



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس عمل وتنظيم

الميدان : علوم إجتماعية

الشعبة : علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسير الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين: رقاب يمينة

همال سارة

بعنوان

الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى موظفي

الحماية المدنية بورقلة

دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بورقلة

نوقشت بتاريخ: 14 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	أ/د التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة	خميس عبد العزيز
مشرفا ومقررا	أ/د التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مزياني الوناس
مناقشة	أ/د التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة	غزال نعيمة

الموسم الجامعي: 2022/2021

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

إهداء

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى القلب الناصع البياض " أمي الحبيبة "

إلى أحلى كلمة ردها لساني وأقوى حب أحس

به قلبي " أبي الغالي "

إلى إخواتي وعائلتهم وإخواتي الأعزاء حفظهم الله

وإلى كل العائلة الكبيرة

وإلى كل أصدقاء العمر، وخاصة رفيقة الدرب " سارة "

وزملاء الدراسة، وإلى كل أساتذة علم النفس .

يمينة

## إهداء

إلى من بسمتها غايتي وما تحت أقدامها

جنتي ....

إلى من حملتني في بطنها وسقتني من صدرها

وأسكنتني قلبها فغمرتني بحبها .... "أمي الغالية"

إلى من علمني أن الدنيا كفاح ..... وسلاحها العلم والنجاح

"أبي العزيز"

إلى إخواني ، وأخواتي ... حفظهم الله عزوجل

إلى كل العائلة الكريمة ، وزملاء الدراسة ... متمنية لهم التوفيق

إلى صديقتي رفيقة دربي ، "يمينة ونور الهدى"

إلى من كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع

إلى كل الأشخاص الذين أحمل لهم المحبة والتقدير .

إلى كل من نسيه القلم وحفظه القلب .

# شكر و عرفان

الحمد لله حمدا كثيرا يليق بجلاله وكمال صفاته الذي وفقنا على إتمام هذه الدراسة المتواضعة، وأصلي وأسلم على من لا نبي بعده صلى الله عليه وسلم.

أسأل الله عز وجل أن يبارك لنا وفي والدينا الكريمين أدما لله عمرهما وأن يوفقنا كي أرد فضلها فلهما منا جزيل الشكر والامتنان.

كما أنتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ "مزياني لونا" بقبوله الإشراف على هذه الرسالة ومتابعته المستمرة وتوجيهاته القيمة.

كما نتقدم بالشكر الخاص إلى الدكتورة "سهيلة بوخيرة" على كل التوجيهات والنصائح

والشكر والتقدير إلى سلك الحماية المدنية بـ ورقلة على التسهيلات المقدمة أثناء القيام بهذه الدراسة.

كما لا يفوتنا أن أنتقدم بالشكر الجزيل والتقدير لكل من ساهم وقدم لنا يد العون والتوجيه من قريب وبعيد لإتمام هذه الدراسة المتواضعة.

شكر لكم جميعا.

### ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الكشفي عن علاقة الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة، وذلك بطرح التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا للمتغيرات التالية (السن، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة)؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا للمتغيرات التالية (السن، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة)؟

وانطلاقا من التساؤلات المطروحة تم طرح الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا للمتغيرات التالية (السن، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا للمتغيرات التالية (السن، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة).

اعتمدنا في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الإرتباطي، كما اعتمدنا في جمع المعلومات

على مقياس الضغوط المهنية ومقياس الدافعية للإنجاز على عينة عشوائية بلغت 90 موظف في الحماية المدنية، وقد تمت المعالجة الإحصائية للنتائج الدراسة بواسطة معامل الإرتباط بيرسون، واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبارت لدلالة الفروق، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا للمتغيرات التالية (السن، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا للمتغيرات التالية (السن، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة).

## Abstract

The study aims to reveal the relationship of professional pressures and achievement motivation among the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla, by asking the following questions:

- Is there a statistically significant relationship between professional pressures and achievement motivation among the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla?
- Are there statistically significant differences in the occupational pressures of the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla according to the following variables (age, marital status, years of experience)?
- Are there statistically significant differences in the motivation for achievement among the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla according to the following variables (age, marital status, years of experience)?

Based on the questions raised, the following hypotheses were put forward:

- There is a statistically significant relationship between professional pressures and achievement motivation among the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla.
- There are statistically significant differences in the occupational pressures of the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla, according to the following variables (age, marital status, years of experience).
- There are statistically significant differences in the achievement motivation among the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla, according to the following variables (age, marital status, years of experience).

In the current study, we relied on the correlative descriptive approach. We also relied on collecting information on the professional stress scale and the achievement motivation scale on a random sample of 90 civil protection employees, Statistical treatment of the study results was done by Pearson correlation coefficient, one-way analysis of variance (ANOVA) and t-test for significance of differences, and the following results were reached:

- There is a statistically significant relationship between professional pressures and achievement motivation among the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla.
- There are no statistically significant differences in the occupational pressures of the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla, according to the following variables (age, marital status, years of experience).
- There are no statistically significant differences in the motivation for achievement among the employees of the Directorate of Civil Protection in Ouargla, according to the following variables (age, marital status, years of experience).



الصفحة	العنوان
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	ملخص الدراسة بالعربية
د	ملخص الدراسة بالإنجليزية
هـ	فهرس المحتوى
و	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال
2	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: مدخل الدراسة</b>	
5	1 - إشكالية الدراسة
6	2- فرضيات الدراسة
7	3- أهمية الدراسة
7	4- أهداف الدراسة
8	5- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة
8	6- حدود الدراسة
8	7- الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: الضغوط المهنية</b>	
14	تمهيد
14	1- الضغوط
14	2- الضغوط المهنية
15	3- خصائص الضغوط المهنية
15	4- عناصر الضغوط المهنية
16	5- أنواع الضغوط المهنية
17	6- مراحل الضغوط المهنية
18	7- نظريات الضغوط المهنية

22	8- الأثار المترتبة عن الضغوط المهنية
23	9- طرق التعامل مع الضغوط المهنية
26	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز</b>	
29	تمهيد
30	1- الدافعية
31	2- الدافعية للإنجاز
32	3- مكونات الدافعية للإنجاز
32	4- أنواع الدافعية للإنجاز
33	5- مظاهر الدافعية للإنجاز
34	6- مؤشرات الدافعية للإنجاز
35	7- خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي
36	8- نظريات الدافعية للإنجاز
39	9- مقاييس الدافعية للإنجاز
42	خلاصة الفصل
<b>الجانب الميداني</b>	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة</b>	
45	تمهيد
45	1- منهج الدراسة
45	2- مجتمع الدراسة
45	3- الدراسة الإستطلاعية
46	4- أدوات الدراسة
46	5- الخصائص السيكومترية
48	6- الدراسة الأساسية
50	7- الأساليب الإحصائية للدراسة
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
52	تمهيد
52	1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
53	2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية

## فهرس المحتويات

54	3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
55	4- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
56	5- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
57	6- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة
58	7- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السابعة
59	خلاصة الفصل
60	الإستنتاج العام
60	التوصيات
62	قائمة المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول والأشكال

### قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
38	النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعية للإنجاز	01
46	نتائج قياس الثبات باستخدام ألفا كرونباخ لمقياس الضغوط المهنية	02
46	نتائج قياس الثبات باستخدام التجزئة النصفية لمقياس الضغوط المهنية	03
47	نتائج المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط المهنية	04
47	نتائج قياس الثبات باستخدام ألفا كرونباخ لمقياس الدافعية للإنجاز	05
48	نتائج قياس الثبات باستخدام التجزئة النصفية لمقياس الدافعية للإنجاز	06
48	نتائج المقارنة الطرفية لمقياس الدافعية للإنجاز	07
49	توزيع عينة الدراسة الأساسية من حيث السن	08
49	توزيع عينة الدراسة الأساسية من حيث الحالة الإجتماعية	09
49	توزيع عينة الدراسة الأساسية من حيث سنوات الخبرة	10
52	نتائج الفرضية الأولى	11
53	نتائج الفرضية الثانية	12
54	نتائج الفرضية الثالثة	13
55	نتائج الفرضية الرابعة	14
56	نتائج الفرضية الخامسة	15
57	نتائج الفرضية السادسة	16
58	نتائج الفرضية السابعة	17

### قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
21	نموذج الضغوط المهنية "Mcgrath"	01
21	نموذج بير ونيومان	02

# مقدمة

## مقدمة:

أصبحت الضغوط سمة من سمات الحياة المعاصرة التي تسير كل تغيرات وتحولات الإنسانية في كافة مجالات الحياة (الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية...)، فتعد الضغوط المهنية من الموضوعات الهامة التي تستقطب اهتمام الباحثين في ميادين علم النفس عامة والمختصين في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي بصفة خاصة لدراسة السلوك الإنساني والعنصر البشري داخل المنظمة لاسيما عند اقترانها بالدافعية الإنجاز، فلإنسان يسعى دوماً لتحقيق التوازن النفسي والجسدي بعيداً عن المشكلات الحياتية في شتى صورها، إذ تشكل الصعوبات الاجتماعية والاقتصادية أحد مصادر هذه المشكلات بما فيها البيئة التنظيمية، فقد يتعرض العمال للمجموعة من الضغوط والتوترات التي تؤثر على الأداء الوظيفي في المنظمة، ومن نتائج الوخيمة لتلك الضغوطات وتوترات تراجع دافعية الإنجاز.

