

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

شعبة : علم النفس

تخصص : علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالب : حسيني جميلة

بـعـنـوان :

الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية

تاريخ المناقشة : جوان 2021

لجنة المناقشة :

رئيساً	جامعة قاصدي مرباح	أستاذ محاضر ب	أ. كادي الحاج
مشرفاً ومقرراً	جامعة قاصدي مرباح	أستاذ محاضر ب	د. منصور بن زاهي
مناقشاً	جامعة قاصدي مرباح	أستاذة محاضرة ب	أ. غزال نعيمة

السنة الجامعية : 2021/2020

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

شعبة : علم النفس

تخصص : علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالب : حسيني جميلة

بـعـنـوان :

الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية

تاريخ المناقشة : جوان 2021

لجنة المناقشة :

رئيساً	جامعة قاصدي مرباح	أستاذ محاضر ب	أ. كادي الحاج
مشرفاً ومقرراً	جامعة قاصدي مرباح	أستاذ محاضر ب	د. منصور بن زاهي
مناقشاً	جامعة قاصدي مرباح	أستاذة محاضرة ب	أ. غزال نعيمة

السنة الجامعية : 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء :

لك يا خالقي ويا رازقي أهدي ثمرة كنت السبب لأول في جنيها اللهم اقبل العمل مع فلتته
والجهد مع ضالته والسعي مع شوائبه عز جاهك وجل ثناؤك

لك يا حبيبي يا رسول الله عملي المتواضع ولك مني سلام على ريش الحمام إليك يا
صاحب الشفاعة.

إلى من يعجز اللسان عن حمل معاني اسمها ويخفق القلب وجوبا عند حضورها إليك يا
من سقيتني حليب الحب والمودة ورافقتني بدعاء الخير والرحمة
إلى أمي الغالية

إلى من صنع عظامي الطرية إمراة قوية ومسح بعطفه الدائم نقائص الحياة الظالمة الى
الشمعة التي احترقت لتضيء دربي إليك سيد الرجال إليك والذي

إلى من حملوا فصيلة دمي وتجرعوا معي مرارة أيامي وقاسموني حلاوة الحياة إليكم يا
أغلى كنوزي إليك يا أخي وسندي شعيب، عبد الرحمان ،نصر الله إلى بئر أسراري وانيسة
وحدني أختي رندة وآخر العنقود رتاج

الى العائلة الكبيرة خالاتي واخوالي عماتي وأعمامي والى كل من انتمي إليهم وعلى
رأسهم جدتي وجدي

إلى ناصحي ومرشدي في أوقات الصعبة عمي صالح غزال

إلى من مدني بضوء الأمل وقاسمني معاناة المذكرة وكان سندي ومرشدي زميلي عثمان
بن راس إلى كل الصديقات والأصدقاء

جميلة

شكر و عرفان

يارب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ,تباركت يارب
وتعاليت في البداية نشكر ونحمد الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا
العمل المتواضع

كما نتقدم بأعز شكرنا وخالص تقديرنا للأستاذ المشرف منصور بن زاهي
حفظه الله ورعاه لقبوله الإشراف على العمل الذي قمنا به ولما قدمه لنا
من نصائح وتوجيهات مفيدة طويلة فترة إعداد البحث ,فكان بحق ممن قال
فيهم المولى عز وجل (إنما يخشى الله من

كما نتقدم بعبارات الشكر والتقدير لكل من الأساتذة الاستاذة وازي
طاوس.الأستاذ إسماعيل الأعور,الأستاذ خميس سليم,الأستاذة يمينة
خلادي.والأساتذة المحكمين.

وأخيرا نتقدم تشكراتنا أسرة قسم علم النفس عمل وتنظيم وتسير موارد
بشرية.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة باختلاف المتغيرات التنظيمية لدى العمال المؤقتين والتي تشمل (الجنس, السن, المستوى التعليمي, نوع العقد). اعتمدت الطالبة على عينة حجمها 224 من العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية. اشتملت الدراسة على أداة قياس واحدة وهي مقياس الإحباط النفسي الذي تم تربيته من طرف **Bartholomew** واحتوى على ثلاثة أبعاد وهي (الاستقلالية, الكفاءة, الارتباطية) وعدد بنوده تسعة (9). توصلت الطالبة على النتائج التالي:

- 1- مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة مرتفع.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير الجنس.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير السن.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير نوع العقد

Study summary:

This study aimed to measure the level of frustration among temporary workers working in the education sector in the city of Ouargla, according to the different organizational variables of temporary workers, which include (Gender, age, educational level, contract type). The student relied on a sample of 224 temporary workers working in the education sector. The study included one measuring tool, the Psychological Frustration Scale, which was adopted by Bartholomew and contained three dimensions (independence, efficiency, The number of its items is nine (9). The student reached the following results:

- 1- The level of psychological frustration among temporary workers working in the education sector in the city of Ouargla is high.
- 2- There are no statistically significant differences in the level of psychological frustration among temporary workers in the education sector in the city of Ouargla due to the gender variable.
- 3- There are no statistically significant differences in the level of psychological frustration among temporary workers in the education sector in the city of Ouargla due to the age variable.
- 4- There are no statistically significant differences in the level of psychological frustration among temporary workers in the education sector in the city of Ouargla due to the educational level variable.
- 5- There are no statistically significant differences in the level of psychological frustration among temporary workers in the education sector in the city of Ouargla due to the contract type variable

فهرس الموضوعات

	الموضوع
	شكر وتقدير
أ	ملخص الدراسة بالعربية
ب	ملخص الدراسة بالانجليزية
ت	فهرس الموضوعات
ث	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
2	مقدمة

الجانب النظري:

الفصل الأول: تقديم مشكلة الدراسة

4	تحديد الإشكالية
5	تساؤلات الدراسة
6	فرضيات الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	التعاريف الإجرائية للدراسة

الفصل الثاني: الإحباط النفسي

9	تمهيد
10	1- تعريف الإحباط
10	2- مصادر الإحباط
13	3- أنواع الإحباط
14	4- خصائص الإحباط الوظيفي
15	5- مظاهر الإحباط الوظيفي
17	6- أسباب الإحباط الوظيفي
20	7- علاقة الإحباط بالصحة النفسية

20	8- العوامل المحددة لشدة الإحباط
23	9-نظريات المفسرة للإحباط
24	10-تعقيب على النظريات
26	11-أثار الإحباط النفسي
29	12-استراتيجيات التعامل مع الإحباط
31	13-خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

33	1-المنهج المستخدم في الدراسة
33	2-حدود الدراسة
33	3-عينة الدراسة
36	4- أدوات القياس
38	5- أساليب التحليل الإحصائي

الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير النتائج

	تمهيد
40	عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل العام
41	عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الأول
42	عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الثاني
43	عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الثالث
44	عرض وتحليل وتفسير التساؤل الرابع
47	خلاصة النتائج
48	اقتراحات
49	قائمة المراجع
51	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
37	يوضح الأسانذة المحكمين مع تخصصاتهم	01
34	يوضح دلالة الفروق في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس	02
34	يوضح دلالة الفروق في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن	03
35	يوضح دلالة الفروق في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي	04
35	يوضح دلالة الفروق في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير نوع العقد	05

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
40	يوضح دلالة الفروق في مستوى الإحباط	01
34	يمثل العينة حسب الجنس	02
34	يمثل العينة حسب السن	03
35	يمثل العينة حسب المستوى التعليمي	04
35	يمثل العينة حسب نوع العقد	05

مقدمة

يواجه الفرد في المجتمع، لاسيما في الوقت الحاضر، مجموعة من الأحداث والمواقف المحبطة ينعكس تأثيرها على مجمل حياته اليومية، تجعل من مسألة تعامله معها أمرا لا يخلو من الصعوبة وربما يفوق قدرته على تحملها (خالد النعيمي. 2007. ص16). والإحباط يتعايشه الفرد كعملية لأدراك عائق وكمشاعر مؤلمة بسبب عجز الإنسان عن تحقيق هدفه أو إشباع حاجة لديه سواء كانت نفسية أو فسيولوجية أو اجتماعية. وهو يختلف عن المرض النفسي لأنه وليد موقف حالي يعيше الفرد.

وإن أهم ما يميز الإحباط لدى الفرد ما يتولد عنه من مشاعر التوتر، والضيق والقلق، ويتوقف مقدار التوتر الناشئ عن الإحباط على قوة الحاجة، وحجم العائق، أو طبيعة مدى استمرار العائق، وفيما يتعلق بقوة الحاجة فإن الفرد عندما يكون في حاجة إلى شيء ما بدرجة ملحة لا يمكن من الحصول على إشباع لها فإن رد الفعل الإحباطي يكون أقوى منه مما لو كانت الحاجة اقل إلحاحا. فالأضرار الناتجة من فشل الإنسان في إشباع حاجاته الضرورية الشديدة الصلة بحياته تكون أشد وقعا و تأثيرا عليه من مجرد فشله في إشباع حاجاته الكمالية، ويقصد بحجم العائق أو طبيعته إن الفرد يتوتر بدرجة أكثر حدة كلما زاد حجم العائق، واتضحت صعوبته، وكذلك كلما زادت أهميته وخطورته، وفيما يتعلق بمدى العائق فإن الإنسان يتعلم عبر مراحل النمو المختلفة إنه لاستطيع إشباع كل حاجته في وقت واحد. فبعض الحاجات لا يمكن إشباعها إلا في المستقبل وبعد جهد متواصل.

(مصطفى الشرفاوي. ص253).

إن الإنسان في حالة جذب وطرده تجاه مواقف مثل البحث عن عمل يناسب إمكانياته وقدراته أو دراسة يعتقد أنها تناسب طموحه مع الدخل المناسب الذي يكفي متطلباته، لكنه يجهد

نفسه ولم يجد هذا العمل حينئذ يكون بصدد مواجهة صراع بين متطلبات الحياة المعيشية والوضع الراهن المفروض عليه، الذي لا يتحقق ورغباته وقدرته. مما يشعر الفرد بالفشل وخيبة الرجاء، والتبرم، والضيق، والقلق. ويكون للضغوط النفسية دورا كبيرا ملازما لهذه الاحباطات.

لقد نال موضوع الإحباط النفسي اهتمام الكثير من الباحثين لما له من تأثير كبير

على الصحة النفسية عامة وعلى سلوكيات العمال خاصة ومن انعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء. وقد أظهرت الكثير من الدراسات إلى معرفة مستوى تأثير الإحباط على نتائج أداء الموظفين لعملهم، والاستمرار بالولاء والانتماء للمؤسسة وذلك من خلال قياس مستوى أدائهم ومعدلات غيابهم. يرجع الاهتمام بهذا الموضوع إلى تحسين الأداء في المؤسسة.

ومن نتائج هذه الاحباطات هو بروز القلق والتوتر بشكل واضح وازدياد حالات الغضب لدى الإنسان وهذا يدفع به أحيانا لأن يفقد السيطرة على أعصابه وعلى سلوكه العام، لذلك فإن علماء النفس قالوا بأن الأشخاص أو المتعلقة بالعمل والتي لا يمكن التحكم بها تكون استجابتهم للموقف التالية بمثابة الانسحاب والاستسلام أو الشعور بالاكنتاب. إن أفضل الحلول المناسبة لمواجهة مشكلات الحياة الصعبة هو تأجيل التفكير بها أثناء مداومتها لكي تتحول إلى احباطات ومن ثم فإن إرجاء الحصول على الوضع الأفضل إلى فترة ربما يؤدي إلى مراجعة الأساليب في التعامل فضلا عن إيجاد حلول أخرى بديلة. وهكذا فإن الإحباط ينتج من داخل أنفسنا أولا ويتحدد الفشل في مدى حجم وسعة وكبر وقدرة الإنسان على التصدي لمواجهته، فالطموحات الواسعة تحتاج إلى قدرات عالية وإن تحققت فإنها ستحقق بالتدرج خطوة بعد خطوة والإرجاء الناجح والهدف المنشود المرسوم والمخطط له. (احمد الكردي.ص3)

ولهذا جاءت هذه الدراسة (الإحباط النفسي) لفئة مهمة من العمال وهم العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية.

قمنا في بحثنا هذا بدراسة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة وكان الهدف من هذا البحث هو معرفة مستوى الإحباط لدى هذه الفئة، ثم معرفة الفروق الموجودة لدى عينة الدراسة باختلاف المتغيرات الوسيطة. لذا قسمنا بحثنا إلى أربعة فصول:

الفصل الأول: مدخل الدراسة. المقدمة، الإشكالية، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، الأهمية العلمية للدراسة، التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة.

الفصل الثاني: الإحباط النفسي. تعريف الإحباط، مصادر الإحباط، أنواع الإحباط، مظاهر الإحباط الوظيفي، أسباب الإحباط الوظيفي، النظريات المفسرة للإحباط. التعقيب على النظريات. علاقة الإحباط بالصحة النفسية، العوامل المحددة لشدة الإحباط، آثار الإحباط، إستراتيجيات التعامل مع الإحباط الوظيفي.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة: خصصناه للحديث عن الإجراءات المنهجية للدراسة، وذلك من حيث منهج البحث المستخدم، والعينة المختارة للتطبيق عليها، ومن حيث الوسائل المستعملة في البحث وذلك من خلال تقنين ثباتها وصدقها، ثم تعضنا للوسائل الإحصائية المستعملة في تحليل النتائج.

الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير النتائج، فقد خصصنا لعرض وتحليل وتفسير النتائج، قمنا في هذا الفصل بعرض النتائج كما هي مستقاة من الدراسة الميدانية مع تحليلها إحصائياً والتعليق عليها، تم تفسيرها حسب تساؤلات الدراسة وفي الأخير خصصنا جزء لعرض المراجع المستعملة في البحث والملاحق.

