علي أحمد عبد الرحمان عياصرة :القيادة والدافعية في الإدارة التربوية، ط 1، 2006 دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 17- علي عسكر :ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها-الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق-، دار الكتاب الحديث، ط3، 2003.
- 18- عمر عبد الرحيم نصر الله :تدني مستوى التحصيل والانجاز المدرسي :أسبابه وعلاجه، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن.
- 19- عويد سلطان المشعان :علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط 1 ، 1994، الكويت، الإمارات العربية المتحدة.
- 20- عبد اللطيف محمد خليفة :الدافعية للانجاز، دار غريب للنشر والتوزيع، ب ط، 1995، القاهرة، مصر.
- 21- عبد اللطيف محمد خليفة :الدافعية للانجاز، دار غريب للنشر والتوزيع، ب ط، 2000، القاهرة، مصر.
- 22- فرج عبد القادر طه :علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للنشر و التوزيع، ط9، 1996، القاهرة، مصر.
- 23- فرج عبد القادر طه :موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار الغريب للطباعة والنشر، ط2، 2003، القاهرة، مصر.
- 24- محمد محمود بن يونس :سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، 2009 عمان، الأردن.
- 25- محمود سليمان العميان :السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، 2005 ، عمان، الأردن.
- 26- مصطفى عشوي :مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990.

- 27-منى عبد الحليم :مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي-مفاهيم وتطبيقات-،دار
الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط .1.2009، الإسكندرية ، مصر
- 28-وائل مختار إسماعيل :إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر
والتوزيع والطباعة، ، ط1، 2009.عمان، الأردن .
- فاروق السيد عثمان :القلق و إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط 1 ، 2001القااهرة.
- 29-محمد شفيق ، البحث العلمي "الخطوات المنهجية لإعداد البحوث العلمية " المطبعة المصرية
1985، الإسكندرية .
- 30-مصطفى زيدان :النمو النفسي للطفل والمراهق، ، دار الشروق، ط1،1990،جدة.
- 31-هارون توفيق الرشيدى :الضغوط النفسية، مكتبة لأنجلو مصرية، ،1999. مصر

المجلات:

- 1-سيد محمود الطواب ، أثر تفاعل مستوى دافعية الانجاز والذكاء والجنس على التحصيل
الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة ، مركز البحوث والتطوير
والخدمات التربوية والنفسية، جامعة الإمارات العربية المتحدة،1988.
- 2-سليمان عبد الرحمان الطيرري :الضغط النفسي- مصادره ومسبباته-، مجلة كلية التربية،
مجلد8، عدد9، جامعة الإمارات.1994.
- 3-سعود محمد النمر :دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في
القطاعين العام و الخاص بالمملكة العربية السعودية ، المجلة العربية للإدارة،
المجلد16العدد02عمان.
- 4- عويد المشعان :مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة وعلاقتها
بالاضطرابات النفس-جسمية بدولة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، 2000
مجلد28العدد1الكويت.

الأبحاث و الرسائل:

-ماجستير:

2-قوراري حنان "الضغط المهني وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى أطباء الصحة العمومية" رسالة ماجستير غير منشورة جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2013/2014.

3-عبد الحميد شحام :علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2006/2007.

5-مكناسي محمد ، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم،جامعة منتوري قسنطينة الجزائر 2006/2007.

6-نجاة جميل نصر الله البدور: مستوى الضغوط المهنية وعلاقته بمستوى الدافعية للانجاز لمديري مدراس الأمانة العام رسالة مكملة لنيل الماجستير في التربية تخصص إدارة تربية جامعة عمان العربية للدراسات العليا الأردن .كانون الأول 2006 .

7-عثمان مريم :الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للانجاز لدي أعوان الحماية المدنية ببسكرة ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ،غير منشورة، جامعة قسنطينة 2009.

8-مطاطلة موسى: ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية بسكيكدة ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ،غير منشورة، جامعة قسنطينة 2010/2009.

الملتقيات:

1-فتيحة بن زروال :العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد-العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2003، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دارالهدى للطباعة والنشر، الجزائر.

2-نوي الجمعي، صاهد فتيحة :الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذةالتعليم المهني، رسالة دكتوراه، مخبر المسألة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة .، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010 .

المراجع بالأجنبية:

1-Steve M .jex : Organizonal Psychology ,a scientist – Practitioner approach,johh @sons ;new york .2002

المواقع الإلكترونية:

www.stressinfo-org_1

الملاحق

ملحق رقم 01

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

التخصص : علم النفس

فرع : علم النفس عمل وتنظيم

استمارة استبيان

التعليمات :

أخي العون:

في إطار انجاز مذكرة تخرج نضع بين أيديكم جملة من العبارات و نطلب منكم الإجابة عليها وفق ما ينطبق عليك من مواقف و نرجو منك ألا تترك أي عبارة دون الإجابة عليها بعد قراءتها بتمعن ،ونحيطكم علما انه لا توجد اجابة صحيحة و أخرى خاطئة ،حيث ستحاط إجابتكم بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

مثال توضيحي :

ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة لك

الفئة	دائما	احيانا	ابدا
أحب مشاهدة مباريات كرة القدم		x	

وشكرا على حسن تعاونكم معنا

بيانات عامة:

المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
 الحالة الاجتماعية: اعزب متزوج
 الاقدمية : أقل من خمس سنوات أكثر من خمس سنوات

ابدأ	احيانا	دائما	الفقرات
			اشعر بتضارب بين المهام المطلوب مني القيام بها و اعتقاداتي الشخصية.
			أجد نفسي في مأزق بين توجيهات و تعليمات رئيسي المباشر و مطالب مرؤوسي.
			المسؤوليات المترتبة عن أداء نشاطاتي غير محددة.
			إجراءات العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.
			اعتبر أن الأهداف الخاطئة بتأدية المهام غير واضحة.
			اعتبر أن قواعد و إجراءات العمل في هذه المؤسسة غير مفهومة للجميع.
			حدود الملاحظات أعضاء فريق العمل غير واضحة .
			بعد قيامي ببعض المهام اشعر أنني قمت بها بطريقة خاطئة.
			حجم العمل الذي أقوم به يستنزف كل أوقات راحتي.
			فترة العمل اليومي المحددة رسميا لا تكفي بأداء كل المهام التي أكلف بها .
			أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها.
			لا استمتع بأيام إجازتي نظرا لاستدعائي بشكل طارئ للقيام بمهام .
			يضايقني أن يطلب مني رؤساء عديدون أداء أعمال متناقضة .
			اشعر بالتعب و الإنهاك في نهاية فترة العمل.
			يؤمني قيامي بتنفيذ أعمال لا تتفق مع المبادئ و القيم التي احملها .
			اعتبر طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير.
			تتوتر أعصابي بسبب طبيعة المهام الصعبة التي أقوم بها .
			أخشى من تدني مستوى قدراتي في أثناء مجابهة المهام الموكلة لي.
			اشعر بالخوف كون عملي محفوف بالمخاطر.
			يحز في نفسي تدني مستوى كفاءتي نظرا لعدم اقتراحي لدورات تدريبية ما يجعلني أخشى مواجهة المواقف الجديدة في عملي .
			أشعر أن امتلاكي للمهارات المتطلبة في العمل يمكنني من الحصول على الترقية لأنها مرتبطة بكفاءة المرشحين .
			توفر المؤسسة فرص الترقية بشكل مستمر.
			تتيح المؤسسة فرصا لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المقترحة.

ملحق رقم 02

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

التخصص : علم النفس

فرع : علم النفس عمل وتنظيم

استمارة استبيان

التعليمات :

أخي العون:

في إطار انجاز مذكرة تخرج نضع بين أيديكم جملة من العبارات و نطلب منكم الإجابة عليها وفق ما ينطبق عليك من مواقف و نرجو منك ألا تترك أي عبارة دون الإجابة عليها بعد قراءتها بتمعن ،ونحيطكم علما انه لا توجد إجابة صحيحة و أخرى خاطئة ،حيث ستحاط إجاباتكم بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

مثال توضيحي :

ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة لك

معارض	محايد	موافق	العبارات
		x	أحب مشاهدة مباريات كرة القدم

بيانات عامة:

المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
 الحالة الاجتماعية: اعزب متزوج

الاقدمية : أقل من عشر سنوات أكثر من عشر سنوات

أبدا	أحيانا	دائما	العبــــــــــــــــارات
			أتولى حل المهمات الصعبة حتى و إن كنت غير واثق من أنني سأتمكن من حلها .
			إذا لم أتوكل إلى شيء ما في مهمة فإنني ابذل كافة الجهود لتحسين أدائي.
			أفضل العمل الذي تكون مهمته محددة بوضوح بشرطه أن احدد فيه بنفسي ماذا و كيف اعمل .
			ابذل اكبر وقت ممكن من اجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي.
			اعتبر العمل لمهام و الصعب هو العمل الذي يكون احتمالية النجاح تساوي 100%
			من المهم للغاية بالنسبة لي أن أقوم بالعمل على أحسن ما يمكن حتى و إن أدى إلى الإطدام مع رفقائي .
			في أوقات الفراغ أقوم بممارسة أية لعبة لتطوير مهاراتي أكثر منها للاستراحة و التسلية.
			أفضل القيام بعمل ما لاعتباره ضروري حتى و إن كنت سأغامر بنسبة حضا مقدراها 50% على العمل بنصيحة الآخرين .
			لو أتيت لي الاختيار فإنني سأختار العمل الذي ستكون فيه بداية الراتب غير كبيرة و لكن توجد فرص و بفضل جهودي لكي يصبح راتي مرتفع بأسر وقت.
			بعد توفقي في عملية التقييم أميل إلى الاستراحة و الاستجمام أكثر من فرحتي للحصول على علامة مرتفعة .
			بعد الفشل أبحث أكثر حيوية و تأهب لمتابعة عملي .
			إذا وجد شك في إنجاز أية بداية ما فإنني أفضل المجازفة
			يعجبني أكثر إنجاز مهمات معقدة و غير مألوفة
			عندما تلزم المنافسة أو المبادرة يظهر لدي الاهتمام و الحماس أكثر من الانزعاج .
			أفضل العمل دون أن ارحم نفسي حتى اللحظة التي أبحث فيها راض تماما على نتائج عملي .
			إذا كان يجب علي أن أنجز مهمة معقدة فإنني أفضل أن أنجزها بالاشتراك مع أي شخص ما .
			يجذبني أكثر العمل الذي لا يتطلب مجهود و واثق من نجاحه.
			أفضل المشاركة في المسابقات التي تكون فيها إمكانياتي أكثر من إمكانيات الآخرين.
			خلال التقييم أفضل أن تكون الأسئلة محدودة و في مجال تخصصي.