وانطلاقاً من أهمية موضوع الضغوط المهنية وكذا دافعية الإنجاز في التأثير على أداء الأفراد بصفة خاصة والمنظمات بصفة عامة وبالأخص الأمنية منها، كون هذه المؤسسات تقوم بمهام خطيرة وهامة من خلال سعيها للمحافظة على ممتلكات الأفراد.

جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى موظفي الحماية المدنية بورقلة، والتي يندرج إنجازها تحت خمسة فصول، تم تنظيمها على النحو التالي:

الجانب النظري: تضمن ثلاث فصول، حيث جاء الفصل الأول: بطرح موضوع ومشكلة الدراسة وتساؤلاته، وفرضيته، وأهميته وأهدافه وكذا المفاهيم الإجرائية ثم حدود الدراسة والدراسات السابقة.

تلاه الفصل الثاني: تناول الضغوط المهنية من خلال تعريفها وخصائصها، وعناصرها وكذا أنواعها ومراحلها، والنظريات والنماذج المفسرة لها، وطرق التعامل معها وأخيراً خلاصة الفصل.

تلاه الفصل الثالث: تناول موضوع الدافعية للإنجاز من خلال تعريفها ومكوناتها، وأنواعها، ومظاهرها ومؤشراتها وخصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي، والنظريات ومقاييس الدافعية للإنجاز وأخيراً خلاصة الفصل.

أما الجانب التطبيقي: فتضمن فصلين الفصل الرابع تناول الجانب المنهجي، حيث تطرقنا إلى منهج الدراسة وكذا الدراسة الاستطلاعية التي ضمت أهدافها ووصف عينتها، الخصائص السيكومترية ثم الدراسة الأساسية التي ضمت وصف عينة الدراسة والأداة المستخدمة والأساليب الإحصائية للدراسة. ثم الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة فرضيات الدراسة. لنصل في الأخير إلى الإستنتاج العام، والاقتراحات.

# الجانِب النظري

## الفصل الأول:

### موضوع الدراسة

- 1 . إشكالية الدراسة.
- 2 . فرضيات الدراسة.
- 3 . أهمية الدراسة.
- 4 . أهداف الدراسة.
- 5 . التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة.
- 6 . حدود الدراسة
- 7 . الدراسات السابقة.



## 1. إشكالية الدراسة

شهد العالم في سنوات الأخيرة تطور مذهل في جل الميادين لاسيما منها المجال الصناعي، حيث أن التكنولوجيا أدت إلى تضاؤل وتقارب المسافات بل وكسرت حتى الحواجز بين الدول ما جعل المؤسسات على اختلاف درجاتها من حيث التقدم والنمو، ولما كان العنصر البشري أهم مورد لدى أي مؤسسة كان لابد من الاهتمام به وبالظروف المحيطة قصد تذليل الصعوبات والعراقيل التي توجهه ولعل أهم حاجز يقف أمام هذا المورد الهام، هو الضغوط المهنية حيث تعد من الظواهر الشائعة في هذا العصر وما تخلفه من انعكاسات على الفرد و المنظمة نظرا لكثرة انتشارها في الوسط المهني، حيث تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة لها مما يتسبب في ظهور العديد من المظاهر السلبية كالإرهاق و الإجهاد والقلق ومشاعر الإحباط.....إلخ. (جمال الدين محمد المرسي، 2002، ص 135).

وهذا ما بينته دراسات التامين الحديثة الأمريكية وهو أن نصف العمال الأمريكيين يجدون عملهم ضاغط والرابع منهم يعتبرون أن الوظيفة هي مصدر الضغط بالنسبة لهم ما ينكس سلبا على أدائهم.

(الأحسن، 2015، ص 189).

ومن الأساليب التي يمكن أن يواجه بها العامل تلك الصعوبات و العراقيل، التي تواجهه دافعية الإنجاز حيث تعتبر من المؤثرات الأساسية التي تلعب دورا هاما وحيويا في سلوك الأفراد، ومن خلالها يمكن خلق الرغبة لديهم الأمر الذي يتيح لنا القول بأن القدرة المنظمة على تحقيق أهدافها تتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من دافعية الانجاز للوصول إلى هدف معين، وهي التي تحرك السلوك وتوجهه للغاية التي يقصدها ولهذا فإن بث روح الانجاز في المنظمات أمر ضروري لتحسين الأداء، فدافعية الإنجاز تجعل الفرد يميل إلى تذليل العقبات لأداء شئ صعب بأقل وقت مستخدما ما لديه من قوة ومثابرة واستقلال لإمكانياته، وقدرته العقلية. (مخولفي، 2014، ص 209).

فأن واقع مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي تعج بمشاكل جمة وظواهر مختلفة فموظفي الحماية المدنية معرضون بشكل دائم للضغوطات وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم التي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر وهذا ما يؤثر في الإتجاه الكامن لدى العامل، ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في إنجاز المهام الموكلة له ما يقلل من مستوى دافعية الإنجاز وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء. وهذا مادفعنا لطرح التساؤلات التالية:

- 1) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة؟
- 2) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير السن؟
- 3) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير الحالة الإجتماعية؟
- 4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير الخبرة؟
- 5) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير السن؟
- 6) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- 7) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير سنوات الخبرة؟

## 2. فرضيات الدراسة:

- 1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة.

(2) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير السن.

(3) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

(4) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير الخبرة.

(5) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير السن.

(6) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

(7) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

### 3. أهمية الدراسة : وتكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على الضغوط المهنية وتأثيرها على العديد من السلوكيات، والتصرفات لدى الإنسان بشكل عام والموظفين بشكل خاص ، وما ينجر عنها من تدني في مستويات الدافعية للإنجاز .
- إلقاء الضوء على متغير الدافعية للإنجاز الذي يعد الركيزة الأساسية في استمرار المنظمة وبقاءها وذلك من خلال وضع إستراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط لتحفيز العاملين.
- تناول الدراسة لشريحة مهنية هامة في المجتمع يقع على عاتقها عبء كبير في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع، إذا تعد مهنة الحماية المدنية من المهن الخطيرة، الشيء الذي يتطلب من المسؤولين الاهتمام بهم والتقليل من الضغوطات والتوترات الواقعة عليهم.
- إمكانية استخدام نتائج هذه الدراسة في مجالات مهنية مختلفة كتسيير المؤسسات التربوية والصناعية من أجل إعادة النظر في كيفية التعامل مع الضغوط المهنية بشكل مناسب ومحفز لزيادة الدافعية للإنجاز.

4. أهداف الدراسة:

- التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي الحماية المدنية بورقلة.

- التعرف على الفروق في الضغوط المهنية لدى موظفي الحماية المدنية بورقلة تبعا للمتغيرات التالية (السن، الحالة الإجتماعية، سنوات الخبرة).

- التعرف على الفروق في الدافعية للإنجاز لدى موظفي الحماية المدنية بورقلة تبعا للمتغيرات التالية (السن، الحالة الإجتماعية، سنوات الخبرة).

5. التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

**الضغوط المهنية:** هي مجموعة من العراقيل والصعوبات التي تواجه الموظف في القيام بأدائه الوظيفي، ينتج عنها حالة من التوترات النفسية والسلوكية و الفيسولوجية غير مريحة.

**الدافعية للإنجاز:** هي رغبة أو الميل للقيام بأنشطة ومهام موكلة للموظف في العمل للوصول إلى هدف معين وتحقيق درجة من التفوق.

**الحماية المدنية:** مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار للمسايرة للتطورات التكنولوجية.

6. حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة على موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة .

- الحدود المكانية: طبقت الدراسة بمديرية الحماية المدنية بورقلة.

- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة في شهر مارس الموسم الجامعي 2021 - 2022.

7. الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية

دراسة بحري صابر (2015): بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحفي

الجزائري.