الفصل الأول:

تقديم مشكلة الدراسة

- ❖ تحديد الإشكالية
- ❖ تساؤلات الدراسة
- ❖ الهدف من الدراسة
- ❖ الأهمية العلمية للدراسة
- ❖ التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة

تحديد مشكلة الدراسة

يعتبر الإحباط أحد الموضوعات التي تفرض نفسها وتستحوذ على اهتمام علماء النفس. نظرا لما يميز القرن الحالي من تغيرات تكنولوجية ومعرفية وسلوكية وثقافية بالموازاة مع النمو المتزايد لمتطلبات الحياة.

يسعى الإنسان في حياته إلى تحقيق أهداف وغايات متعددة إذ ترتبط هذه الأهداف ارتباطا وثيقا بأساليب الحياة في المجتمع كما ترتبط كذلك بطموحاته وقيمه ونوع التأثيرات والخبرات التي عايشها، حيث تقابل الفرد في حياته اليومية عدة أحداث ومواقف محبطة لا يمكن حصرها في الغالب إلا أنه يمكنه مواجهة أغلبها من خلال إزالة العائق الذي يقف في سبيل الوصول إلى: الهدف المنشود أو من خلال الالتفاف حول الأهداف الضرورية والتي يمكن تعويضها بأهداف أخرى. (فاضل, هناء.2014.ص350)

يعد الاهتمام بالعنصر البشري في المؤسسات هو أساس الدراسة في العلوم السلوكية حيث تعتمد المؤسسة في نجاحها وتحقيق أهدافها على كفاءة وفاعلية الموظف العامل فيها، لذلك فهي تسعى دائما لفهم سلوك العامل وتوفير الجو المناسب لأداء عمله لزيادة إنتاجيتها بوصفه أهم عنصر في هذه العملية فالمؤسسة تعد تنسيقا مخططا منظما لنشاطات الأفراد العاملين فيها سعيا للوصول إلى الهدف المشترك، لذا يمكن النظر إلى المؤسسة على أنها كيان اجتماعي أهم عناصره الفرد(العامل) ويصدق قول هذا في جميع القطاعات باختلاف نشاطاتها.

كما تعد التغيرات الكبيرة التي شهدتها العالم والعصر الحالي من أهم الأسباب التي جعلت الدولة الجزائرية تخلق مزيد من الأجهزة التي تم تكليفها بتطبيق برامج خاصة بالتشغيل ودمج شريحة الشباب وإعطائهم فرص عمل سواء بعقود طويلة أو قصيرة المدى، هذه الأخيرة التي تعرف بالعقود محددة المدة، التي يتم إبرامها في حالات معينة دون غيرها. ولمدة محددة، أو عقود ما قبل التشغيل. من أجل امتصاص البطالة في أوساط الشباب. إلا أن هذه السياسات جاءت لتسكين الألم فقط وليس لتقديم العلاج وذلك من أجل الإنعاش الاقتصادي، ومن بين الزوايا التي يمكن التطرق إليها في دراسة هذا الموضوع الظروف الاجتماعية والنفسية، وكذلك الظروف المهنية التي يؤدي فيها العامل مهامه بشكل عام، والعامل المؤقت بشكل خاص. حيث تؤثر ضغوط العمل بصفة عامة على أداء كل العمال وعلى انتمائهم للمؤسسة وولائهم لها، ويكون التأثير أكبر إذا كان العمال متعاقدين وغير مثبتين في مناصب عملهم وهذا ما أشارت إليه دراسة صميمة زهرة (2015) بعنوان ظروف الشغل والأداء الوظيفي للعمال المؤقتين في

المؤسسة على عينة 55 من أصل 131 مفردة حيث توصلت دراستها إلى وجود تأثيرات للظروف المهنية للعمال المؤقتين على أدائهم الوظيفي في المؤسسات ولكن ليس بالإيجاب، مما يجعل هذه الفئة تعاني من القلق والتوتر والانفعالات التي تنعكس على أدائهم وعلى علاقاتهم مع محيطهم الداخلي والخارجي، خصوصا وان هذه الفئة تعيش وضعية مزدوجة ومفارقة خاصة، حيث تعامل كالمثبتين الدائمين في العمل في حالات حجم العمل والالتزام بإجراءات العمل والخضوع للرقابة والمسائلة على الأخطاء أو التقصير، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، عاملون بصفة مهينة في مجال الأجور والعلاوات والامتيازات والخدمات ، والأمر من كل هذا، هو عدم ضمان استمرارية حتى هذه الوضعية غير المتوازنة مهنيا. إلا أن الملاحظ أن هذه السياسات فرضت أنماط تشغيل هشة ولا تخدم كل الأفراد إلا بعض الأفراد المحظوظين في الحصول على التثبيت في المنصب أو الحصول على عمل في مجال آخر، كما أشار **ومان بلفيس (2018)** الذي تناول دراسة بعنوان علاقة سياسات التشغيل بضغط العمل لدى العمال المؤقتين ببسكرة لعينة قوامها 133 حيث توصل في نتائج دراسته إلى أن العامل غير راضي على هذه السياسات لأنها تخلق المزيد من الضغوط الجديدة للفرد. لذا نجد أن هذه السياسات عمليا خارج إطار ما أعدت له، حيث خلقت لدى الأفراد ضغوطات جديدة منها الأجور المتدنية في مقابل حجم العمل المطلوب، وأهمها هاجس انتهاء العقد ، وعدم التمكن من تجديد العقد أو التثبيت في المنصب، حينئذ يكون بصدد مواجهة صراع بين متطلبات الحياة المعيشية الاقتصادية الراهنة والوضع المفروض عليه الذي لا يستجيب لرغباته فتزداد الحالة النفسية سوءا ومعها تزداد الاحباطات، وقد ظهرت الكثير من الدراسات التي تناولت موضوع الإحباط كدراسة: **زهير التميمي (1994)** باليرموك بعنوان أسباب الإحباط في الوظيف الخدماتي. دراسة ميدانية على عينة قوامها 125 فردا بواقع 90 فردا من الإداريين و35 فردا من الفنيين حيث توصل من خلال دراسته إلى أن الأفراد ذوي الخدمة الطويلة أقل تعرض من الأفراد ذوي الخدمة القصيرة. كذا دراسة **سهام هارون. السودان (2015)** حيث طبقت على عينة 200 خريج وخريجة ومن أهم ما توصلت إليه نتائجها أن الإحباط وسط الخريجين الجامعيين غير العاملين يتميز بالارتفاع. ومن نتائج هذه الاحباطات هو بروز القلق والتوتر بشكل واضح وازدياد حالات الغضب لدى الفرد. لذلك فإن علماء النفس قالوا بأن الأشخاص الذين يواجهون بعض التهديدات الحياتية المتعلقة بالشؤون الاقتصادية أو المعاشية أو المتعلقة بالعمل والتي لا يمكن التحكم بها تكون استجاباتهم للمواقف التالية بمثابة الانسحاب والاستسلام .

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة بهدف معرفة مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة. ولمعالجة الإشكالية طرحت الطالبة التساؤلات التالية:

* ما مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة؟

1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير الجنس؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير السن؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير ع العقد؟

فرضيات الدراسة :

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير الجنس.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير السن.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير نوع العقد.

أهمية الدراسة:

- محاولة التعرف على أبعاد مشكلة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية
- تدعم هذه الدراسة البحوث والدراسات السابقة كما تكمن أهميتها في إلقاء الضوء على متغير الإحباط لدى عينة العمال المؤقتين.
- إثراء المكتبة بالمعلومات النظرية والتطبيقية.

أهداف الدراسة:

- معرفة مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية تعزى لمتغير (الجنس. السن. المستوى التعليمي. نوع العقد)
- التحقق من تساؤلات الدراسة.
- تقديم اقتراحات وتوصيات للمسؤولين وأصحاب القرارات في قطاع التربية بمدينة ورقلة.

التعريف الإجرائي للإحباط النفسي:

هو حالة نفسية غير سارة يشعر بها الموظف المؤقت نتيجة لعدم إشباع بعض الحاجات في مكان العمل (الاستقلالية الكفاءة، الإرتباطية). وهو ما يقيسه اختبار الإحباط ل Bartholomew .

الفصل الثاني:

الإحباط النفسي

❖ تمهيد

❖ 1- تعريف الإحباط

❖ 2- مصادر الإحباط

❖ 3- أنواع الإحباط

❖ 4- خصائص الإحباط

❖ 5- مظاهر الإحباط الوظيفي

❖ 6- أسباب الإحباط الوظيفي

❖ 7- علاقة الإحباط بالصحة النفسية

❖ 8- العوامل المحددة لشدة الإحباط

❖ 9- نظريات المفسرة للإحباط

❖ 10- تعقيب على النظريات

❖ 11- آثار الإحباط النفسي

❖ 12- استراتيجيات التعامل مع الإحباط الوظيفي

❖ خلاصة الفصل

❖ خلاصة الفصل

تمهيد :

يتعرض الأفراد إلى مواقف تثير لديهم الإحباط وتختلف شدة هذا الإحباط باختلاف شخصياتهم والفرد الذي يحاول حل مشكلته يؤدي ذلك إلى ثقته بنفسه وزيادة مهارته التي تمكنه في حل المشاكل التي يتعرض لها في المستقبل بعكس الفرد الذي يتهرب من حل المشاكل تكون درجة الإحباط لديه أصعب وأقوى مما يؤدي إلى فقدان الثقة بالنفس.

إن معظم الناس وأكثرهم توافقاً مع أعمالهم أو مع أسرهم أو حتى ميسوري الحال يشعرون أحياناً بالإحباطات المتعددة. فخيبة الأمل والصراعات المؤلمة وعوامل الضغوط اليومية المستمرة ومتطلبات نحو الأفضل تعرضنا إلى الإحباط وهي سنة الحياة، يستوجب علينا أن نواجه الإحباط وحجمه ومداه.

1- تعريف الإحباط:

* نجد أن مفهوم الإحباط ورد في العديد من الكتب السيكولوجية بحيث ركز كل منهما على أن الإحباط ناتج عن عرقلة سلوك هادف.

* يرى أديب محمد الخالدي: أن الإحباط حالة نفسية تتصف بالتوتر والقلق والشدة العصبي والشعور بالخيبة أو لوم الذات يشعر بها الفرد عندما يسعى لتحقيق هدف معين وتسد الطرق في وجهه .

(محمد الخالدي أديب.2009.ص110)

* في حين يرى حلمي المليجي الإحباط على أنه فشل المرء في إرضاء دوافعه أو إشباع حاجاته فينشأ عن ذلك حالة من التوتر النفسي أو التأزم النفسي يطلق عليها "الإحباط" وقد ينجم عن ازدياد التوتر الناشئ عن الإحباط ظواهر نفسية وأساليب توافقية شاذة، تختلف باختلاف الظروف المحيطة.

(المليجي حلمي.2000.ص57).

* عندما ينشط دافع نفسي لدى الفرد ويلج في طلب الإشباع. سواء أكان هذا الدافع فطريا أم مكتسب شعوريا أم لا شعوريا. فإن الأنا Ego عليه أن يقوم بإشباعه وتحقيق مطالب الدافع. إلا أن الأنا في قيامه بذلك بتقييد بقوى أساسية ثلاثة تحد من حريته في إشباع الدافع إشباعا مباشرا وفوريا وصريحا وكاملا. تلك القوى هي: الواقع، الأنا الأعلى. عجز الأنا ذاته.(فرج عبد القادر وآخرون.ص15).

* كما يرى نعيم الرفاعي أن الإحباط عملية تتضمن إدراك الفرد لعائق يعيق إشباع حاجة له أو توقع حدوث هذا العائق في المستقبل مع تعرض العضوية من إجراء ذلك ما من أنواع التهديد.

(نعيم الرفاعي.1976.ص228).

1-1- مفهوم الإحباط الوظيفي:

* يعد الإحباط الوظيفي أحد الأمراض التنظيمية التي تعاني منها جميع المنظمات على اختلاف أنواعها والتي تنشأ بسبب عوامل التنظيم المختلفة، ويعبر عنها بمجموعة متعددة من مظاهر الانفعالات والاضطرابات ذات التأثيرات السلبية على المنظمات والعاملين فيها. (بديع محمود القاسم. 2001. ص35)

* كما يعرفه اسماعيل محمد بلال ان الإحباط الوظيفي بعدم قدرة الفرد على إشباع بعض الحاجات رغم ما يقوم به من تصرفات سلوكية فيصاب بالانفعالات والتوترات التي لا يمكن تلافيها أو التخفيف من حدتها فيحبط. (اسماعيل محمد بلال. 2008. ص40)

2- مصدر الإحباط:

2-1- مصادر الإحباط النفسي: المصدر الخارجي للإحباط

وهناك عدة عوائق وهي :

- مصادر اقتصادية: مثل فقدان الدخل أو عدم وجود دخل كافي يسمح بشراء ما هو مرغوب فيه.
- مصادر مادية: مثل البعد الجغرافي.
- مصادر ثقافية مجتمعية: مثل القواعد والقوانين والحوافز الاجتماعية والاتجاهات التحيز والتعصب لدى الناس.
- مصادر مهنية: مثل ظروف العمل، لوائح العمل، والعلاقات بين العاملين.

2-2- المصدر الداخلي للإحباط

2-2-1) يكون مصدر الإحباط داخليا بسبب فكرة تقف في وجه الحاجة التي تتطلب الإشباع. أو قيمة أخلاقية. أو خبرة سابقة وفي مثل هذه الحالات يمكن أن ينقل الإحباط إلى صراع .

2-2-2) قد يكون الإحباط خاصا بالفرد أو يكون عاما يشمل فئة من الناس.