			أفضل اختيار العمل الذي احتمالية فشله قليلة لكن إلى جانب ذلك يمكن تحقيق نجاح كبير فيه .
			إذا لم أتمكن من إنجاز عملي فإنني الجأ لطلب المساعدة من أي شخص ما أفضل من أن أطلب البحث عن مخرج من الوضع القائم .
			عندما أقوم بعمل <input type="checkbox"/> أحب فإنني أخشى أن لا أقوم به أكثر من تأملي بإنجازه.
			أعمل بفعالية أكثر تحت قيادة ما مما أتولى مسؤولية شخصية للقيام بعمل ما.
			أنجز المهمات التي يثار فيها بالتحديد ماذا و كيف أنجزها بإنتاجية أعلى من المهمات التي تكون فقط في خطوط عامة .
			إذا تو <input type="checkbox"/> لمت إلى مسألة ما بنجاح فإنني من سروري أحاول مرة أخرى حل مسألة مشابهة للأولى أكثر من الانتقال إلى حل مسألة أخرى أكثر <input type="checkbox"/> عوبة

الملحق رقم 03

Correlations

نتائج الفرضية العامة العلاقة بين الدافعية والضغط

Notes		
Output Created		11:09:09 01:00+GMT 2015-ماي-10
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	89
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=الضغط الدافعية /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00 00:00:00.016
	Elapsed Time	00 00:00:00.047

[DataSet0]

Correlations

		الدافعية	الضغط
الدافعية	Pearson Correlation	1	.057
	Sig. (2-tailed)		.595
	N	89	89
الضغط	Pearson Correlation	.057	1
	Sig. (2-tailed)	.595	
	N	89	89

```

PARTIAL CORR
/VARIABLES=الضغط الدافعية BY مستوى
/SIGNIFICANCE=TWOTAIL
/MISSING=LISTWISE.

```

Partial Corr

Notes

Output Created		06-MAY-2015 13:18:53
Comments		
Input	Active Dataset	\$DataSet
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	89
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing data for any variable listed.
Syntax		PARTIAL CORR /VARIABLES=الضغط الدافعية BY مستوى /SIGNIFICANCE=TWOTAIL /MISSING=LISTWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

[\$DataSet]

Correlations

Control Variables		المهني الضغط	الدافعية
	Correlation	1,000	,055
المهني الضغط	Significance (2-tailed)	.	,610
	df	0	86
التعليمي مستوى	Correlation	,055	1,000
الدافعية	Significance (2-tailed)	,610	.
	df	86	0

PARTIAL CORR

/VARIABLES=المهني الضغط BY الحالة
/SIGNIFICANCE=TWOTAIL
/MISSING=LISTWISE.

Partial Corr

Notes

Output Created		06-MAY-2015 13:19:50
Comments		
	Active Dataset	\$DataSet
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	89
	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing data for any variable listed.
		PARTIAL CORR
		/VARIABLES=المهني الضغط BY
Syntax		الحالة
		/SIGNIFICANCE=TWOTAIL
		/MISSING=LISTWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,09
	Elapsed Time	00:00:00,13

[\$DataSet]

Correlations

Control Variables		المهني الضغط	الدافعية
	Correlation	1,000	,058
المهني الضغط	Significance (2-tailed)	.	,593
	df	0	86
الاجتماعية الحالة	Correlation	,058	1,000
	Significance (2-tailed)	,593	.
	df	86	0

PARTIAL CORR
 الأقدمية BY الدافعية الضغط=المتغيرات/VARIABLES
 /SIGNIFICANCE=TWOTAIL
 /MISSING=LISTWISE.

Partial Corr

Notes

Output Created		06-MAY-2015 13:21:24
Comments		
	Active Dataset	\$DataSet
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	89
	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing data for any variable listed.
		PARTIAL CORR
		/VARIABLES=الضغط الدافعية BY
Syntax		الأقدمية
		/SIGNIFICANCE=TWOTAIL
		/MISSING=LISTWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[\$DataSet]

Correlations

Control Variables		المهني الضغط	الدافعية
	Correlation	1,000	,056
المهني الضغط	Significance (2-tailed)	.	,604
	df	0	86
الأقدمية	Correlation	,056	1,000
	Significance (2-tailed)	,604	.
	df	86	0

تنظيم المصالح الإدارية والعملية لمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة

المديرية