هدفت الدراسة إلى التحقق من وجود علاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى الصحفي الجزائري،

وكذا التعرف على طبيعة العلاقة ونوعها، وكذا رصد ضغوط العمل التي تعترض الصحفي الجزائري،

وأیضا التعرف على مستوى التوافق المهني لدى الصحفي الجزائري.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على 120 صحافي اختيرت العينة بطريقة قصدية.

واستخدم الباحث استبيان لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى الصحافي الجزائري.

- هناك علاقة بين ضغوط العمل والاغتراب المهني لدى الصحافي الجزائري.

- هناك علاقة بين ضغوط العمل ودوران العمل لدى الصحافي الجزائري.

- هناك علاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري. (بحري صابر، 2015)

**دراسة إبراهيمي أسماء (2015): بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة بالقطاع العمومي ولاية بسكرة.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي لدى الممرضات

والمعلمات العاملات بالقطاع العمومي بدائرة طولقة ولاية بسكرة. وقد تكونت عينة الدراسة من 130 إمراة

عاملة، 65 ممرضة، 65 معلمة اختيرا بطريقة عشوائية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي

لمناسبته لأغراض الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء وتطبيق مقياسي الضغوط

المهنية والتوافق الزوجي، وتوصلت نتائج الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطيه سالبة عكسية بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي للممرضات و الممرضات .

- توجد علاقة ارتباطيه سالبة عكسية بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي للممرضات

والممرضات. ( إبراهيمي أسماء، 2015)

**دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002): تحت عنوان لضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في**

**المستشفيات الحكومية الخاصة بمدينة الرياض.**

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة الضغوط 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 عشوائيا حيث تم استقصاء عينة

مكونة من 900 طبيب في 7 مستشفيات حكومية و3 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 الأفراد عينة الدراسة بلغت 41% أحيانا، وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى 31%.

- كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة أقل تصل أحيانا إلى 25% إجمالي العينة بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25% من أفراد العينة مما يعد هذا مؤشر على ارتفاع مستوى الضغوط. (حنان عبد الرحيم، 2002)

الدراسات التي تناولت الدافعية للإنجاز:

دراسة محمود (1991):

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المتضمنة في القياس الدافعية للإنجاز والتحصيل الدراسي لدى طلاب كلية التربية . وتتكون العينة من (304) طالبا وطالبة من بين طلاب السنة الرابعة (160 من الذكور، 144 من الإناث) وقد تم تطبيق مقياس دافعية الانجاز، لإيجاد العلاقة بين الدرجات التي تم الحصول الطلبة عليها في كل من الجوانب التي يشتمل عليها مقياس دافعية الانجاز عليه والمعدل التراكمي للتحصيل الأكاديمي. وقد بينت النتائج الدراسة:

- وجود ارتباط موجب ودال إحصائيا بين الدرجات التي حصل عليها الطلاب في أربعة أبعاد للدافعية الانجاز (قلق التحصيل الايجابي ، التوجه نحو المستقبل ، المنافسة ، التحكم في البيئة ) من ناحية ودرجات الطلاب في التحصيل الدراسي من ناحية أخرى.

- فيما تبين عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين الدرجات التي تحصل عليها الطلاب في الأبعاد الأخرى المتضمنة في مقياس الدافعية للإنجاز ودرجات الطلاب في التحصيل الدراسي.(غزال، 2008)

دراسة محمد محمود بني يونس (2005): بعنوان دافعية الإنجاز وعلاقتها بكل من القلق الشخصي وأنماط السلوك عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية.

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

- عدم وجود علاقة ارتباط بين دافعية الإنجاز والقلق الشخصي، و وجود ارتباط بين القلق الشخصي وأنماط السلوك. ( محمود بني يونس، 2005 )

**دراسة وسطاني عفاف (2010): بعنوان علاقة بين النمط السائد لمدير المؤسسة التعليمية ودافعي الانجاز للأساتذة.**

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين النمط السائد لمدير المؤسسة التعليمية ودافعية الانجاز للأساتذة في ضوء مشروع المؤسسات. شملت العينة على 194 أستاذ، موزعة على 4 فئات حيث اخترت بالطريقة العشوائية العنقودية، و 27 مديرا، وقد تم استخدام الاستبيان تجديد النمط القيادي السائد للمدير المصمم من طرف الباحثة، ومقياس دافعية الانجاز للدكتور عبد الرحمن صالح الازرق لجمع بيانات الدراسة. وقد أسفرت نتائج الدراسة:

- وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية ودافعية الانجاز للأساتذة في المؤسسات ذات النمط الديمغرافي و الموقفي، ومستوى منخفض لدافعية الانجاز لدى الأساتذة في المؤسسات ذات النمط الأوتوقراطي الفوضوي. (وسطاني عفاف، 2010)

**الدراسات التي تناولات الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز:**

**دراسة قوراري حنان (2014): بعنوان الضغط وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية الدوسن بسكرة.**

تهدف إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية وطبيعة العلاقة بين المتغيرين السابقين، استخدمت الباحثة المنهج العيادي، واعتمدت الباحثة في جمع البيانات مقاييس منها: مقياس الضغوط المهنية، و دافعية الإنجاز، واعتمدت أيضا على المقابلة. وطبقت الدراسة على 8 حالات (أطباء، وطبيبات) تم اختيارهم بناء على نتائج تطبيق مقياس الضغوط المهنية على 20 طبيبا وطبيبة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن. وتوصلت إلى النتائج التالية :

- أن مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع.
- أن مستوى دافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية منخفض.
- أن هناك علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية .

( قوراري حنان، 2014 )

دراسة أحمدى خولة (2017) بعنوان : علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم المتوسط خميس مليانة.

إن الهدف الأساسي من إجراء هذه الدراسة هو التحقق من وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم المتوسط، ولتحقيق ذلك تم إتباع المنهج الوصفي الإرتباطي، وذلك بتطبيق مقياس الضغوط المهنية ومقياس الدافعية للإنجاز على عينة قدرت ب 30 أستاذ (12 ذكور، و 18 إناث). وتوصلت نتائج الدراسة إلى :

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز وحب العمل والتفاني فيه لدى أساتذة التعليم المتوسط.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا العام لدى أساتذة التعليم المتوسط.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والعلاقات داخل وخارج بيئة العمل لدى أساتذة التعليم المتوسط. (أحمدى خولة، 2017)

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والطموح والمثابرة لدى أساتذة التعليم المتوسط.

إن عرض الدراسات السابقة بين كثرة دراسات التي تناولت موضوع الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز، فتباينت من حيث الهدف فبعضها ركز على قياس مستوى الضغوط، وكذا مستوى الدافعية للإنجاز

والبعض ركز على العلاقة بينهما، وكذا بعض المتغيرات (كالجنس، السن، المستوى التعليمي) موضوع

الدراسة الدافعية للإنجاز الذي نجد أن أهتم به في الغالب علماء النفس التربويون أكثر من غيرهم في علم النفس العمل.



## الفصل الثاني:

### الضغوط المهنية

تمهيد:

1 . الضغوط

2 . الضغوط المهنية

3 . خصائص الضغوط المهنية

4 . عناصر الضغوط المهنية

5 . أنواع الضغوط المهنية

6 . مصادر الضغوط المهنية

7 . مراحل الضغوط المهنية

8 . نماذج ونظريات الضغوط المهنية

9 . الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية

10 . طرق التعامل مع الضغوط المهنية

خلاصة الفصل.

تمهيد :

الضغوط هو مصطلح اقتران اسمه بهذا العصر، ونسب إليه لما شهده التطور التكنولوجي من تطور وفرض نفسه على حياة الأفراد، وأدى إلى تغيرات نمطية في أوضاعهم الاقتصادية، و الاجتماعية، والمهنية، وأصبحت بذلك صيرورة الحياة في تغيير مستمر يتطلب العمل دوماً على مواكبتها ومسايرتها لتحقيق الانسجام والتكيف مع هذه الحياة العصرية، لذا فإن الإنسان في هذا العصر يواجه ضغوط كثيرة في مجالات الحياة كافة وقد انعكست على معظم شخصية الفرد، فمن خلال هذا الفصل سنقوم بعرض مفهوم الضغط المهني وأهم الجوانب المتعلقة بها:

### 1. مفهوم الضغوط:

**لغة:** الضغط - stress - مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني: ضيق شدة ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق . (شحاته حسن، زينب النجار، 2003، ص 208).

اصطلاحاً: نذكر منها:

وقد عرفه " كوكس ماكي" بأنها اختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المعروفة عليه وإدراكه لقدراته على التكيف معها من جهة أخرى. ( حنان الأحمدى، 2002، ص35).

وحسب " فاروق عثمان السيد" فإن الضغوط هي تلك الظروف المرتبطة بهم والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ، ونفسية وقد تنتج الضغوط كذلك من الصداق والإحباط والحرمان والقلق. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص96).