2-2-3) يختلف الأفراد في تأثرهم بالمواقف الإحباطية. فقد يرى فرد في موقف ما عنصر إحباط شديد القوة. بينما يراه آخر عديم القوة. وقد يمنح ثالث شعورا بالرضا.

يعتمد إدراك الفرد للمواقف الإحباطية على عدة عوامل أنه يعتمد من ناحية على دوافع الفرد وقوتها وطول مدة إعاقتها. فالإحباط الشديد يحدث نتيجة لدوافع قوية مع عدم القدرة الفرد على إشباعه، وحين تطول المدة يشتد الإحباط وهو يعتمد من ناحية أخرى على ثقة الفرد بنفسه. ويمكن القول أن الفرد الواثق من نفسه يستطيع أن يواجه المواقف الإحباطية الشديدة بقوة،

وان يتغلب على المواقف الإحباطية البسيطة بسهولة، بينما لا يستطيع ضعيف الثقة بنفسه، أن يكون كذلك وإدراك الفرد للموقف الإحباطي يعتمد من ناحية ثالثة على ثقة الفرد بشروط البيئة التي تحيط به.

ويدخل في ذلك الشروط الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، يمنح أفرد شعورا بالثقة في محيطهم وقوة لمواجهة المواقف الإحباطية والانتصار عليه يضاف لذلك إن أدراك الفرد للموقف الإحباطي يعتمد على مجموعة القيم الأخلاقية التي يحتويها الأنا الأعلى. ذلك إن هذه القيم قد تقف عائق أمام إشباع حاجة معينة. لدى الفرد، ولكن هذا الفرد قد لا يشعر بالإحباط الشديد نظرا لان عدم

إشباع هذه الحاجة يتفق مع معتقداته وقيمه الأخلاقية والإنسانية. (حنان عبد الحميد العناني. ص105).

3- أنواع الإحباط:

يمكننا تصنيف الإحباط على الوجه التالي :

3-1- الإحباط الأولي: ويتضمن شعور الفرد بالحاجة أو عدم وجود ما يحقق إشباع هذه الحاجة. ومثل ذلك عطش التائه في الصحراء والماء غير موجود.

3-2- الإحباط الثانوي: ويتضمن وجود الحاجة ، ووجود الشيء اللازم لإشباعها ولكن هناك عائق يحول دون ذلك، وعلى سبيل المثال قد يشعر الإنسان بالعطش والماء قريب لكن هناك سبب آخر يمنعه عنه.

3-3- الإحباط الايجابي: وينتج عنه وجود عائق يرافقه تهديد قوي يحول دون إشباع حاجة ملحة، مثل ذلك رجل يرغب في الخروج من البيت لشراء حاجة ملحة لكن ذوي الرصاص يمنعه من ذلك.

3-4- الإحباط الداخلي: وينتج من صفات الفرد الشخصية مثل وجود عاهات أو أمراض.

3-5- الإحباط السلبي: وينتج عنه وجود عائق ليرافقه تهديد قوي يحول دون تحقيق الحاجة. ومثل ذلك فتاة ترغب في شراء فستان لكنها تعزف عن ذلك.

3-6- الإحباط الخارجي البيئي: وينتج من البيئة المحيطة بالفرد مثل: الفقر أو التقاليد الاجتماعية. (حامد زهران. 1988. ص127).

4- خصائص الإحباط:

- هو شعور إنساني لا تخلو منه أي مؤسسة، ولكن تختلف أسبابه ومظاهره من مؤسسة لأخرى.
- يعبر عن حالة من الانفصال الوجداني بين الفرد، وبين بعض عناصر المؤسسة أو كلها.
- يتوقف وجود الإحباط على طبيعة العلاقة بين ذات الفرد، وبين المؤسسة التي يعمل بها؛ حيث أن متغيرات هذه العلاقة، تقوم بينها تأثيرات متبادلة في شبكة معقدة من التفاعلات.
- للإحباط العديد من الأسباب والمصادر، ومن الصعب رده إلى سبب واحد.
- ومن الصعب أيضا تقدير كل مصدر على حده، لأن بعض العناصر أو المتغيرات لها تأثير واضح ومباشر، وبعضها الآخر له تأثير خفي و غير مباشر. كما أن دورها في إحداث الإحباط، يتوقف على مقدار شعور الفرد بعجزه وسلبيته أمامها، وهو شيء يختلف من شخص لآخر.
- الإحباط الإداري يعد ظاهرة معقدة متشابكة الأطراف، ويصعب السيطرة عليها؛ حيث أنها تتصل بالعديد من العوامل والمتغيرات المحيطة بالفرد، وتدخل غالبا في كل علاقاته.
- للإحباط أبعاد متعددة؛ حيث يدرك الفرد عوامل ومتغيرات ومؤثرات معينة، كمدخلات تتفاعل بداخله، وينفعل هو تجاهها؛ ما ينتج عنها بعض مظاهر وآثار الإحباط.
- الإحباط سلبي التأثير، يعبر عنه الفرد بالسلبية أو العزلة أو الانطواء أو العدوان أو المسايرة، وغير ذلك. (السعودي احمد).
- يصاحب الإحباط نظرة تشاؤمية فيا يتعلق بإحساس الفرد باستمرار الأوضاع المثيرة للسخط والعجز وفقدان المعايير، وفقدان التوازن القيمي، وغياب العدالة والمساواة بين العاملين فيا يتعلق بالنقد الأدي والمادي.

- الإحباط مكن القضاء عليه؛ وذلك بالقضاء على مسبباته، فهو مثابة عرض يزول بزوال المرض إن صح التعبير.

- قد يكون الموقف الإحباطي خاصا بفرد بعينه، مثل: فشل الطالب في الاختبار. وقد يكون الموقف الإحباطي عاما يحدث لعدد كبير من الأفراد والجماعات؛ مثل: هبوط أسعار الأسهم.

- إن إدراك الفرد للموقف الإحباطي يعتمد على عدة عوامل وهي: قوة الدافع وشدته، وطول مدة إعاقته وتكرارها. فكلما كان الدافع قويا؛ كالدوافع العضوية مثلا، وكلما طال مدة إعاقته كان تأثير الإحباط أشد وأسوأ.

- كلما كانت ثقة الفرد بنفسه وبيئته كبيرة، كان تأثير الإحباط أقل .

- الموقف الإحباطي نسبي، فالذي يعتبر إحباطا قويا لشخص ما، قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر، بل ربما يكون باعثا على الرضا 0 ومثاله: الشخص الذي اعتاد على التدخين وم يجده مر موقف إحباطي شديد، في حين عدم وجود التبغ يبعث على الرضا عند غير المدخن.

- الفشل والإحباط ربما يقودان إلى النجاح. وذلك لأن الإحباط يعتبر مثابة إثارة للسلوك

وتحريض له. إن الكثير من الناس يأخذون عبرة من فشلهم ليكون دافعا لهم للنجاح في

المستقبل، وهذا القول يصدق على حالات الفشل الأولى فقط؛ مثل: رسوب الطالب لمرة أو

مرتين يدفعه لمزيد من الجهد، أما تكرار الفشل أكر من ذلك فيقود إلى العكس؛ حيث يؤدي إلى نوع من

اليأس والقنوط والاكنتاب). (حمدي علي الفرماوي. رضا عبد الله. 2009. ص 64)

5- مظاهر الإحباط الوظيفي:

من المعروف بأن المظاهر الإحباطية هي ليست واحدة بالنسبة لجميع العاملين، حيث تتعدد هذه المظاهر

وتتنوع أشكالها لاختلاف مسبباتها وتباين درجات تأثيرها.

ويمكن تقسيم مظاهر الإحباط الوظيفي إلى ثلاث مجموعات هي:

5-1- المظاهر المادية: يمكن أن يؤدي الإحباط إلى السلوك العدواني تجاه الأفراد والأشياء

والعدوان ضد التنظيم والتخريب بأشكاله المختلفة بهدف إلحاق الضرر والأذى.

ويحدث السلوك العدواني عندما يشعر الفرد بالإحباط ولا يجد وسيلة مقبولة أو مشروعة لمعالجة هذا الإحباط وعلى وسيل المثال عندما يطلب الرئيس من أحد مرؤوسيه انجاز بعض الأعمال، وبعد الانتهاء منها يقال بأن الرئيس غير رأيه وأنه ليس بحاجة لهذه الأعمال، وفي هذه الحالة فإن الموظف المحبط يلجأ إلى السلوك العدواني مثل تعطيل الآلة وإلحاق الضرر بها والى تعمد البطء في انجاز المعاملات والى غير ذلك من أشكال السلوك العدواني. وقد يمارس الفرد واحدا أو أكثر من هذا السلوك في وقت واحد ويتوقف ذلك على شدة الإحباط الذي يصيب الفرد ودرجة تأثره به. (نفس المرجع)

5-2- مظاهر الإحباط السيكولوجية: ويضم هذا النوع من المظاهر كل من حالات التوتر العصبي

والقلق النفسي والفشل في التوافق والانطواء والاكتئاب والخوف وحالات عدم الرضا والاستياء. فالرضا الوظيفي هو مفهوم سلوكي يقيس مدى تقبل الفرد لوظيفته من جميع جوانبها وبالتالي يعكس درجة سعادته واستقراره فيها وما تحققه الوظيفة من إشباع لحاجته المتعددة والتي يرغب ان يشبعها قياسا بأدائه للوظيفة. إن هذا النوع من المظاهر الإحباطية يصعب اكتشافها والتعرف عليها بسهولة لأنها مظاهر غير ملموسة، فهي مظاهر نفسية تكمن في الذات البشرية للفرد المحبط. (نفس المرجع)

5-3- مظاهر الإحباط التنظيمية: ليس الموظف لوحده هو الذي يدفع ثمن تعرضه للإحباط أما

نفسيا أو صحيا، ون المنظمة هي الأخرى تدفع ثمن هذا الإحباط الحاد والمستمر له تأثير قوي في ظواهر إدارية مختلفة داخل التنظيم منها:

الإحباط والأداء.

الإحباط وترك العمل والغياب.

غياب العدالة التنظيمية.

تدني الأدوار والتقسيم المتزايد للعمل خاصة بالنسبة للعمال المؤقتين.

مهام وإجراءات غير ضرورية.

ساعات العمل الطويلة أو غير منتظمة. (حمدي علي الفرماوي. رضا عبد الله. 2008. ص62).

6- أسباب الإحباط الوظيفي:

مما لا شك فيه أن حالات الإحباط تنشأ عند العاملين نتيجة للعديد من الأسباب المختلفة في أنواعها ودرجات تأثيرها في سلوكياتهم، وقد اختلف الكتاب والباحثين والمتخصصين في العلوم النفسية والسلوكية فيما بينهم في تحديد تلك الأسباب وذلك لان لكل حالة أسبابها وظروفها التي تختلف بالتأكيد عن الأخرى، لذا أصبحت مسألة تحديد ما هي الأسباب المؤدية إلى الإحباط الوظيفي هي من مسؤولية كل باحث. ويمكن تقسيم الأسباب التي تساهم في تعرض العاملين للإحباط الوظيفي إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

- أسباب شخصية (ذاتية).

- أسباب وظيفية.

- أسباب إدارية وتنظيمية.

6-1- الأسباب الوظيفية: تضم هذه الأسباب مجموعة من المتغيرات ذات الصلة المباشرة بعمل الفرد وبوظيفته ولا أحد منا ينكر الدور المهم والفعال الذي تلعبه هذه المتغيرات في تعرض العاملين للإحباط وتتمثل هذه المتغيرات في تعرض العاملين للإحباط وتتمثل هذه المتغيرات بالأجور والحوافز والرغبة والدافعية وفرص الترقية. (زهير التميمي. 1994)

6-2- الأجور: تحتل جانبا كبيرا من اهتمام العاملين باعتبارها وسيلة أساسية في إشباع بعض أنواع الحاجات. وعليه يمكن القول بصفة عامة إن الأجور تعد احد العوامل المؤثرة على رغبة الأفراد في العمل وبالتالي على مستوى كفاءتهم وكفاءة المنظمة. وقد اكتشفت الإدارات المختلفة بأن هناك علاقة بين الأجور والحوافز وأداء العامل حيث أن عنصر العدالة في الأجور يؤمن للفرد إشباع حاجاته المختلفة وبالتالي العيش اللائق له ولأفراد أسرته إلى جانب توفر حالة الاطمئنان والراحة النفسية والرضا عن العمل مما ينعكس على سلوك الفرد في عمله فيقلل من الإحباط الوظيفي. (نفس المرجع)

6-3- الحوافز والمكافآت: من المعروف إن رفع كفاءة العنصر البشري إنما يتم من خلال مداخل عديدة منها التدريب الناجح والتنمية السليمة والتنظيم الفعال وكذلك وبدرجة اكبر تحفيز العاملين للعمل بكفاءة وفعالية وزيادة ولائهم للمنظمة وتجنب مظاهر الصراع في علاقات العاملين بعضهم ببعض وعلاقتهم بالإدارة فضلا من التقليل من الظواهر المعوقة لزيادة وتحسين الأداء مثل ارتفاع معدل الغياب والتباطؤ أو الإهمال في أداء العمل.

من ناحية أخرى أن الدافع الأول للعامل على العمل هو دافع اقتصادي يتمثل في حصوله على الموارد التي تمكنه من مقابلة احتياجاته الفسيولوجية وإعالة أسرته. (بوعطيط جلال الدين. 2008. ص103)

6-4- الرغبة والدافعية: إنه من الأهمية بمكان أن يكون الفرد قادرا على العمل ولكن الأهم من هذا هو أن يكون متحمسا لأداء العمل وراغبا فيه. لقد أسفرت الدراسات والبحوث على انه لا يمكن حث الفرد على العمل بكفاءة وفعالية ما لم يكن هناك اندفاع ورغبة لدى الفرد تجاه العمل الذي يؤديه. فوجود الخطط الجيدة والتنظيم السليم للأعمال ليس معناه أن يفترض أن الأفراد سيقومون تلقائيا بأداء الأعمال المكلفين بها على أتم وجه وبكفاءة ما لم نعمل على خلق الرغبة والحماس عند الفرد تجاه العمل المكلف بأدائه.