ويؤكد كل من " بريف و شولرسيل" تحديدهم للضغوط بأنها تمثل المصادر الموجودة في بيئة العمل، والتي تؤثر في سلوك الأفراد وتشعرهم بالتوتر كما تؤثر في بيئة العمل. ( عبد الرحمن الهيجان، 1998، ص 79).

### 2. تعريف الضغوط المهنية:

لقد حظي موضوع الضغوط باهتمام الكثير من الباحثين ولقد اختلف المختصون في تحديد مفهومه: حيث يعرفه "كوبر" : أن الضغوط المهنية هي عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل وهذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد. (شعبان على حسين السيسى، 2002، ص356).

ويرى "المشعان": أن الضغوط المهنية تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي أو عضوي لدى الفرد، تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة، أو الفرد نفسه. ( عويدة المشعان، 1994، ص 106)

- ويعرف "ماكلين" و "مارجولس": الضغط المهني بأنه حالة تنتج نتيجة التفاعل بين ظروف العمل وخصائص الفرد، ويترتب عليها خلا في الاتزان الفسيولوجي والسيكولوجي للفرد.

( شعبان علي حسن، 2002، ص 362)

من خلال ما تطرقنا له في التعريفات السابقة يمكننا القول، أن الضغط المهني جملة من المواقف وتواترت والضغوطات التي تواجه الفرد في عمله، حيث تظهر عليه مجموعة من الأعراض السلوكية، والجسمية و نفسية كالقلق، والاكتئاب.

### 3. خصائص الضغوط المهنية: إن للضغوط المهنية عدد من الخصائص نقدمها فيما يلي:

- 1 ) تتفاوت الضغوط المهنية من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة بحيث تكون دافع لرفع الجودة العمل والمنافسة والتفوق.
- 2 ) يختلف تأثير الضغوط المهنية على الأفراد، فالبعض يستطيع تحمل حجم كبير نسبيا ولفترات طويلة من الوقت بينما البعض الآخر لا يمكنه تحمل سوى مواقف ضاغطة قليلة جدا.
- 3 ) إن إدراك الناس للضغوط المهنية وكيفية تفسيرهم لها يخلق اختلافا في استجاباتهم وردود أفعالهم اتجاهها، فكثره العمل والعمل لساعات طويلة يعني قلقا وتواتر عند البعض، بينما يعتبره الآخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات.
- 4 ) لا توجد وصفة تكفل خلو الحياة من الضغوط ، لكن هناك أساليب تخفضها إلى حدها الأدنى.
- 5 ) إن المعاناة من الضغوط لا يمكن اعتبارها أحد علامات الضعف.
- 6 ) إن الضغوط الممكن أن تصبح قاتلة، فلقد عنا المجتمع الغربي مما يسمى بالضغوط المميتة والناجمة عن الإفراط في العمل. (مانع صبرينة، 2008، ص 60)

### 4. عناصر الضغوط المهنية:

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط العمل فلكل فعل رد فعل ولكل مثير استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغط وهي:

- 1) **عنصر المثير:** ويحتوي هذا العنصر على المؤثرات التي تنتج عن المشرف نفسه أو المدير أو البيئة وينتج عنها شعور المشرف بالضغط.

(2) **عنصر الاستجابة:** وهي ردة الفعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في الردود النفسية أو الجسمانية أو سلوكية تجاه الضغط، وقد تكون على شكل إحباط والذي ينتج عن وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له وقد يكون في شكل قلق وعدم الاستعداد للإجابة بصورة مناسبة للمواقف.

(3) **عنصر التفاعل :** وهو التفاعل بينا العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات. ( محمد حسين خميس أبو رحمة، 2012، ص 16 ).

## 5. أنواع الضغوط المهنية:

ثمة أشكال متعددة للضغط تختلف تبعا للمواقف الضاغطة، كما تختلف تبعا لشدة الضغط النفسي، ومن أهم هذه الأشكال ما يلي:

### 1) الضغوط المهنية المؤقتة والمزمنة:

1. **الضغوط المهنية المؤقتة:** هي التي تحيط بالعامل لفترة وجيزة ثم تزول، مثل الضغوط التي ترتبط بموقف مفاجئ وسريع، إلا أنها قليلة التكرار ولا يدوم أثرها فترة طويلة مثل : ضغوط النقل التعسفي، التسريح من العمل.

2. **الضغوط المهنية المزمنة :** وهي التي تحيط بالعامل لفترة طويلة ويمكن أن تكون أحداث ومواقف صغيرة أحيانا، لكنها تتراكم مع الزمن لتشكل سلسلة من الضغوط المتواصلة ، وهذا النوع كثير ما يحدث في بيئة العمل مثل: مشاحنات مع المدير أو مع الزملاء ....

### 2) الضغوط المهنية الايجابية والسلبية:

1. **الضغوط المهنية الايجابية:** وهي التغيرات والتحديات التي تفيد في تنمية العامل، وتطوره وتنتج من أحداث الحياة السارة، وهذا النوع من الضغوط يحسن الأداء ويشكل دافعا لدى الفرد لإنجاز العمل. ويذكر "كيللي" (killy): أن الضغوط الإيجابية تمنح الفرد دافعا للعمل، وتحافظ على تركيزه وتمنحه الإحساس بالثقة والتفاؤل بالمستقبل، بينما تسبب الضغوط السلبية انخفاضا في الروح المعنوية، وتجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه، وتظهر لديه الانفعالات السلبية، والتشاؤم من المستقبل. (killy،1994، p8)

2. **الضغوط المهنية السلبية:** هي تغيرات فسيولوجية وانفعالية سلبية تتجم من تعرض العامل لأحداث الحياة المزعجة وتؤثر في أدائه وإنتاجيته في العمل ....

وفي هذا الجانب يذكر "موريس": أن الإحساس بالضغوط النفسية بنوعها السلبية والإيجابية، يعتمد على تقويم الفرد للموقف على نحو أساسي، فقد يشكل الموقف ذاته ضغطاً سلبياً لشخص، بينما قد يشكل ضغطاً إيجابياً للآخر. (موريس، 1990).

وفي الإطار ذاته يذكر "هانسون": أن الضغوط ليست في ذاتها سبباً للتفوق أو الإنجاز، أو المرض أو الخسائر المادية، فهي محايدة وتظل كذلك حتى يتعرض لها فرد ما المهم هو رد فعلنا على تلك الضغوط. (غري صبرينة، 2014، ص 27).

## 6. مراحل الضغوط المهنية:

### 1) مرحلة التعرض للضغوط:

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخلياً أو خارجياً، 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 الهستيرية.
- سوء استغلال الوقت.
- الاستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد.

### 2) 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 اسماعيل بلال، 2005، ص 44)

### 3) مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلاً فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل، ينتقل الفرد على المرحلة التالية: (www . stressinfo . org 11 . 05 . 2009)

### 4) مرحلة التعب والإنهاك:

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

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الانجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة، الاكتئاب.
- الإصابة بأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم.

(محمد اسماعيل بلال، مرجع سابق، ص46)

### 7. النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية:

قام العديد من الباحثين بتقديم نماذج ونظريات تفسر ظاهرة الضغوط المهنية نذكر منها:

#### 1) نظرية الأعراض العامة للتكيف ل : هانز سيلبي : (sely) 1974

تعد من أقدم النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة الضغوط المهنية ، وظهرت هذه النظرية على اثر الدراسات التي أجراها سيلبي عام 1974 حول الاستجابة النفسية للمرض وكشف أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها وأطلق عليها "سيلبي" الأعراض العامة للتكيف، فقد وضع في نموذجها تصور لردود الأفعال النفسية والجسدية تجاه الضغوط وأن تلك الردود لا تحدث في وقت واحد وإنما تمر بثلاث مراحل، فتنتمئ في مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر رد الفعل الأولي للجسم لحالة الضغوط، الذي يتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان ويظهر في وتوتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض. من ثم يتهيأ الجسم لمرحلة المقاومة، إلا أن تعرض الفرد لضغط طويل المدة، فإنه يصل إلى نقطة يعجز فيها عن استمرار، وتصبح الطاقة على

التكيف منهكة ومجهد ، وبالتالي يدخل الفرد في مرحلة الإعياء والإنهاك، حيث تستنفذ الأعضاء الحيوية لقواها اللازمة للسمود لأمر الذي يؤدي إلى بعض الحالات إلى الموت حسب أدلة علمية، حيث أن الضغوط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم، وفي كثير من الحالات إلى الوفاة. (قوراري حنان، 2014، ص 43).

تجدد الإشارة إلى أن هناك انتقادات كثيرة وجهت لهذه النظرية، كون هذه الأخيرة ارتكزت على الدوافع الفيزيولوجية في تفسير الميكانيزمات المستعملة في حالة الضغوط التكيف معه، حيث أهملت الجانب النفسي للضغط واعتبرته عامل خارجي (بويزري، 2013، ص18).

## 2) النظرية المعرفية لازاروس وآخرون Lazarus:

سمى "لازاروس، 1966" هذه النظرية بـ "نظرية التقييم المعرفي"، هذا نموذج الذي أوضح أنه لكي يكون هناك ضغط يجب أن ندرك الموقف أولاً على أنه ضاغط، أي أن الموقف يجب أن يدرك على أنه مهدد لسلامة الفرد، وفيه يميز بين نوعين من التقييم المعرفي هما التقييم الأولي وهو عبارة عن إدراك الفرد للمواقف الضاغطة. والتقييم الثانوي، هو مجموعة الوسائل التي يتبعها الفرد في مواجهته لتلك المواقف الضاغطة، وقد ميز كل من "لازاروس وكوهين" بين نوعين من المواقف الضاغطة هما: المواقف الضاغطة الخارجية، وتتمثل في أحداث البيئة المحيطة بالفرد، والمواقف الداخلية والتي تتمثل في الأحداث الداخلية، والتي تعني مجموعة الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي. (غربي، مرجع سابق، ص 43)

حسب بيك Beck: فإن السلوك الفرد يتجدد بالطريقة التي يدرك بها الواقع، أي أنه مرتبط بالاعتقادات والأفكار التي يكونها للفرد عن هذا الواقع، فالتعلم الخاطي، يكسب الفرد أفكاراً غير منطقية لذلك استجابة الفرد للأحداث في البيئة تتحدد بشكل كبير بتفسيرات الفرد للأحداث، فتبرز أهمية الدور المعرفي في نشأة الضغوط، وذلك في النموذج الذي قدمه كل من "لازاروس" و"فولكمان" والذي أكد فيه على عملية التقييم الأولي والثانوي في نشأة الضغوط. (ابراهيمى أسماء، 2015، ص99)

التقييم الأولي: وهو الذي يحدد وجود درجة التهديد الناتج عن المنبه، أما التقييم الثانوي فهو المحدد لعمليات التعامل أو المجابهة اللازمة للتخلص من الخطر وكلتا المرحلتين تتأثر بالعوامل التالية:

- 1 . طبيعة المنبه نفسه.
- 2 . خصائص الفرد الشخصية.
- 3 . الخبرة السابقة بالمنبه.
- 4 . الذكاء.
- 5 . المستوى الثقافي للفرد.
- 6 . تقويم الفرد لإمكانياته. ( غربي صبرينة، 2014، ص 42 . 43 )

### 3) نظرية سبيلبرجر:

يربط " سبيلبرجر " في نظريته للضغط بين قلق الحالة والضغوط، ويعتبر أن الضغوط ناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق . ويهتم "سبيلبرجر " بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويحدد العلاقة بينهما وبين ميكانيزم الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة.

يميز هذا الأخير مفهومي الضغوط والقلق، فالقلق هو عملية انفعالية تشير إلى تتبع الاستجابات المعرفية السلوكية، التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، كما يميز بين مفهوم الضغوط، كما يميز بين مفهوم الضغوط ومفهوم التهديد، حيث أن مفهوم الضغوط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية، التي تنسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير ومخيف. ( منيرة تماسيني، 2015، ص 38)

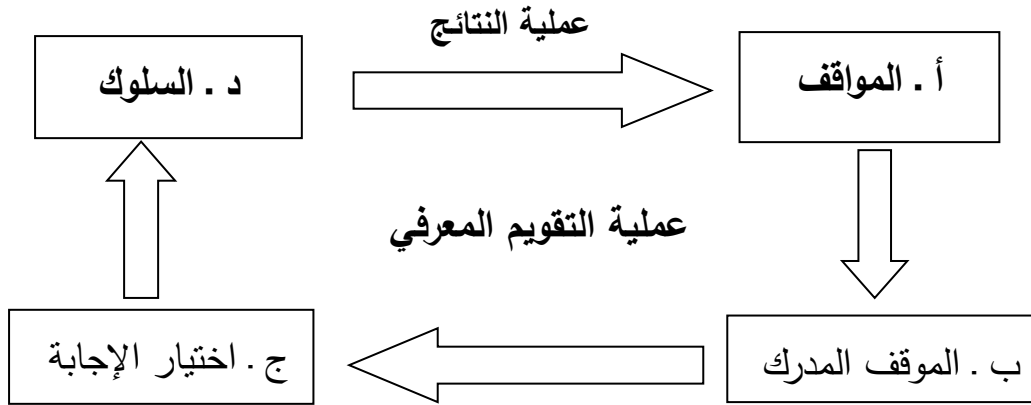
ومن خلال هذه النظرية نلاحظ أن " سبيلبرجر " حاول ربط بين ثلاثة مفاهيم: الضغوط والقلق والتهديد، إذ أن الضغوط ما هو إلا ناتج للقلق ومن ناحية ثانية، فإن الضغوط أكثر موضوعية من التهديد لأنه يرتبط بنسبة معينة بالمواقف، أما التهديد فهو الشعور الذاتي للفرد للموقف الضاغط.

### 4) نموذج الضغوط المهنية ل " ماكجراث":

إن هذا النموذج والذي صيغ من "ماكجراث" 1976 يهتم بالعمليات التي تحدث أثناء مواجهة الفرد للإجهاد، وقد حدد أربعة مراحل تشكل حلقة مغلقة وتبدأ هذه الحلقة بالظروف أو المواقف الموجودة في البيئة، فإذا أدرك المواقف من قبل الفرد على أنه يؤدي إلى نتائج غير مريحة، وإذا تركت المواقف دون تعديل يصبح بالفعل الموقف مجهدا، ويلجأ الفرد إلى بعض الاستجابات الذاتية التي تهدف إلى تغيير هذا الموقف وجعله أقل إجهاد.

هذا ما يعطينا أربعة مراحل هي: الأولى عملية التقويم المعرفي، وتليها عملية اتخاذ القرارات ثم عملية الأداء وأخير عملية الحصيلة وهنا في الشكل الموالي سوف تبين هذه المراحل والعمليات بشكل مفصل.



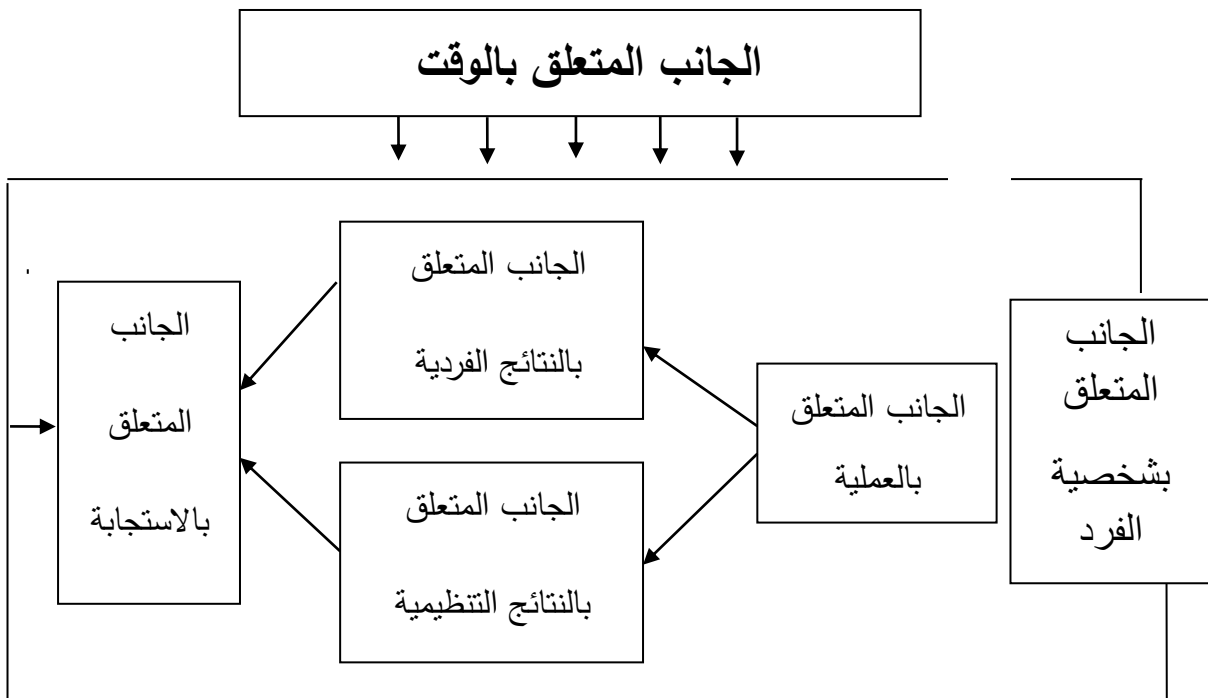


الشكل (01) يوضح نموذج الضغوط المهنية لـ "mcgrath"

( غري صبرينة، 2014، ص39 )

### 5) نموذج بيرونيومان:

قدم هذا النموذج من قبل " بيرونيومان عام 1978 " وقد تم تصميمه ليضم العناصر الجوهرية بالنسبة لضغوط العمل، والعلاقة بين مسببات الضغوط، والتوترات التي تصيب الفرد، حيث تم توضيحها في هذا النموذج من خلال العلاقة بين الجانب البيئي، والآثار أو النتائج الإنسانية وهي تمثل التفاعل بين هذين الجانبين، وهذا العلاقة بين مصادر ضغوط العمل، ويعد نموذج بيرونيومان نموذجا شاملا لفهم ضغوط العمل، حيث أنه من الممكن أن يعمل كدليل أو موجه رئيسي في فهم التفكير الاعتيادي بخصوص ضغوط العمل، والشكل رقم (02) يوضح ذلك.