6-5- الترقية والتقدم: عندما تتاح للعاملين داخل المنظمة فرص الترقية والتقدم ستولد هذه الحالة لديهم شعور بالثقة بالنفس ومزيذا من الولاء والالتصاق بالمنظمة ذاتها في حين عندما تسلك الإدارة سلوكا آخر لسد الشواغر من خارج المنظمة عن طريق التعيين سيولد هذا السلوك نوع من الإحباط في نفوس العاملين. وتتوقف فاعلية نظام الترقية وبغض النظر عن نوعية النظام المتبع على المدى اكتسابه لرضا العاملين وشعورهم بعدالة النظام وموضوعيته وعدم التأثير في تطبيقه بأي ميل أو اتجاهات شخصية تعكس المحاباة والتحيز غير المنطقي أو العادل تلك العوامل التي تؤول لا محالة إلى هبوط معنويات العاملين وغرس بذور الشقاق والحقد والتشاحن بينهم وعدم تقدير الصالح العام. (نفس المرجع)

6-6- الأسباب الإدارية والتنظيمية: وتضم هذه الأسباب مجموعة من المتغيرات التي يمكن التحكم بها والسيطرة عليها من قبل إدارة المنظمة ووحداتها التنظيمية، فهي متغيرات خارجة عن إرادة العاملين وتؤثر في نفسيا تهم ومعنوياتهم وعلى أدائهم وكفاءتهم وهذه المتغيرات هي الإشراف والقيادة والمشاركة وبيئة العمل. (بديع محمود. 2003. ص66)

إن تبسيط إجراءات العمل ومحاولة تطويره تحتاج إلى معرفة وفهم بالخطوات والإجراءات الواجب إتباعها لانجاز كل خطوة من خطوات ذلك العمل وصولا إلى الهدف النهائي وبأقل التكاليف، وهنا يأتي دور

المشرف الإداري في دراسة مثل هذه الإجراءات والتخلص من الإجراءات التي تعرقل مسيرة العمل الإداري وتحد من كفاءته.

6-7- بيئة العمل: هناك نشاطات خاصة تبذل من قبل الإدارة بهدف المحافظة على قدرات الأفراد واتجاهاتهم ومعنوياتهم وتحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الولاء والانتماء للمنظمة، وتتمثل هذه النشاطات بمجموعة من الخدمات تقدم للعاملين مثل تحسين ظروف العمل وتنظيم ساعات العمل وتوفير برامج الرفاهية الاجتماعية والرعاية الصحية وغير ذلك من البرامج التي تكفل المحافظة على الحالة المعنوية للعاملين وبالتالي التقليل من مظاهر الإحباط. (زهير التميمي، 1994)

7- علاقة الإحباط النفسي بالصحة النفسية:

تختلف علاقة الإحباط بالصحة النفسية بحسب مستوى الإحباط ومرات حدوثه. فعندما يتعرض الشخص للإحباط الخفيف يزيد جهده ويتأثر من أجل إزالة العائق والتحايل عليه أو يعدل أهدافه أو يؤجلها أو يغيرها بأهداف يمكنه تحقيقها. وهذا المستوى من الإحباط مفيد من وجهة نظر الصحة النفسية، لأنه يدفع الشخص إلى تنمية قدراته. وتحسين استجاباته وأساليبه توافقه، ويشجعه على تنميتها عند أبنائنا، يضاف إلى هذا أن نجاح الشخص في تحقيق أهدافه يعد جهداً ومثابرة. يمنعه ويرضيه نفسياً أكثر من تحقيقها بسهولة ويسر، لأن المثابرة على بذل الجهد فيها تحد لقدراته. وإثبات لكفاءته واكتساب للخبرات الجديدة. (صبري محمد علي وأشرف محمد غني شربت. ص 179).

8- العوامل المحددة لشدة الإحباط:

8-1- قوة الدافع المحبط: إن إعاقة دافع ما من الإشباع يشكل حالة ضغط وتوتر يحاول الفرد التخلص منها بأنواع شتى من السلوك، وتناسب هذه الحالة تناسب طردياً مع قوة الدافع المثار الباحث

عن الإشباع وقيمتها المادية والمعنوية وحيويته وإحاحه وهو ما أكدته تجارب سيرز وسيرز (sears et sears) عن الأطفال الرضع والتي خلص منها إلى نتيجة التالية. كلما زادت قوة الدافع الذي يدفع الطفل إلى تناول الحليب زادت سرعة ظهور الاستجابة العدوانية عند الطفل المحبط والعكس صحيح. وهو ما أكده مصطفى عشوي إذ يرى انه كلما كان الدافع أو الحاجة قوية كان الإحباط الذي ينجم عن عدم إشباع هذه الحاجة مؤلماً مما يؤدي إلى أنواع من السلوك غير المتوازن أو غير المتوافق مع البيئة أو المحيط. (مصطفى عشوي. 1990. ص 112-113).

وهكذا يبدو أن هناك ارتباطاً واضحاً بين قوة الدافع المحبط والاستجابات الانفعالية. لدى الفرد إذ تتراوح شدتها بين الضعف والقوة تبعاً لقيمة وحيوية الدافع المحفز.

8-2- شدة الحاجز المحبط: يختلف الحاجز المحبط من موقف إلى آخر من ناحية قوته ومدته ودرجة تهديده. فكلما أحس الفرد بقوة الحاجز وطول مدته واستشعر تهديده لذاته أصبح من الصعب عليه (أي الفرد أن يتحمل حالة الإحباط الناجمة عن هذا المانع القاهر) وباعتبار أن الأفراد يمكن أن تكون لهم أهداف يحتاج إلى مدى طويل و مجهودات لتحقيقها فإن وجود عوائق يستمر مداها على طول المسيرة نحو الهدف فإنه إذا لم يتحقق الإشباع ولم يستطع الفرد التغلب على ذلك العائق رغم الجهد المبذول. فإن مثل الإحباط المتواصل قد يزيد من حدة التوتر. (مصطفى خليل الشراوي. ص 245). وعليه فإن قوة الحاجز المسبب للإحباط من حيث الشدة والمدة والتهديد يزيد حالة الضغط المؤلمة و الناجمة عن عدم إشباع الدافع المحفز. مما يظهر بشدة لدى الفرد المحبط سلوكيات غير مكيف.

8-3- تكرر الإحباط: يتعرض الفرد خلال تفاعله المستمر مع الواقع لاحتباطات متكررة و قد نجده يستجيب بشدة وعنف لموقف لا يستدعي منه كل ذلك. وهذا يعني إن عاملاً آخر قد تدخل. وهو أثر

المنبه المتبقي من حالات إحباطية مرت بالفرد مازالت آثارها متوقدة وان كان عامل الزمن كفيل بمحو بعضها.

فالمراهق الذي تلازمه احباطات الأسرة والمحيط كثيرا ما لا يقوى على تحمل إحباطا آخر من قبل المعلم مهما كان حجمه، وهذا ما يفسر أحيانا ثورات الغضب عند أبناءنا لأسباب يرى أنها تافهة .

فتكررت مرات الإحباط يضعف قدرة الفرد على تحمل الإحباط أيا كانت قوته. وتذهب فيرا سيلبوج (vera clepoj) إلى ابعد من ذلك حيث تعتبر أن الطفل خلال محاولته التكيف مع الواقع، اذ تعرض لعدد كبير من الاحباطات في غياب عدد كاف من المحفزات يجعله يظهر فيما بعد أعراض عصبية.

8-4- شخصية الفرد: تعتبر الفروقات الفردية بين الأفراد من أهم العوامل المحددة لشدة الموقف المحبط إذ يختلف تأثير الإحباط والآثار الناتجة عنه باختلاف الشخصية من ناحية تكوينها البنائي، شروطها التربوية الأسرية وظروف البيئة الاجتماعية.

بالنسبة للتكوين البنائي للشخصية فإن رونزفايغ قد تحدث عن العوامل الجسمية والمرتبطة بمتغيرات عصبية وإفرازات الغدد الصماء ومن المحتمل أن هذه العوامل الجسمية لها جانب كبير بنائي ووراثي بالإضافة إلى بعض العناصر الجسمية المكتسبة كالتعب والأمراض الجسمية. هذا الأخير الذي أعطاه ادلر (adler) أهمية كبيرة واسماه عقدة النقص نتيجة وجود قصور جسمي لدى الفرد والتي تسبب إحباطا داخليا سلبيا مما يجعل الفرد يسلك بطريقة مكيفة أو غير مكيفة كتعويض لحل عقدة النقص هذه.

أما فيما يخص شروط التربية الأسرية فإنها في كثير من الأحيان صانعة نظام استجابات الفرد حيال مواقف الحياة المختلفة عن طريق التعلم بالملاحظة والتقليد... فردود فعل الطفل نحو الإحباط تتأثر تأثرا كبيرا بترتيبات التعزيز التي تعمل في البيئة المحيطة به. وهذا يعني أن الطفل الذي يعيش في بيئة تشجع

ردود الفعل الشديدة والمتشعبة نحو الإحباط. سوف يمارس هذه الردود عندما يواجه موقف يثير الإحباط. وانطلاقاً من هذا فإن تأثر الفرد بالموقف المحبط وطريقته في الاستجابة حياله يرتبط إلى حد كبير بأسلوب التنشئة التي تلقاها، ومدى ما تلقى من مساندة أبوية لمواجهة المشكلات. كما أن خبرات الفرد ومقدار الفرص التي أتاحت له لإرضاء دوافعه واجتياز الصعوبات تجعله أكثر ثقة في نفسه مستمداً قوة أنه من خبرات سارة يمكن خلالها من اجتياز صعوبات الواقع.

كما أن شروط البيئة الخارجية لها تأثير أيضاً. فإن كان الواقع غير ملائم للإشباع أو كما سماه فرج عبد القادر طه "شح الواقع" فإن ذلك يؤثر على ثقة الفرد بإمكانياته وإمكانيات بيئته فتقل قدرته على مواجهة الإحباط. (فرج عبد القادر طه وآخرون. 2000. ص142).

9- النظريات المفسرة للإحباط النفسي:

9-1- نظرية التحليل النفسي: الاهتمام هنا يركز حول غياب الإشباع أو الحرمان من إفراغ التوتر الجنسي نظراً لأن الدافع الغريزي الجنسي هو صاحب الأهمية المركزية لدى التحليليين لأن إعاقة الإشباع سواء كان عاطفياً أو إنسانياً يعد أخطر أنواع الإحباط التي تهدد صحة الفرد النفسية ويأتي في المرتبة الثانية الدافع العدوانية.

أنواع الإحباط حسب النظرية التحليلية: تصنف هذه الأخيرة (نظرية الإحباط إلى نوعين)

1- الحالة الأولى: الإنسان يتعرض لتراكم التوتر الجنسي الذي يشبع عن طريق ضغط الهو على الأنا فإذا نجح الأنا في كف محتويات الهو من خلال استخدام الآليات الدفاعية المختلفة مما يعرضها للخطر النفسي وإذا لم يستطع الأنا استخدام الكثير من الآليات يؤدي إلى اصطناع أعراض المرض النفسي لتحقيق الإشباع بصورة معينة تقيه من عقاب الأنا الأعلى.

2- الحالة الثانية: حالة إحباط عدوان أي الطاقة العدوانية لا تجد مخرج فتترد إلى الذات معرضة الأنا إلى عدم التوازن. (إيمان فوزي. 2001. ص103).

يرجع الإحباط إلى المشاكل الجنسية الذي يواجهها الفرد مولدا تؤثر يصعب التخلص منه.

النظرية السلوكية: يرى بعض السلوكيون أن الإحباط يؤدي إلى العدوان وذلك من منطلق الأساس الذي يستندون إليه (مثير، استجابة) والواقع ان التجريب وملاحظة السلوك فيما يتعلق بموضوع الإحباط، لا يأتي سوى بنتائج جزئية أو سطحية وخاصة أن مواقف الإحباط التجريبية المصنفة، فلما تحدث تأثيرا مطابقا للحالة الإحباط فلسفيا يشير مدلول الإحباط إلى حالة التي يكون عليها الإنسان أكثر من إشارته الظروف الخارجية، فقد يكون عامل الإحباط أما عقبة وهمية يتخيلها الشخص أو عقوبة واقعية وطبقا لمستوى الإحباط يتخذ تأثيره في السلوك. (مراد وهبة. ص103-104).

الإحباط ناتج عن عوامل خارجية يكون سبب في ظهور العدوانية لدى الفرد.

9-2- نظرية الإحباط العامة: ترى أن السلوك العدواني ينتج عن الإحباط أي انه هو السبب الذي

يسبق أي سلوك عدواني فالإنسان عندما يريد تحقيق هدف معين. ويواجه عائق دون تحقيق الهدف يتشكل لديه الإحباط الذي يدفعه لسلوك عدواني لكن يحاول الوصول إليه (الذي يخفف عنه مقدار الإحباط). (غير الله عصار. ص165).

اللجوء لسلوكيات عنيفة يكون محصلة عن الإحباط الناتج بدوره عن مواجهة الفرد العديد من العراقيل من أجل تحقيق.

9-3- التعقيب على النظريات المفسرة للإحباط:

يتضح لنا من خلال عرض النظريات التي تفسر الإحباط و هي النظرية التحليلية السلوكية، والنظرية العامة للإحباط أنه لكل نظرية طريقته الخاصة في التفسير، حتى يبين أصحاب النظرة الواحدة كما هو الحال في نظرية التحليل النفسي بينما نجد فرويد يعتبر الإحباط تجربة أساسية للأنا وتطوره و أن سوء التوافق ناجمة عن ضعف قدرة الأنا نتيجة لضعف الليبيدو نجد أن أصحاب هذه النظرية وللذين يدورون في فلك نظرية فرويد التحليلية مثل أدلر يعطي أهمية لترتيب الأولاد في الأسرة، وما يلاقي الطفل من إحباطات جراء معاملة الوالدية التي تتسم بالإفراط... الخ.