الشكل (02) يوضح نموذج بيرو ونيومان ( عبد الرحمان الهيجان، 1998، ص62 )

## 8 . الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية :إن العديد المنظمات، تنظر إلى الضغوط المهنية على

أنها شر يجب مكافحته، وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن الضغوط المهن تتمثل هذه الآثار فيما يلي:

### (1 الآثار الايجابية للضغوط المهنية:

1. التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
2. زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
3. تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.
4. انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل. ( توفيق عبد الرحمان، 1994، ص 24 ).
5. تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط. ( عمر وصفي عقيلي، 2005، ص 60).

### ( 2 الآثار السلبية للضغوط المهنية: تتمثل في:

1. انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط على المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، له تأثير سلبي على أداء العامل ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه .كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا. ( أحمد ماهر، 2002، ص392 )
2. الملل: يقصد بها اضطرار الفرد إلى الاستمرار في العمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم الفرد لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباه الفرد نحو عمله.
- 3 . التعب: يعرفه فيرنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب وعدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناتجة عن طبيعة الفرد ذاته. ( كامل محمد عويضة، 1996، ص 151 )
- 4 . التغيب: تعتبر مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في

عمله

وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماما كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل.

( ديفيد فونتانا: ترجمة حمدي علي الفرماوي، 2009 )

### 5. مشكلات صحية:

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة: مثل صداع، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم. (محمد فتحي عكاشة، 1999، ص 91).

### 9. طرق التعامل مع الضغوط المهنية:

تمارس المنظمات بعض السياسات التي تساعد في علاج وتقليل ومنع الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية، وتتمثل هذه طرق فيما يلي:

#### 1) طرق علاج الضغوط المهنية على مستوى الفرد : من أهم هذه طرق:

1. تقوية الإيمان بالله: اللجوء إلى الصلاة وذكر الله كثيرا .لقوله عزوجل: ألا بذكر الله تطمئن القلوب " [الرعد، 28]

2. التمارين الرياضية: إن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم، وتؤدي ممارسة التمارين الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس الرياضة لا يرهق بسرعة مثل الشخص لا يمارس، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمانية أو نفسية للعمل.

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

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

5. التحكم في السلوك الذاتي: لا تجعل الأشياء الصغيرة تتسبب في توترك دع جرس الهاتف يرن وانظر إليه مبتسما، عدم الانزعاج من الإشارات المرور الحمراء المتتالية والحرص على أن تكون هادئا، إذا أحسست بالأرق في ليلة ما، وأفرغ ما في رأسك من أفكار ستشعر بتحسن كبير.

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

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

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

9. النظام الغذائي: ويقصد به أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل.

## (2) طرق علاج الضغوط المهنية على مستوى المنظمة:

### 1. تطبيق 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 لمرؤوسهم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشجع 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 مقدار مناسباً من السلطة الأداء.

(محمود سليمان العميان، 2005، ص 170).

## 3. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني كل المنظمات في فترة زمنية من المشاكل تنبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملين، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعد طرق علاج مشاكل الضغوط.

مثلا 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. (عويذة سلطان المشعان، 1994، ص 324).

## خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى الضغوط المهنية من خلال التعاريف الواردة من وجهة نظر الباحثين والمختصين، ثم تطرقنا إلى ذكر عناصرها ومراحلها وكذا أنواعها وأهم مصادر الضغط المهني متعلقة بالفرد والمنظمة، كما اشتمل هذا الفصل على عرض أهم النماذج ونظريات التي تناولها العلماء والباحثون لتفسير الضغط، بالإضافة إلى أهم الآثار والنتائج المترتبة عنها. وأخير تطرقنا إلى عرض أبرز الأساليب وطرق مواجهة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة والتي يتم من خلالها مساعدة الفرد للخروج والتخفيف من الضغوط.

## الفصل الثالث:

### الدافعية للإنجاز

#### تمهيد

1- الدافعية

2- الدافعية للإنجاز

3- مكونات الدافعية للإنجاز

4- أنواع الدافعية للإنجاز

5- مظاهر الدافعية للإنجاز

6- مؤشرات الدافعية للإنجاز

7- خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي

8- نظريات الدافعية للإنجاز

9- مقاييس الدافعية للإنجاز

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

تحضي دراسة الدافعية باهتمام بالغ من قبل الباحثين و العلماء في علم النفس في العديد من المجالات: كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري، والأكاديمي وذلك لما تشتمل عليه من أنساق ونظم تحدد طبيعة السلوك. إذا أن كل سلوك لابد أن يكون وراءه قوى دافعية محددة توجهه وتبقى عليه. وتعد دافعية الإنجاز محركا أو عامل مهما في توجيه السلوك وتنشيطه و إدراك العامل للمواقف في فهم وتفسير سلوكه، وسلوك المحيطيين به، كما يعتبر دافع الإنجاز مكونا أساسيا في سعي الفرد لتحقيق ذاته وذلك من خلال ما ينجزه، وما يحققه من أهداف لنجاح العملية الإنتاجية المسطرة من طرف المنظمة.



## 1. الدافعية

**لغة:** كلمة مشتقة من الفعل الثلاثي دفع أي حرك الشيء من مكانه إلى مكان آخر في اتجاه معين.  
(محمود بني يونس، 2009، ص 14).

**اصطلاحاً:** فقد تعددت التعريفات وتتنوعت نذكر منها:

- حالة داخلية نفسية أو جسمية تثير السلوك في ظروف معنية وتحدده وتوصله حتى تحقيق غاية محددة، وهو حالة من التوتر الداخلي وفقد توازن بهدف إرضاء الدافع وإزالة التوتر ويصاب الكائن الحي بالإحباط إذا لم يرضى الدافع. (محمد شحاتة ربيع، 2010، ص 114).

- أما زهران: فعرفها أنها الطاقة الحيوية الكامنة أو الاستعداد الفسيولوجي أو النفسي الذي يثير في الفرد سلوكاً مستمراً متواصل لا ينتهي حتى يصل إلى أهدافه المحددة سواء كان ذلك ظاهراً يمكن مشاهدته أو خفياً لا يمكن مشاهدته و ملاحظته. (صالح محمد علي أبو جادو، 2006، ص 324).  
- ويرى أنتنسون (J Atkinson, 1976) أن الدافعية تعني استعداد الكائن الحي لبذل أقصى جهد لديه من أجل تحقيق هدف معين.

- وتعرف الدافعية أيضاً بأنها مثير داخلي يحرك سلوك الأفراد ويوجهه للوصول إلى هدف معين.  
(قطامي ويوسف قطامي، 2000).

ويمكن القول إن الدافعية عبارة عن مثير أو محرك داخلي يحرك سلوك الفرد ويوجهه لتحقيق و الوصول إلى هدف ما.

### 1-1 تصنيف الدوافع:

تعددت التصنيفات المقدمة من طرف الباحثين عند تصنيفهم لأنواع الدوافع المختلفة.

أ- التصنيف الذي يميز بين الدوافع الوسيلية و الدوافع الاستهلاكية:

الدوافع الوسيلية: هي التي تؤدي إشباعها إلى الوصول إلى دافع آخر.

الدوافع الاستهلاكية: فوظيفتها الأولية هي الإشباع الفعلي للدوافع ذاته.

ب- تصنيف الدوافع طبقاً لمصدرها إلى ثلاث فئات:

**الفئة الأولى:** دوافع الجسم، وتساهم هذه الفئة في تنظيم الوظائف الفسيولوجية، ويعرف هذا النمط من التنظيم بالتوازن الذاتي.