أما بالنسبة لنظرية الإحباط العامة حاولت إعطاء تعبيراً محسوساً لوجهة النظر العضوية في علم النفس للإمكانيات التجريبية واعتبرت أن الإحباط يحدث كلما اعترض طريق العضوية حاجز أو مانع قاهر يحول دون إشباع الدافع الملح، وهذا ما يجعل العضوية في حالة دفاع سيكولوجي من المستوى الثالث "مستوى الدفاع عن الأنا".

9-4 أوجه التشابه بين النظريات: إذا كان لكل نظرية من النظريات السابقة رأي خاص في

تفسير الإحباط، إلا أن الكل يكمل بعضه في توضيح أسباب حدوث الإحباط. وهنا نذكر بعض أوجه الاتفاق بينهم:

1- إن الإحباط يحدث نتيجة وجود عائق يحول بين المرء وهدفه.

2- وجود دافع ملح يسعى إلى إشباع

3- إن الإحباط يحدث نتيجة الحرمان من التعزيز المتوقع.

9-5 أوجه الاختلاف بين النظريات: إذا كان هناك عدد من العناصر التي تشترك فيها

النظريات، فإننا نجد على الجانب الآخر عدد من الاختلافات فيما بينها:

-ترجع نظرية التحليل النفسي الإحباط إلى ضعف طاقة الليبدو، وتثبيت قوتها في مرحلة الطفولة ويعتبر الإحباط تجربة أساسية لأننا وتطوره لأنها تسمح له باختيار وظيفته في التكيف مع الواقع بينما ترجع النظرية السلوكية الإحباط إلى الحرمان من التعزيز المتوقع، واعتبره واحد من الدوافع الأولية.

-أما نظرية العامة للإحباط فتري أن الإحباط ظاهرة تنتج في كل مرة عن وجود حاجز يحول دون الوصول إلى الإشباع. (وردة بلحسيني. 2002. ص 65)

10- الآثار التي يخلفها الإحباط:

يمكن أن يؤدي الإحباط إلى استجابات متنوعة من جانب الشخص المعرض للإحباط، ويمكن تعديد بعض الأشكال ردود الفعل الممكن حدوثها؛ مثل العدوان والهجوم بالسب على الآخرين أو أكثر من ذلك، وهي أنواع من العدوان الموجه إلى الخارج، والذي ينصب على ما يعتبره الشخص مصدر الإحباط، أو على أي شخص آخر يتصادف وجوده، وربما يتوجه بالعدوان إلى اتجاه آخر تماما كأن يصب الشخص غضبه على زوجته أو أولاده لأتفه الأسباب. أيضا يعتبر تحقر الذات والهجوم على النفس والتقليل من شأنها؛ هو نوع من العدوان الموجه إلى الداخل. (خليل ميخائيل معوض. 1994. ص 348)

ولعل الارتباط والصلة بن الإحباط والعدوان من أقوى العلاقات الثابتة في العلوم السلوكية. أيضا مكن أن يتمثل رد الفعل في نسيان الحدث أو الموقف المسبب للإحباط، وهناك ما يسمى بالمعاودة بإلحاح وإصرار، وهو رد فعل يقوم فيه الفرد بتجربة الحدث الذي أصابه بالإحباط مرات أخرى دون ملل؛ حتى يتحقق هدفه من الفعل. وهناك رد الفعل المتمثل في الانسحاب من المواقف المسببة للإحباط كليا، أو جزئيا؛ كبدء فقدان الحواس للعمل، وزيادة معدل الغياب مثلا أما رد الفعل المتمثل في الإنهاك في العمل غر الهام، فيمكن اعتباره صورة من صور الانسحاب الممكن حدوثه، ويوجد هذا النوع من رد الفعل كثيرا لدى طبقة المديرين، وذلك حن يهرب المدير من الشعور بالعجز، إلى واحة زيادة العمل الروتيني غر

الهام، وذلك لأن المدير يشعر بعجزه إزاء الأجزاء الهامة من العمل نتيجة لتعقيدها، أو تتطلبها مهارات أو طاقات لا تتوافر لديه . حاول الشخص في بعض الأحيان

أن منطِق الفشل، وذلك بأن يجد لنفسه سببا معقولا، أو عذرا يبرر له سلوكه، كجزء من الإسقاط النفسي. ويمكن للشخص الذي يلجأ لأي من ردود الأفعال السابقة، أن يستخدمها بشكل تكيفي

أو غير تكيفي، ويلاحظ أن الموقف من جهة، والشخص نفسه من جهة ثانية، يتفاعلان معا لتحديد الإستراتيجية التي تستخدم؛ ويقصد بالاستجابة المتكيفة، رد الفعل للإحباط الذي يسعى لإزالة المعوق الذي يحول دون بلوغ الهدف، على ألا يتسبب في أي ضرر للشخص إذا فشل في إزالة المعوق هذا وقد استعرض روبرت برسج بعض نماذج الإحباط، وكيفية التعامل معها بشكل. تكيفي، ومن بين نماذج الإحباط التي يتحدث عنها:

10-1- جمود القيمة : وفيه يسجن الشخص نفسه في إطار شخصية المتسرع للمشكلة؛ ويعجز بالتالي عن حلها.

10-2- مصيدة الأنا : وفيه تؤدي فكرتنا المبالغ فيها عن أنفسنا، إلى عدم الاعتراف بأخطائنا للتحول إلى سلوك أكثر تكيفا.

10-3- القلق والملل ونفاذ الصبر؛ والتي تتسبب جميعا في إعاقة الوصول إلى الهدف، نتيجة لنقص الثقة بالنفس، أو نقص الاهتمام، أو عدم كفاية الوقت. (احمد جابر حسنين.2013.ص40) ولإحباط آثار متنوعة النادر منها إيجابي، والغالبية سلبية وضارة بالفرد وبالمؤسسة ككل، ومن هذه الآثار:

10-4- الفشل قد يبعث على الإبداع والنجاح : بعض حالات التهديد والإحباط والفشل تعتبر مثابة حافز، ومثر للإبداع وسلوك حل المشكلات .والواقع أن موقف التهديد، وحل المشكلات متشابهان،

بل ومتطابقان أحيانا، لأن في كليهما عائق يحول دون تحقيق الشخص لأهدافه، هذا العائق دفعه لي يتغلب عليه، فإذا م يكن هناك مواقف) مشكلة(، فلن يكون هناك حلولا، وبدون وجود حلول للمشكلات، لن يحصل تقدم وازدهار، بل ستبقى الحضارة في حالة جمود، فالحالة الانفعالية) التوتر والقلق (المصاحب للإحباط، قد يكون مرغوبا لأنه مثابة دافع ومحرض للسلوك ي والمبدع .من هنا فإن بعض العلاء يطلق كلمة قلق أو وهم(حمدي علي الفرماوي.2009.ص66)

ليدلوا على الإحباط، والقلق يعمل عمل الدافع، إلا أننا نعرف القلق والإحباط إذا زاد عن حده المتوسط، فإنه يحدث أثارا عكسية، ومنع الشخص من النشاط؛ وبالتالي الإبداع والنجاح .أما إذا تكرر الفشل والإحباط وما يرافقه من قلق زائد؛ فإنه عائق يحول دون العمل والإنجاز، لأنه يخلق حالة من اليأس والقنوط هذا عن الآثار الإيجابية .أما الآثار السلبية للإحباط الإداري؛ فنتمثل في:

- أ- إثارة المشاعر الانتقامية بداخل الفرد، والرغبة في القضاء على كل ما مسببات الإحباط.
- ب- انتشار روح الانهزامية، واختفاء روح المبادرة والمسئولية وانخفاض الدافعية للعمل.
- ت- اليأس من التغيير، ومحاربة كل جديد من شأنه تغيير الصورة إلى الأحسن، ما لا يتفق مع الصورة الذهنية لدى الفرد المصاب بالإحباط.
- ث- تهيئة البيئة النفسية المناسبة لمخالفة القواعد الوظيفية، والفساد الإداري بشقيه المادي
- ج- والإجرائي.(بلعربي أسماء.2013.ص123)
- ح- ضعف الإنتاجية، وسوء الإنتاج كما وكيفا
- خ- كثرة الأخطاء، وإضاعة الوقت في إجراءات العمل الروتينية
- د- التهرب من المسئولية.
- ذ- انتشار الشعور باللامبالاة.
- ر- زيادة الشعور الفرد بالوحدة وعدم الرضا وضعف الانتماء الوظيفي.

- ز - ارتفاع معدلات الغياب ومعدل دوران العمل وترك الخدمة.
- س - انخفاض مزاجية الإبداع والابتكار.
- ش - زيادة الصراعات التنظيمية داخل بيئة العمل.
- ص - عدم الرضا عن العمل وعن الحياة ككل.
- ض - انخفاض مستوى الشعور باحترام الذات، نتيجة غياب العدالة التنظيمية، وغياب العدالة في التقدير الأدبي للعاملين.
- ط - زيادة مشاعر الخوف.
- ظ - زيادة مشاعر القلق والتوتر.

إلا أن أهم الآثار السلبية الخطيرة للإحباط هي تنمية الشعور بالاعتراب الوظيفي.

عدم تحقيق الاستغراق الوظيفي. (حمدي علي الفرماوي. رضا عبد الله. 2009. ص46)

11- الاستراتيجيات للحد من الإحباط:

وضع الخطط والبرامج التي يرسمها الفرد لنفسه، لي تساعده على مواجهة المواقف الإحباطية، وأن يضع في حساباته كل المتغيرات والاحتمالات، فهذا يخلق عنده نوعاً من الاستعداد للمواجهة والتصدي بحيث لا يفاجأ.

11-1- أما عن الطرق والأساليب غير المباشرة التي يستخدمها الفرد للتخلص من

الإحباط:

11-1-1 الكبت: يتميز الكبت محاولته المستمرة بكبح الرغبات الأولية كحل للصراع، ويستخدمه كل

الناس الأسوياء والمضطربون، ولكن غالباً بعد دفع الثمن، فالفرد يحمل العديد من الدوافع

التي لا يمكنه إظهارها أمام الآخرين؛ كالدوافع العدوانية، والجنسية في مجتمعات تضع قيوداً على ذلك، فيقوم الفرد بإبعادها من شعوره إلى اللاشعور؛ بحيث تبقى بعيدة ومدفونة هناك، مع أنه لا يحل المشكلة. (خليل ميخائيل معوض. 1994. ص 348)

11-1-2 الإسقاط : وهو أن يتخلى الشخص عن صفات عنده وينسبها للآخرين، لأنه يرغب أن لا تكون عنده، فهو إذن إلقاء اللوم على الآخرين للأخطاء التي يرتكبها الشخص نفسه، أو أي تقصر عنه. فإذا بالغ الفرد في إلقاء اللوم على الحظ أو الآخرين أو القوى الخفية، فيا يحصل لديه فإنه سيكون بذلك حالة مرضية كما تظهر عند المصابين بهذيان الاضطهاد والمتابعة.

11-1-3 النكوص : وهو نوع من الانسحاب وهو ليس طريقة جيدة ومفيدة للتكيف؛ لأنه يؤدي غالباً إلى الإضرار بالفرد، ويوقف عملية الشخصية، لأنه العملية التي يقابل بها الفرد المواقف التي تصل صعوبتها إلى حد لا يستطيع التغلب عليه. (حلمي المليجي. 2000. ص 67)

11-1-4 التبرير : أحياناً يقوم بعض الأفراد بسلوك غير مقبول، أو يفكر بطريقة غير

مقبولة تجلب له التهديد، وبعد ذلك يحاول التخلص من القلق أو الذنب

المرافق، بإيجاد تسوية أو تبرير معقول لهذا السلوك. إن هذه الطريقة

أو الأسلوب الدفاعي يُسمى) التسوية أو التبرير(، وكثيراً ما يسلك الفرد أشكالاً من السلوك الناتجة عن دوافع لا شعورية غير مقبولة؛ بحيث يصدر عنه تصرفات غير أخلاقية ومرفوضة من الفرد والمجتمع، فيحاول أن يفسر ذلك تفسراً معقولاً ويعلله بأسباب مقبولة من المجتمع. ويختلف التبرير عن الكذب، إذ أنه في حالة الكذب يكون مدركاً له، أسبابه، ودوافعه. وسلوكه. أما التبرير؛ فإنه عملية لا شعورية أو غير واعية، ولا يدرك الإنسان أسباب سلوكه، من جهة ثانية؛ فإن الشخص الذي يكذب، يخدع الغر ولا يخدع نفسه، أما التبرير فالشخص يخدع نفسه كما يخدع الآخرين. (نفس المرجع).

خلاصة الفصل:

يتعرض الأفراد إلى مواقف تثير لديهم الإحباط، وتختلف شدة هذا الإحباط باختلاف شخصياتهم والفرد الذي يحاول حل مشكلته يؤدي ذلك زيادة ثقته بنفسه وزيادة مهارته التي تمكنه من حل المشاكل التي يتعرض لها في المستقبل بعكس الفرد الذي يتهرب من حل المشاكل، فما نعيشه من لحظات إحباط فهي لن تدوم .

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

- ❖ 1- المنهج المستخدم في الدراسة.
- ❖ 2- حدود الدراسة.
- ❖ 3- عينة الدراسة.
- ❖ 4- أدوات القياس.
- ❖ 5- أساليب التحليل الإحصائي

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصول السابقة إلى الجانب النظري، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض أهم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وذلك من خلال عرض المنهج المتبع وطريقة اختيار عينة الدراسة الأداة المستخدمة لجمع البيانات وإجراءات التعرف على صدقها وثباتها بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل النتائج.