**الفئة الثانية:** الدوافع الخاصة بإدراك الذات، من خلال مختلف العمليات العقلية، وهي ما تؤدي إلى مستوى تقدير الذات، الذي يحترم الشخص نفسه في إطاره.

**الفئة الثالثة:** الدوافع الاجتماعية، وهي التي تختص بالعلاقات بين الأشخاص ودورها في إرتقاء الشخصية. ( نأثر أحمد غباري، 2008، ص 25، 24).

### ج- تصنيف الدوافع في ضوء المنشأ:

دوافع فيسولوجية المنشأ: ويطلق عليها دوافع الأولية. ومن هذه الدوافع دافع الجوع، ودافع العطش، ودافع الأمومة.

الدوافع السيكلوجية: والتي يكتسبها الفرد من البيئة والاطار الحضاري الذي يعيش فيه . وتتأثر بالسياق النفسي الاجتماعي للفرد . ( محمد خليفة، مرجع سابق، ص 87 ).

### 2.1 ( وظائف الدافعية:

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

(عبد الحميد شاذلي، 2001 ص96).

ب. **وظيفة توجيه السلوك:** وذلك بتحديد مساره بين البدائل السلوكية المختلفة فالدافعية هنا بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه السير للإنسان في طريق سلوكي محدد. (علي السلمي، 1997، ص199).

### 2 . الدافعية للإنجاز:

يعد الدافع الإنجاز من أهم الجوانب في نظام الدوافع الإنسانية، حيث حظي بقدر كبير من الاهتمام من قبل الباحثين باعتباره أحد المعالم المميزة لدراسة السلوك وديناميات الشخصية، ومن أبرز العلماء الدارسين الدافعية للإنجاز هنري موراي.

### 2-1 تعريف الدافعية للإنجاز:

- يعرف "موراي" الحاجة للإنجاز بأنها تشير إلى رغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات ، وممارسة القوى و الكفاح أو المجاهدة لأداء المهام الصعبة بشكل جيد وبسرعة كلما أمكن ذلك.
- وعرف "ماكلياند" وزملاؤه، الدافع للإنجاز بأنه يشير إلى استعداد ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق و بلوغ النجاح وما يترتب عليه نوع من الإشباع أو الإرضاء.
- وعرفها " أتكسون " : بأنها استعداد نسبي في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق النجاح الذي يترتب عنه نوع من الإشباع. (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص89)

- عرفها "تيكولز": عملية الإدراك الذاتي لصعوبة العمل في موقف الإنجاز بأنه سلوك موجه نحو تنمية و إظهار قدرة الشخص العليا و تجنب إظهار قدرة منخفضة. (حسين أورياشي، 2006، ص 194).

- ويعرفها "عبد القادر طه" بأنها تشير إلى رغبة الفرد و ميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال و مهام بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يحوز رضا رؤسائه فتتفتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترقية و التقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين و الموظفين.

( فرج عبد القادر طه، 2003، ص 352).

من خلال التعريف السابقة نستنتج أن الدافعية للإنجاز هي الرغبة أو الميل في القيام بالعمل بشكل جيد لتحقيق النجاح و التغلب على العقبات بكفاءة. أوهي ذاك الطموح الذي يدفع الفرد إلى المثابرة من أجل بذل الجهد من خلال سلوكيات إنجازاتها مهمة تدل على رغبته في العمل.

## 2-2) التطور التاريخي لمصطلح الدافعية للإنجاز:

يعود استعمال مصطلح الدافعية للإنجاز في علم النفس من الناحية التاريخية إلى أدلر الذي بين أن الحاجة للإنجاز هي دافع تعويضي مستمد من خبرات الطفولة حيث عرض ليفن هذا المصطلح في ضوء تناوله لموضوع الطموح وذلك قبل استعمال موري مصطلح الحاجة للإنجاز الرغم من هذه البيانات المبكرة فإن الفضل يرجع إلى عالم النفس الأمريكي هنري موري في أنه أول من قدم مفهوم الحاجة للإنجاز،واقترق ماركلياند و زملائه خطى موراي لاستكمال و مواصلة البحوث الميدانية في هذا المجال من خلال الاستعانة ببعض الاختبارات الاسقاطية مثل اختبار تفهم الموضوع (TAT). وقدموا نظرية لتفسير الدافعية للإنجاز. (عيد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص 88،90).

## 3. مكونات الدافعية للإنجاز:

يحدد أوزوبل ( OSoble ) مكونات الدافعية للإنجاز في ثلاث معطيات وهي:

1. الحافز المعرفي: ويعبر عنه بسعي الفرد لإشباع حاجاته من الفهم وحل المشكلات أو الخبرة لأنها تعينه على تحسين الأداء بكفاءة عالية.
2. تكريس الذات: بمعنى رغبة الفرد في الوصول إلى الشهرة و المكانة و المركز الاجتماعي عن طريق أدائه الملتزم بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها.

3. دافع الانتماء: ويتمثل في سعي الفرد للحصول على الاعتراف و التقدير باستخدام نجاحه الأكاديمي و مختلف الأداء و يأتي هنا دور الوالدين كمصدر أول لإشباع حاجات الانتماء ثم دور الأطراف المختلفة التي يتعامل معها الفرد و يعتمد عليهم في التكوين شخصيته ومن بينهم المؤسسات التعليمية المختلفة. ( بن زاهي، 2006، ص 81 ).

من خلال ما تقدم تبيننا أن الدافع الإنجاز ينظمه ثلاثة أبعاد أو مكونات فتشكله وتحدد سلوك الفرد بناء عليها وهذه الأبعاد هي الحافز المعرفي، تكريس الذات، دافع الانتماء.

#### 4. أنواع الدافعية للإنجاز:

##### 1) دافع الإنجاز الذاتي:

ينبع من داخل الفرد و ذلك بالاعتماد على خبراته السابقة فيرسم لنفسه من خلال ذلك أهدافا جديدة بإمكانه بلوغها بحيث يجد لذة في الإنجاز و الوصول إلى الهدف.

##### 2) دافع الإنجاز الاجتماعي:

يخضع لمعايير و مقاييس المجتمع، و يبدأ بالتكوين في سن المدرسة الابتدائية، حيث يندمج الدافعان الذاتي و الاجتماعي ليتشكل دافع الإنجاز المتكامل ينمو مع تقدم السن، و كذا الإحساس بالثقة بالنفس والاستفادة من الخبرات الناتجة للإقران. (عبوي، 1999، ص 163).

كما يمكن أن يعمل كل منهما في نفس الموقف ولكن قوتها تختلف وفقا لأيهما السائد في الموقف، فإذا كانت دافعية الإنجاز الذاتية هي المسيطرة في الموقف فغالبا ما تتبع بالدافعية الاجتماعية، إما إذا كانت الدافعية للإنجاز هي المسيطرة في الموقف فإن كلا منهما يمكن أن يكون فعالا في الموقف

#### 5. مظاهر الدافعية للإنجاز:

##### 1) دافعية الإنجاز حسب "جوزيف كوهين":

- انجاز المهام المتسمة بالصعوبة.
- محاولة التغلب على صعوبة بمستوى مرتفع من التفوق.
- الحاجة الانجاز حسب هنري موارى.
- سعى الفرد إلى القيام بالإعمال الصعبة.
- تناول الأفكار وتنظيمها بسرعة وبطريقة استقلالية بقدر الإمكان.
- -تخطي الفرد لما يقابله من عقبات.
- الوصول إلى مستوى مرتفع في إي مجال من مجالات الحياة.

- تفوق الفرد عن ذاته.
- منافسة الآخرين والتفوق عليهم.
- ازدياد تقدم الفرد لذاته.

## (2) الدافعية لإنجاز حسب "يونغ":

- الرغبة في بذل الجهد الموجه إلى أهداف بعينها.
- محاولة التغلب على الصعاب التي تحول بين الفرد و أهدافه.

## (3) الدافعية للإنجاز والبناء النفسي الدافعي حسب "ص الدين":

- الرغبة في تحقيق انجازات بارزة.
- تحقيق الذات.
- التحلي بالقوة والعزيمة.

## (4) الدافعية للإنجاز حسب "هرمانس":

- مستوى الطموح مرتفع.
- السلوك مرتبط بقول المخاطرة.
- الحراك الاجتماعي.
- المثابرة .
- تواتر العمل.
- إدراك الزمن.
- التوجيه بالمستقبل.
- اختيار الرفيق.
- سلوك التعرف. (بن يونس، 1999، ص 80)

## 6. مؤشرات الدافعية للإنجاز: نميز مؤشرات الدافعية المرتفعة ومؤشرات الدافعية منخفضة:

### (1) مؤشرات الدافعية المرتفعة تظهر في:

- المواظبة والمحافظة على الحضور والانصراف في أوقات العمل الرسمية.
- قد يحافظ الفرد على وقت الحضور و الانصراف لكنه لا يكرس الوقت لعمله فاستعمال وقت العمل مؤشرات هاما للدافعية المرتفعة

- إمام الفرد بتفاصيل العمل وكيفية أدائه يعبر عن درجة رغبة العامل نحو العمل، روح المبادرة لدى الفرد واقتراح أفكار جديدة لصالح المؤسسة.