1- المنهج المستخدم في هذه الدراسة: إن اختيار نوع المنهج في أي بحث علمي مرتبط بطبيعة المشكلة محل الدراسة فالمنهج المناسب هو المنهج الوصفي.

2- حدود الدراسة: تحدد الدراسة بالمجالات التالية:

1-2 المجال البشري: اشتملت هذه الدراسة على العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة.

2-2 المجال المكاني: مدينة ورقلة

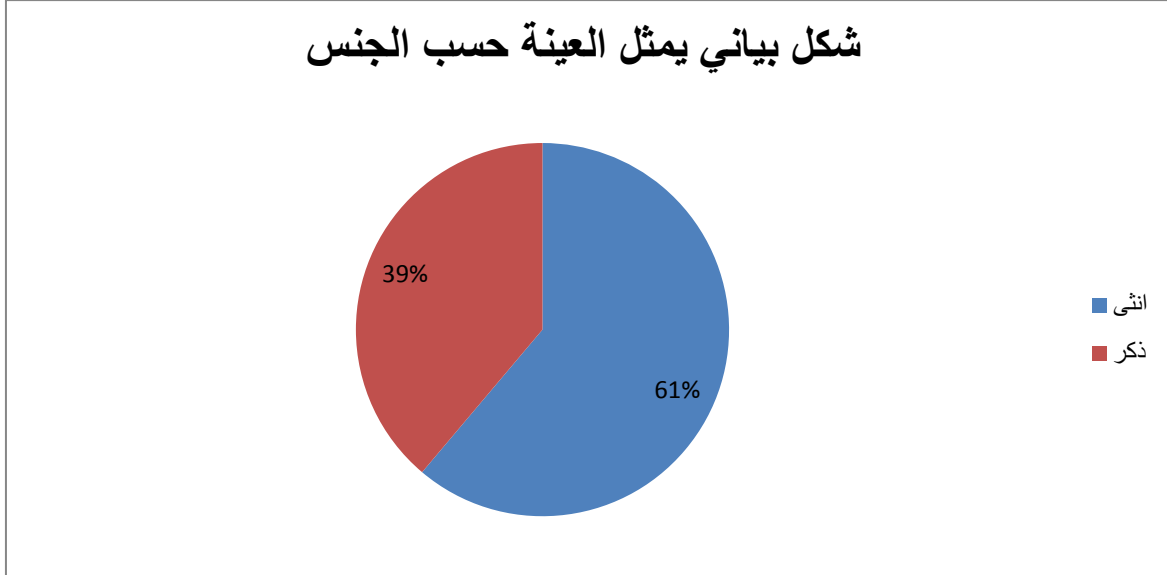
3-2 المجال الزمني: طبقت هذه الدراسة في 2020/2021

3- عينة الدراسة :

نظرا لأهمية الموضوع وطبيعته والتي أجريت على عينة قوامها 224 من العمال المؤقتين وأخذت بطريقة قصديه وكان اختيار العينة بناء على إحصائيات قدمت من طرف مديرية التشغيل وكذا الإدارة الموجودة في المؤسسة لقطاع التربية.

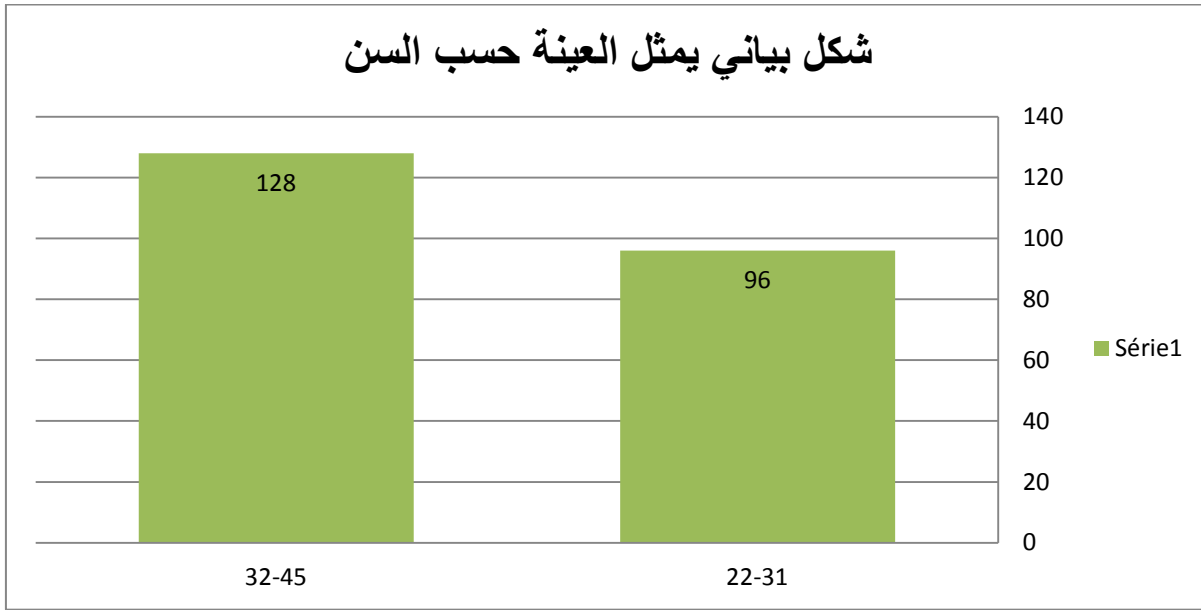
ومنه طبقت إستبانة البحث على فئة العمال المؤقتين في قطاع التربية بمدينة ورقلة.

خصائص العينة:

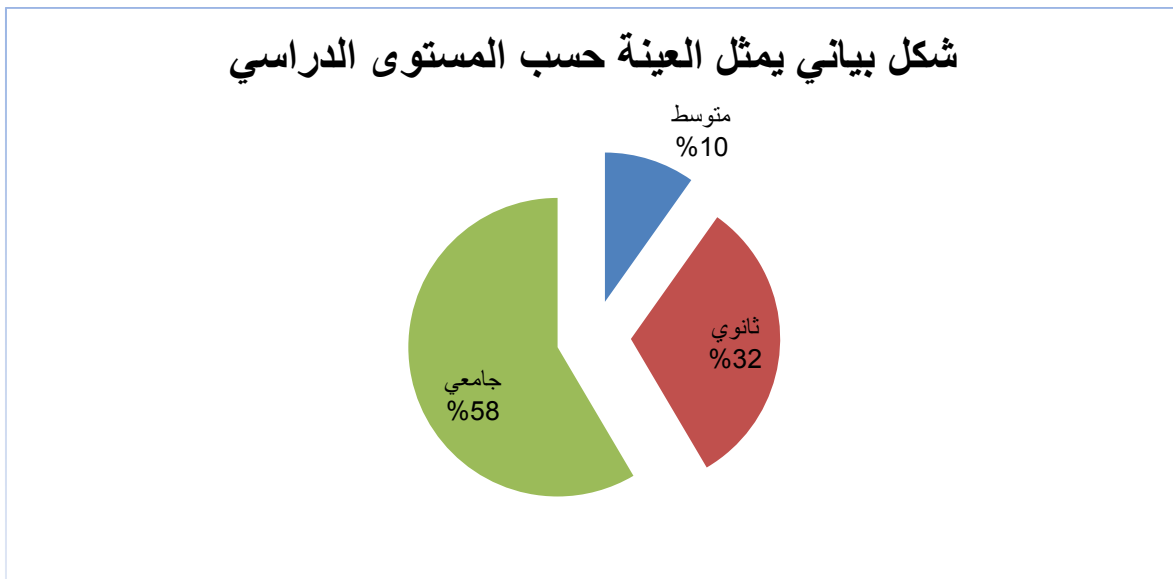


الشكل رقم (01) يمثل العينة حسب الجنس:

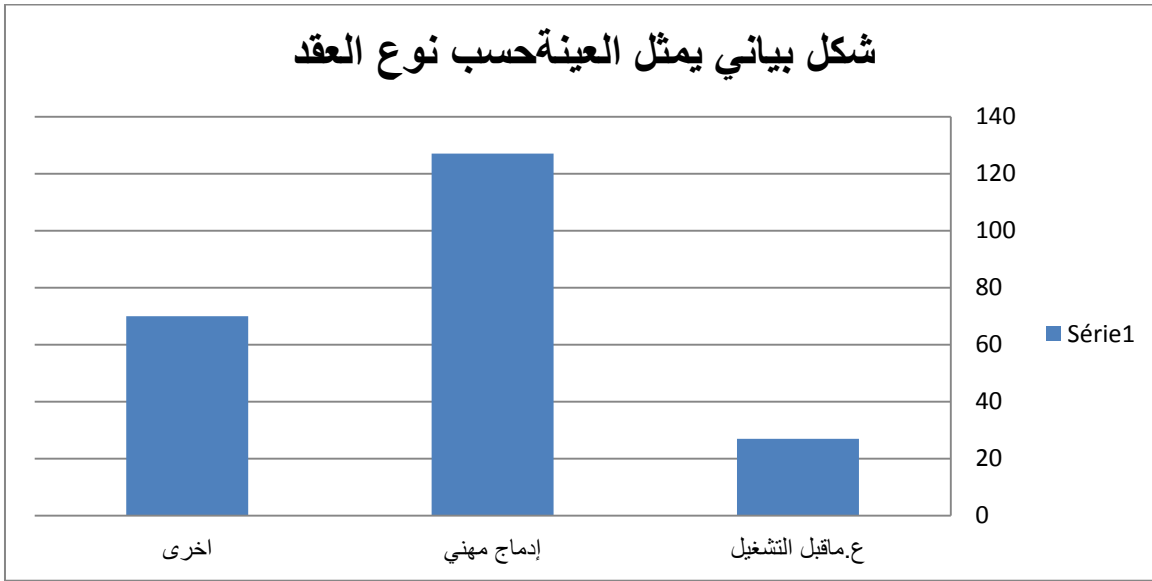
من خلال الشكل رقم (01) يتبين أن تكرار الإناث كان 137. وذلك بنسبة مئوية بـ(61%) وهي أكبر من نسبة الذكور والذي بلغ عدد التكرار فيها 87. وبنسبة مئوية بلغت (39%).



من خلال الشكل رقم (02) يتبين أن تكرار السن من 22 الى 31 سنة. 128 وبنسبة مئوية تقدر ب(57.14%) وهي أكبر من الفئة الأخرى والتي يتبين أن تكرار 96 وبنسبة مئوية تقدر ب(42.85%)



من خلال الشكل رقم (03) يتبين أن تكرار الجامعيين كان 131 وذلك بنسبة مئوية تقدر ب(58%) وهي أكبر من نسبة ثانوي والذي يتبين أن تكرار فيه اقد بلغ 71 وبنسبة مئوية بلغت 32% وكذا أكبر من نسبة المتوسط والذي بلغ عدد التكرار فيها 22. وبنسبة مئوية بلغت 10%



من خلال الشكل رقم (04) يتبين أن تكرر نوع العقد الإدماج المهني بتكرار 127 بنسبة مئوية تقدر ب(56.69 %) التي تكررهما 70 وهي اكبر نسبة من الأخرى والتي تقدر ب(31.25%) و عقود ما قبل التشغيل التي تكررهما 27 وقدرت نسبتها المئوية ب(11.06%).

4- أدوات القياس: اشتملت الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة على مقياس واحد وهو مقياس الإحباط.

4-1 مقياس الإحباط: مقياس يقيس الإحباط النفسي لصاحبه Bartholomew ومساعدته سنة 2011 ويتكون المقياس من تسعة بنود مقسمة إلى ثلاثة أبعاد:

1- الاستقلالية: 2.3.4

2- الكفاءة: 1.6.8

3- الارتباطية: 5.7.9

4-2- مقياس الإحباط مر بما يلي:

4-2-1 الترجمة: تم ترجمة الاستبيان في البداية اجتهادا من الطالبة من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية. وتم عرض هذه الترجمة على أساتذة التخصص أستاذة وازي وبعد التصحيحات تم مطابقته مع النسخة الأصلية للتأكد من سلامة الترجمة اللغوية وذلك بعد الاطلاع على الإطار النظري الخاص بالمتغير المراد قياسه, الشيء نفسه قام به Bartholomew سنة 2011 ومساعدته. عدد البنود الخاصة بكل بعد (الاستقلالية, الكفاءة, الارتباطية).

4-2-2 صدق المحكمين: للتحقق من أن المقياس المذكورة أعلاه في صورته العربية والفرنسية يقيس ما وضع لأجله, تم عرض الصورتين على لجنة تحكيم مكونة من خمسة أساتذة مختصين في علم النفس وهذا من جامعة ورقلة وطلب منهم إبداء رأيهم حول :

- مدى تطابق فقرات المقياس في صورته العربية بتلك الموجودة في صورته بالفرنسية.

- مدى وضوح البنود وسلامتها اللغوية.

- مدى قياس الفقرات للبعد.

ملائمة بدائل الإجابة للفقرات.

تقديم المقترحات اللازمة حولها وتعديلها قبل إجراء الدراسة الأساسية.

فكانت مختلف الآراء إيجابية, وقد أخذ بعين الاعتبار جميع الملاحظات والاقتراحات التي أيدها المحكمون في الاستبانة.

الجدول رقم (01): يوضح الأساتذة المحكمين مع اختصاصاتهم.

الاختصاصاتهم	الأساتذة
علم النفس عمل وتنظيم	1-د.محجر ياسين
علم النفس عيادي	2-أ.وازي طاوس
علم النفس عيادي	3-د.خميس سليم
علم النفس المدرسي	4-د.الأعور إسماعيل
علم النفس عمل وتنظيم	5-أ.كادي الحاج
علم النفس عيادي	6-بوعافية خالد

4-2-3 الصدق التمييزي: استعملت الطالبة طريقة المقارنة الطرفية حيث قامت بترتيب الدرجات

الكلية لمفردات مجتمع البحث على المقياس تنازليا من أعلى درجة الى اقل درجة حيث القيمة الدنيا تقدر

ب46 والقيمة العليا تقدر ب15.81 عدد الافراد11 ودرجة الحرية تقدر ب20 وقيمة ت 6.70 أي أنها

قيمة دالة.

4-3- الثبات:

4-3-1 التجزئة النصفية: استعملت الطالبة طريقة التجزئة النصفية، حيث وزع الاستبيان على عينة

متكونة من 224 عامل وعاملة في القطاع العمومي بمدينة ورقلة، ثم وضعت الأسئلة ذات التقييم الفردي

لوحدها، والأسئلة ذات التقييم الزوجي لوحدها كذلك، بعد ذلك تم حساب معامل الارتباط بين جزئي

الاستبيان، وتحصلت على ثبات قدره 0.57، بعد إجراء عملية التعديل باستعمال معدلة سبيرمان براون

تحصل على ثبات قدره 0.72. ويظهر أن معامل الارتباط مرتفع وهذا ما يدل على أن للاستبيان ثبات

مرتفع.

4-3-2 معامل ألفا: قدر معامل ألفا لمقياس الإحباط النفسي ب 0.65 وتشير هذه النتيجة إلى أن

المقياس يتميز بثبات

5- أساليب التحليل الإحصائي:

- اعتمدت الطالبة على مجموعة من الأساليب الإحصائية، وتم معالجتها بواسطة برنامج SPSS تحت نظام WINDOWS. والوسائل التي استخدمت هي: المتوسط المرجح. المتوسط الحسابي. الانحراف المعياري.

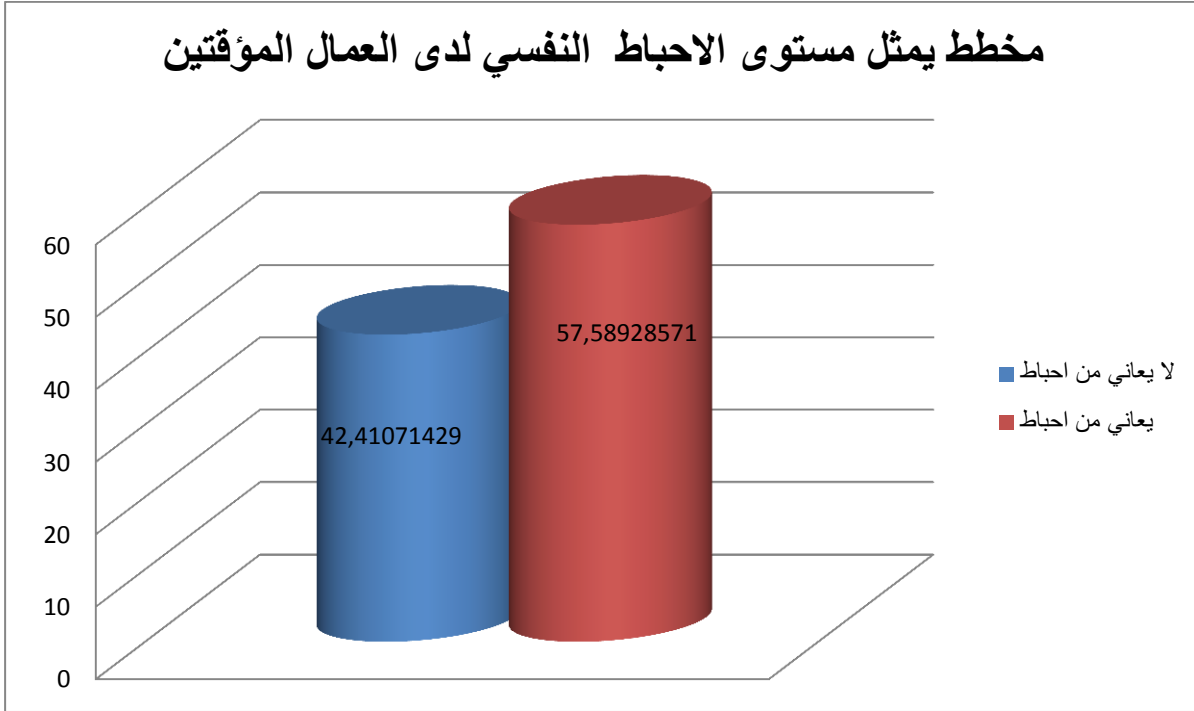
الفصل الرابع:

عرض وتحليل تفسير النتائج

- ❖ 1- عرض وتحليل نتيجة التساؤل العام.
- ❖ 2- عرض وتحليل نتيجة التساؤل الأولى.
- ❖ 3- عرض وتحليل نتيجة التساؤل الثاني.
- ❖ 4- عرض وتحليل نتيجة التساؤل الثالث.
- ❖ 5- عرض وتحليل نتيجة التساؤل الرابع.

1- عرض وتحليل وتفسير التساؤل العام: والذي ينص على: ما مستوى الإحباط النفسي لدى

العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة.



من خلال الشكل رقم (05) نلاحظ أن مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين مرتفع

تفسير نتائج التساؤل العام: أوضحت النتائج أن مستوى الإحباط النفسي مرتفع لدى العمال المؤقتين

في القطاع العمومي (قطاع التربية) بمدينة ورقلة وهذا يعكس النتائج المتحصل عليها وكذلك هذه النتائج

المتحصل عليها تتوافق مع الواقع الذي نعيشه، وما لاحظته الطالبة من سلوكيات في أوساط العمل خلال

فترة تطبيق المقياس، ويمكن إرجاع السبب إلى مصادر الإحباط الاقتصادية مثل فقدان الدخل أو عدم وجود

دخل كاف يسمح بشراء ما هو مرغوب فيه، كذلك الأبعاد الثقافية والمجتمعية مثل القواعد والقوانين والحوافز

، والاتجاهات، التحيز والتعصب لدى الناس، والمهنية مثل ظروف العمل الفيزيائية والعلاقات بين العاملين،

لوازم العمل.

2- عرض وتحليل التساؤل الأول: والذي ينص على: هل توجد فروق في درجة الإحباط لدى العمال المؤقتين في قطاع التربية بمدينة ورقلة باختلاف الجنس.

الجنس	ذكور		إناث		درجة الحرية	ت المحسوبة	الدلالة
	م	ع	م	ع			
الإحباط النفسي	13.77	2 2	14.19	2.29	222	-1.49	0.13
							غير دال

يتضح من الجدول رقم (02) أن المتوسط الحسابي للذكور 13.77 والانحراف المعياري 2.32 أما المتوسط الحسابي للإناث 14.27 والانحراف المعياري 2.50 وقيمة ت 1.49 -وهي قيمة غير دالة. إذا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى لمتغير الجنس.

تفسير نتائج التساؤل الأول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحباط النفسي لدى

العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى الجنس

من الجدول رقم (02) يتضح أن الفروق في متوسط الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين ذكور وإناث ليست دالة، أي أن الفروق ليست دالة في متغير الإحباط ودرجات الفروق الملاحظة بين الجنسين لا تعود إلى الاختلاف في الجنسين. وفي نظر الطالبة أن ذلك يعود إلى ما مدى تحمل الفرد للإحباطات، فكل فرد مستوى معين من الإحباط، لا يستطيع أن يتحمل إحباطاً أعلى منه في الدرجة، وإن زاد الإحباط. فقد يرى شخص في موقف ما عنصر إحباط شديد بينما يراه شخص آخر مصدر قوة.

ومن بين الدراسات التي جاءت مخالفة لنتيجة دراستنا هذه، دراسة وردة بلحسيني والتي تؤكد على وجود فروق في الإحباط لجنسين غير الراضين عن التوجيه المدرسي، إذ تبين أن الذكور كانوا أكثر إحباطاً من الإناث باعتبار أن الجنسين غير الراضين عن التوجيه المدرسي، إذ تبين أن الذكور كانوا أكثر إحباطاً

من الإناث باعتبار أن المجتمع يهيئ الإناث على أن يكون أكثر خضوعا وتقبلا للواقع. وكذا دراسة زهير التميمي التي جاءت مخالفة لدراستنا والتي توصلت

3- عرض وتحليل وتفسير التساؤل الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحباط

النفسي لدى العمال المؤقتين في القطاع العمومي بمدينة ورقلة باختلاف السن.

الجدول رقم(03):يوضح نتائج الفروق في درجة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في القطاع العمومي بمدينة ورقلة السن.

السن	من(22-31)إلى		من(32-45)إلى		درجة الحرية	ت المحسوبة	الدلالة
	سنة	سنة	سنة	سنة			
الإحباط النفسي	م	ع	م	ع	222	2.92	771. غير دالة
	13.97	2.31	14.07	2.31			

يتضح من الجدول رقم (03) أن المتوسط الحسابي من 22 إلى 31 سنة هو 13.97. والانحراف المعياري 2.31 أما المتوسط الحسابي للسن. ما بين 32 سنة وسنة 45. هو 14.07 والانحراف المعياري 2.31 وقيمة 2.92 وهي قيمة غير دالة.

إذا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في القطاع العمومي بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير السن.

تفسير نتائج التساؤل الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في القطاع العمومي بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير السن.

لقد جاءت نتائج البحث غير متوافقة مع ما افترضته الطالبة حيث أن الفرق ليس دال والفرق الملاحظ بين نتائج الفئة التي يقل سنها عن 32 سنة والتي يفوق سنها عن 33 سنة غير مختلفان من حيث درجة الإحباط النفسي، تعتقد الطالبة أن عامل السن في ميدان العمل غير مهم. وهذا ما أكدته نظرية

Bartholomew حيث بينت الأبحاث أن الأفراد يظهرون تحسن في الأداء كلما اقترب سن الفرد من 30 سنة كلما ازدادت رغبته في العمل وذلك في أجواء اجتماعية تحفز على إرضاء الاحتياجات الأساسية للذاتية في العمل منها الكفاءات، انتماء والرغبة في التفاعل مع محيطه بشكل فعال وذلك لشعور العمل بارتباطه بباقي العمل. كما جاءت دراسة أخرى بنفس دراسة **زهية بن حنى** حيث تؤكد أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال يعزى الى متغير السن.

4- عرض وتحليل وتفسير التساؤل الثالث: والذي ينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية

في درجة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في القطاع العمومي العاملين في بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (04): يوضح دلالة الفرق في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
متوسط	22	14.13	2.69
ثانوي	71	14.07	2.33
جامعي	131	14.06	2.47
المجموع	224	14.07	2.44

المجموعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	اتساق	قيمة ف	مستوى الدلالة
داخل المجموعة	0.89	2	0.45	0.07	0.99 غير دال
بين المجموعة	1329.62	221	6.01		
المجموع	1329.71	223			

يتضح من الجدول رقم (04) أن المتوسط الحسابي لفئة المتوسط تقدر بـ 14.13 والانحراف المعياري 2.69، والمتوسط الحسابي لمستوى الثانوي تقدر بـ 14.07 والانحراف المعياري 2.33. كذلك المستوى الجامعي قدر المتوسط الحسابي بـ 14.06 والانحراف المعياري قدر بـ 2.47

إذا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى المستوى التعليمي.

تفسير نتائج التساؤل الثالث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير المستوى التعليمي. لقد جاءت نتائج البحث غير متوافقة مع ما افترضته الطالبة حيث أن الفرق ليس دال بالنسبة للمستوى التعليمي. وعلى حسب اعتقاد الطالبة أن عامل المستوى التعليمي في ميدان العمل غير مهم، وإن السبب يقف وراء أسباب شخصية ويمكن أن العمال لديهم مدخول آخر، كما جاءت دراسة مخالفة لدراستنا زهير التميمي حيث توصل إلى أن الأفراد على اختلاف مستوياتهم التعليمية يتعرضون للإحباط، وإن حالات التعرض تكون بشكل أكبر وأسرع عن الأفراد الأكثر تعلماً (ذوي المؤهلات العلمية العالية). ولما كان أغلب العاملين تتراوح مستوياتهم التعليمية ما بين الشهادة الابتدائية والشهادة الثانوية حيث كانت (67.2) من حجم العينة، لذا لا يمكن إغفال هذا المتغير كأحد الأسباب التي تعود إلى الإحباط في المنشأة.

5- عرض وتحليل وتفسير التساؤل الرابع: والذي ينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية

في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة

الجدول رقم (05): يوضح نتائج الفروق في درجة الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في

قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير نوع العقد

يتضح من الجدول رقم (05) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين

نوع العقد	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ع.ما قبل التشغيل	27	14.81	2.21
إدماج مهني	127	14.17	2.47
أخرى	70	13.61	2.40

المجموعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	اتساق	قيمة ف	مستوى الدلالة
داخل المجموعة	30.86	2	15.43	2.62	0.07 غير دالة
بين المجموعة	1298.84	221	5.87		
المجموع	1329.71	223			

إذا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير نوع العقد.

تفسير نتائج التساؤل الرابع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة يعزى إلى متغير نوع العقد.

من الجدول رقم (04) يتضح أن الفروق في متوسط الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في نوع العقد ليست دالة، أي أن الفروق ليست دالة في متغير الإحباط و لا تعود إلى الاختلاف فيه. وفي اعتقاد الطالبة أن ذلك يعود طبيعة العمل والظروف التي يمر بها كل العمال كما أن للعمل المؤقت جانب إيجابي حيث يتمثل في عنصر المهارة، حيث يعتبر التأهيل والخبرة لها دور في مجال العمل، ورغم وجود أزمة عمل في الجزائر متمثلة في الانتشار الواسع للبطالة وقلة فرص العمل، فإن العمل المؤقت يضمن له أجر يساعده على تلبية احتياجاته، وإعطائه فرصة للتجربة في ميدان العمل، ويمكن أن يؤهله ليصبح عامل دائم، كما

أشار بن عزوز بن صابر أن العمال المؤقتين لا يختلف وضعهم عن العمال الدائمين من حيث الحقوق والواجبات أو الالتزامات أولاً إلا في مدة العقد أو في المدة الزمنية لعلاقة العمل التي تربط هؤلاء العمال بالمؤسسة، وهذا ما تؤكدته المادة 17 من قانون علاقات العمل الذي أشار إليها بشير هدي في الوجيز في شرح قانون العمل التي لا تدع مجالاً للتمييز بين العمال في مختلف المجالات مثل: السن، الجنس، الوضعية الاجتماعية والانتماءات إلى نقابات معينة .

خلاصة النتائج

يتبين لنا من خلال عرض ومناقشة النتائج العامة للدراسة أنها توصلت إلى نتائج هامة، فيما يتعلق بمستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة. وفيما يتعلق بتأثير المتغيرات المعتمدة في الدراسة وجاءت النتائج كآتي:

ما مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة.

- مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين في القطاع العمومي بمدينة ورقلة مرتفع.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة؟ تعزى لمتغير الجنس

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير نوع العقد

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحباط النفسي لدى العمال المؤقتين العاملين في قطاع التربية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير نوع العقد.

الاقتراحات

- 1-تطبيق العدالة في نظام الأجور .وتحقيق العدالة التنظيمية.
- 2-تقديم نماذج فعالة لهياكل الأجور وتقييم الأداء
- 3-تحفيز العمال معنويا وماديا لرفع روحهم المعنوية.
- 4-قيام الإدارة بعقد اجتماعات تهدف إلى حل المشاكل النفسية الناتجة عن ضغوطات العمل في القطاع العمومي.
- 5-البحث بشكل جدي على حلول للمشاكل التي يعاني منها العمال المؤقتين.
- 6-اقترح على المسؤولين في قطاع التربية خاصة والقطاع العمومي عامة أن يولي اهتمامه بالموضوع من جهة وبالعمال المؤقتين من جهة أخرى.
- 7-تطبيق العدالة في نظام الأجور بالنسبة للعمال المؤقتين والدائمين,وتحقيق العدالة التنظيمية.
- 8-العمل على تقليل الضغوط الإدارية والمهنية للعمال المؤقتين.
- 9-تصميم برامج وقائية تساعد العمال المؤقتين على التصدي لظاهرة الإحباط النفسي من خلال الأنشطة الجماعية.

قائمة المراجع

- 1- احمد عزت راجح. 1968. أصول علم النفس .(ط.7). القاهرة. دار الكتاب.
- 2- احمد الكردي.(د.ت). دور التنمية البشرية في مواجهة مشكلات الإحباط النفسي في الحياة العملية(ب.ط). د.ن.ب.ب.
- 3- أديب محمد الخالدي . 2009. المرجع في الصحة النفسية نظرية جديدة.(ط3). عمان . دار وائل للنشر .
- 4- أكثم الصرايرة. 2005. مظاهر الإحباط الوظيفي وأثرها على الاغتراب التنظيمي. دراسة ميدانية في المنظمات الصحية العامة في العلوم الإدارية. المملكة الأردنية المجلد 32. العدد 2.
- 5- إيمان فوزي. 2001. في الصحة النفسية. مصر. مكتبة الزهراء الشرق
- 6- المليحي حمدي. 2000. علم النفس المعاصر. دار النهضة العربية والنشر والتوزيع.
- المليحي عبد المنعم. 1971. النمو النفسي. بيروت . دار النهضة العربية
- 7- النعيم الرفاعي. 1976. الصحة النفسية دراسة في سيكولوجية التكيف.(ط1) القاهرة. مكتبة مدبولي.
- 8- إبراهيم عبد الستار. (1998). الاكتئاب. الكويت عالم المعرفة.
- 9- أبو علام رجاء محمود. 1983. الفروق الفردية وتطبيقاتها الفردية (ط1). الكويت. دار القلم.
- 10- إسماعيل محمد بلال. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. 2008. الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة.

- 11-الحسن محمد أحسان، الأسس العلمية لمناهج الباحث الاجتماعي. 1986بيروت لبنان .دار النشر والتوزيع.
- 12-السعودي أحمد .أحمد طاهر.البطالة المشكلة والحل.القاهرة مصر للنشر والخدمات الصحفية.
- 13-القاضي محمد يوسف .السلوك التنظيمي.عمان الأردن الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- 14-بلحسيني وردة .علاقة الرضا عن التوجيه المدرسي بالإحباط. رسالة ماجستير في علم النفس المدرسي.جامعة قاصدي مرباح. ورقلة
- 15-بلعربي أسماء.واقع سياسة الإدماج لدى خريجي الجامعة الجزائرية .مذكرة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع .تخصص علم النفس عمل وتنظيم.جامعة بسكرة.2013.
- 16-بن عزوز بن صابر : الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري 2010.(ط1)الجزائر.
- 17-بديع محمود القاسم.علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق.2001(ط1)عمان. بشير هدفي .الوجيز في شرح قانون العمل.2003(ط2)دار الريحانة للكتاب القبة الجزائر
- 18-بوعطيط جلال الدين الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي رسالة ماجستير شعبة علم النفس عمل وتنظيم.2008 .
- 19--حنان عبد الحميد العناني.2000.الصحة النفسية .(ط.1).عمان-الاردن دار الفكر.
- 20-حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله.2009.الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة .(ط.1).عمان.دار الصفاء للنشر والتوزيع.

- 21- حامد زهران. 1988. الصحة النفسية والعلاج النفسي. دار المعارف. القاهرة. (د.ط)
- 22- حامد زهران.. الصحة النفسية والعلاج النفسي. (ط5) 2005.
- 23- مصطفى خليل شرقاوي. (د.س). عالم الصحة النفسية (ب.ط). بيروت دار النهضة العربية للطباعة والنشر .
- 24- مصطفى الحجازي 2005. الإنسان المهودر. (ط1). المغرب. دار البيضاء المركز الثقافي العربي للنشر .
- 25- فرج عبد القادر طه وآخرون . معجم علم النفس والتحليل النفسي. دار النهضة العربية.
- 26- عبد الرحمان عيساوي. 1971. النمو النفسي. بيروت. دار النهضة العربية.
- 27- عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار. محمد بن مترك القسامي. 2007. علم النفس التنظيم الإداري. (ط1) الرياض. فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية .
- 28- زهير التميمي. 1994. أسباب الإحباط الوظيفي في المنظمات الخدمائية. دراسة ميدانية. جامعة اليرموك.

29- jean-lucbernaus.claude lenoie. 2012. **psychologie du travail**
-et organisation. volume 18-n4-

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية
تخصص: علم النفس عمل وتنظيم

إستمارة تحكيم استبيان

إلى السادة الأساتذة المحكمين:

تقوم الطالبة بإجراء دراسة حول الإحباط عند العمال المؤقتين لدى الوظيف العمومي وذلك لاستكمال درجة الماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم. لذا قامت الطالبة بتبني استبيان من مجلة (psychologiques au travail EFBPT) وهو مبنى من قبل Bartholomew ومساعدته سنة 2011 ويسمح هذا الاستبيان لقياس الإحباط.

لذا نرجو منكم التكرم بإبداء رأيكم السديد ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبيان, وإذا ما كان صالحا مناسبا أو غير مناسب للتطبيق ومدى انتماء كل فقرة للشكل المحدد لها أو أي اقتراحات أخرى وتعديلات ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة.

مع شكرنا الخالص لكم

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

استبيان الدراسة

أخي الموظف أختي الموظفة تحية طيبة

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان والذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تدور حول بعض المواقف في حياتكم اليومية التي تتفقون في بعضها وتختلفون في البعض الآخر وعليه فإن إجاباتكم لا تحمل الصواب أو الخطأ وتدخل في إطار إجراء بحث علمي لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، نرجو منكم الإجابة عليها بكل صراحة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، الرجاء منكم عدم ترك أي عبارة دون إجابة، كتابة اسمكم غير ضروري وإجاباتكم سوف تكون في غاية السرية ولن تستعمل إلا لغرض علمي فقط، نشكركم مسبقا على تعاونكم الجدي معنا.

البيانات الخاصة :

الجنس : ذكر أنثى

السن :

الأقدمية :

مثال توضيحي :

في مكان عملي أشعر أنني مجبر لأن أتصرف بطريقة معينة نعم لا

الرقم	فقرات الإستبيان باللغة الأصلية - الفرنسية -	فقرات الإستبيان بالصياغة اللغوية - الترجمة -	نعم	لا
1	Il existe des situations dans lesquelles tout est fait pour que je me sente incompetent(e)	هناك مواقف يتم فيها كل شيء لجعلي أشعر بعدم الكفاءة		
2	Je me sens forcé(e) de me comporter d'une certaine manière.	أشعر بالضغط لأتصرف بطريقة معينة.		
3	Je sens que je suis obligé(e) de suivre des décisions prises pour moi.	أشعر أنني مجبر على اتباع القرارات التي اتخذت من أجلي.		
4	Je me sens obligé(e) d'être en accord avec l'organisation du travail qui m'est proposée.	أشعر بأنني ملزم بالاتفاق مع تنظيم العمل المقترح لي.		
5	Je sens que mes collègues peuvent être méprisant(e)s envers moi.	أشعر أن زملائي يمكن أن يحتقروني.		
6	Tout est fait pour que je me sente inapte dans certaines situations.	يتم عمل كل شيء لجعلي أشعر بأنني غير قادر في مواقف معينة.		
7	Je pense que les autres personnes me détestent.	أعتقد أن الآخرين يكرهونني.		
8	Il m'arrive d'entendre des choses qui me donnent l'impression d'être incompetent(e)	أحياناً أسمع أشياء تجعلني أشعر بأنني غير كفء		
9	Je pense que mes collègues sont jaloux(es) quand je réussis.	أعتقد أن زملائي يشعرون بالغيرة عندما أكون ناجحاً.		

جداول تمثل وصف العينة من حيث:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%61.16	137	أنثى
%38.83	87	ذكر
%100	224	المجموع

النسبة المئوية	التكرار	السن
%42.85	96	من 22 الى 31 سنة
%57.14	128	من 32 الى 45 سنة
%100	224	المجموع

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%9.82	22	متوسط
%31.69	71	ثانوي
%58.48	131	جامعي
%100	224	المجموع

النسبة المئوية	التكرار	نوع العقد
%12.05	27	ع.ما قبل التشغيل
%56.69	127	إدماج مهني
%31.25	70	أخرى
%100	224	المجموع

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
14.075	2.44

حساب المتوسط المرجح:

42,41071429	95	100	لا يعاني
57,58928571	129	100	يعاني

Fiabilité**Echelle : ALL VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,543
		Nombre d'éléments	5 ^a
	Partie 2	Valeur	,294
		Nombre d'éléments	4 ^b
		Nombre total d'éléments	9
		Corrélation entre les sous-échelles	,572
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,728
	Longueur inégale		,729
		Coefficient de Guttman	,708

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005.

b. Les éléments sont : VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009.

Fiabilité**Echelle : ALL VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,659	9

Test T

[Jeu_de_données2]

Statistiques de groupe

	VAR00007	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00008	1,00	11	15,8182	1,07872	,32525
	,00	11	12,0000	1,54919	,46710

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
VAR00008	Hypothèse de variances égales	1,756	,200	6,708	20	,	3,81818	,56918	2,63089	5,00547
	Hypothèse de variances inégales			6,708	17,851	,000	3,81818	,56918	2,62166	5,01470

Descriptives

[Jeu_de_données4]

Statistiques descriptive

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الاحباط	224	9,00	26,00	14,0759	2,44189
N valide (liste)	224				

Test T

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur
					standard
الاحباط	ذكور	87	13,7701	2,32129	,24887
	إناث	137	14,2701	2,50442	,21397

Test des échantillons indépendants

Test de Levene
sur l'égalité des
variances

Test t pour égalité des moyennes

	Test de Levene		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
Hypothèse de variances égales	,143	,705	-1,498	222	,136	-,49996	,33383	-1,15784	,15792
Hypothèse de variances inégaies			-1,523	193,331	,129	-,49996	,32820	-1,14728	,14736

Unidirectionnel

Descriptives

الاحباط

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
متوسط	22	14,1364	2,69560	,57470	12,9412	15,3315	9,00	18,00
ثانوي	71	14,0704	2,33803	,27747	13,5170	14,6238	9,00	18,00
جامعي	131	14,0687	2,47197	,21598	13,6414	14,4960	9,00	26,00
Total	224	14,0759	2,44189	,16316	13,7544	14,3974	9,00	26,00

ANOVA

الاحباط

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
داخل المجموعة	,089	2	,045	,007	,993
خارج المجموعة	1329,620	221	6,016		
Total	1329,710	223			

Unidirectionnel

Descriptives

الاحباط

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
عقود ما قبل التشغيل	27	14,8148	2,21944	,42713	13,9368	15,6928	11,00	18,00
إدماج	127	14,1732	2,47558	,21967	13,7385	14,6080	9,00	26,00
أخرى	70	13,6143	2,40346	,28727	13,0412	14,1874	9,00	18,00
Total	224	14,0759	2,44189	,16316	13,7544	14,3974	9,00	26,00

ANOVA

الاحباط

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
داخل المجموعة	30,861	2	15,431	2,626	,075
بين المجموعة	1298,849	221	5,877		
Total	1329,710	223			