- ثقة الأفراد في قدراتهم و إصرارهم على تحقيق الأهداف والوصول إلى الناتج المرجوة.

## 2 مؤشرات الدافعية المنخفضة:

- كثرة الشكاوى وهي عامل من العوامل انخفاض الدافعية لدى الفرد وينتج ذلك عن غياب الترقية أو الأجر المنخفض.

- ترك العمل وذلك بمبادرة من الفرد ذاته ومؤشر على درجة انخفاض الدافعية نحو العمل.

- عدم الاهتمام بالعمل وذلك من خلال تحقيق الأهداف وزوال حماسهم مما يعبر عن نفور العمال من عملهم.

## 7. خصائص الأفراد ذوي الحاجة العالية للإنجاز:

1) يفضلون ظروف عمل تسمح لهم بتحمل المسؤولية الشخصية في حل المشكلات فلا يشعرون

بالإنجاز إذا لم يكونوا هم المسؤولين عن إيجاد الحلول لمشاكل العمل.

2) يملكون النزعة للقيام بمجازفات محسوبة ومنظمة، ولذلك يضعون لأنفسهم أهداف تتطوي على

التحدي و المجازفة لكن ضمن حدود محسوبة.

3) يحتاجون تغذية مرتدة مستمرة ومحددة المضامين، أي يحتاجون إلى استلام معلومات عن أدائهم

تعرفهم على مدى تقدمهم باتجاه تحقيق الأهداف التي يسعون لها فإذا لم توفر لهم هذه المعلومات، فلا

يستطيعون تكوين صورة عن تقدمهم. (سعاد نائف برنوطي، 2007، ص 368,367).

4) يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الانجاز بما يؤديه من حمل في حد ذاتها أكثر من اهتمامه

بأي عائد مادي يعود عليه من انجاز هذا العمل.

5) يتميز الأفراد مرتفعي الانجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الأكثر خبرة

منهم ويلتزمون بأرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذين يريدون اتخاذ القرار فيه.

6) يفضلون المهن المتغيرة و التي تحدث فيها تحديات مستمرة، وينفرون من المهن الروتينية.

(مجدي أحمد محمد عبد الله، 2003، ص 180,181)

من خلال ما سبق نستخلص أن الأشخاص ذوي الإنجاز العالي يهتمون بالتفوق بحد ذاته للأرباح

الناتج عنه، كما أنهم يؤدون ما يسند إليهم من الأدوار التي تتيح لهم فرص التفوق.

## 8. نظريات الدافعية للإنجاز:

تعددت النظريات المتناولة لدافعية الإنجاز وذلك بحسب الأطر النظرية التي انطلق منها كل باحث في هذا الموضوع، نذكر منها ما يلي:

### (1) نظرية الحاجات ل"هنري موراي":

يرى "موراي" أن الحاجة إلى الإنجاز تندرج تحت حاجة أخرى أشمل وهي حاجة التفوق والتي بدورها تنفرد إلى ثلاث حاجات رئيسية:

1. الحاجة إلى السلطة ومراكز القيادة في العمل: فالفرد بطبيعته يسعى دائما لتحقيق التفوق في العمل وذلك من خلال الحصول على السلطة للتأثير في الآخرين و توجيه سلوكهم و تحريكه نحو الأهداف المرغوبة.

2. الحاجة للاستعراض: وهي رغبة الفرد للظهور في ميدان العمل من خلال إنجاز أعماله وتحسينها إلى درجة تجعله يحتل الصدارة داخل المنظمة.

3. الحاجة إلى الإنجاز: وهي تمثل القوى و الجهود التي يبذلها الفرد من أجل تحدي العوائق و العقبات التي تقف أمام إنجاز المهام الصعبة ، أي تحقيق الرضا من خلال إنجازهم لأعمالهم. ( بن زاهي، 2007، ص70).

### (2) نظرية "ماكلياند" الحاجة للإنجاز:

يقوم تصور "ماكلياند" للدافعية الانجاز في ضوء تفسيره لحالة السعادة أو المتعة بالحاجة لإنجاز. فقد أشار ماكلياند وآخرون إلى أن هناك ارتباطا بين الهاديات السابقة ،و الأحداث الايجابية ، وما يحققه الفرد من نتائج. وما يحققه الفرد من نتائج فإذا كانت موافق للإنجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد، فإنه يميل للأداء والانهماك في السلوكيات المنجزة. أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت بعض الخبرات السلبية فإن ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتحاشي الفشل. ونظرية ماكلياند ببساطة تشير إلى أنه في ظل ظروف ملائمة سوف يقوم الأفراد بعمل المهام و السلوكيات التي دعمت من قبل.

وقد أوضح "كورمان" **korman** 1974 أن تصور ماكلياند في الدافعية للإنجاز أهمية كبيرة لسببين:

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

تأثيرها الايجابي والسلبى على الأفراد، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية مثل هذا التصور قد يمكن من خلاله قياس دافعية الأفراد للإنجاز، والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الانجاز بالمقارنة بغيرهم.

- **السبب الثاني:** يتمثل في استخدام "ماكيلاند" لفروض تجريبية أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للإنجاز في بعض المجتمعات والمنطق الأساسي خلق هذا الجانب أمكن تحديده في الآتي:

(1) هناك اختلاف بين الأفراد فيما يحققه الانجاز من خيارات مرضية بالنسبة لهم.

(2) يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للإنجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من:

- **مواقف المخاطرة المتوسطة:**

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

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

بحيث انه مع ارتفاع الدافع للإنجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الانجاز

- **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 (كما في 2-أ، ب، ج) فان الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة للإنجاز سوف ينجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم (KOrman,1997p190).

وأوضح "ماكيلاند" أن 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، مرجع سابق، ص111، 109).

(3) **نظرية "أتكسون" الحاجة للإنجاز:**

تهدف هذه النظرية إلى توقع سلوك الأفراد الذين رتبوا بتقدير عال أو منخفض بالنسبة للحاجة للإنجاز، ويقول "أتكسون" أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للإنجاز 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 انجاز. (الكلادة، 2008، ص214).

كما أن هؤلاء الناس يفضلون الحصول على النقد في وقته وتغذية عكسية عن أدائهم، وتظهر الدراسات أن هؤلاء الناس ذوي الحاجات المرتفعة للإنجاز يقومون بأداء أفضل خاصة في الأعمال ذات الالتزام مثل بدء الأعمال الجديدة. (إسماعيل، 2009، ص118).

كما قام "أتكنسون" بإلقاء الضوء على العوامل المحددة للإنجاز القائم على المخاطرة وأشار إلى أن مخاطرة الانجاز في عمل ما تحدها أربعة عوامل:

- عاملان يتعلقان بخصال الفرد

- عاملان يرتبطان بخصائص المهمة لمراد انجازها وذلك على النحو التالي:

فيما يتعلق بخصال الفرد:

هناك على حد تعبير " أتكنسون " نمطان من الأفراد يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه نحو الانجاز.

1. النمط الأول: الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الحاجة للإنجاز بدرجة اكبر من الخوف من الفشل.
2. النمط الثاني: الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الخوف من الفشل بالمقارنة بالحاجة للإنجاز. ويتفاعل كل من مستوى الحاجة للإنجاز ومستوى الخوف أو القلق من الفشل كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح النمطان الأساسيان من الأفراد في دافعية للإنجاز.

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

خصائص المهمة:

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

1. العامل الأول: احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي احد محددات المخاطرة.

2. العامل الثاني: الباعث للنجاح في المهمة يتأثر للأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه

المهمة ويقصد بالباعث للنجاح الاهتمام الداخلي أو الذاتي لأي مهمة بالنسبة للشخص.

من خلال ما سبق نستخلص إن دافعية الإنجاز تمثل أحد متغيرات الشخصية التي يتوقف عليه نجاح

الفرد في مهنته، فهي عامل مؤثر ومهم في رفع كفاءة الفرد من خلال المثالية في العمل، والطموح

والمنافسة من أجل التفوق والتميز.

### 9. مقاييس الدافعية للإنجاز:

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

#### 1. المقاييس الإسقاطية:

1. مقاييس الانجاز لمكلياند وزملائه 1953 تقدير الصور والتخيلات: أعد ماكلياند اختبار لقياس

الدافعية للانجاز مكون من أربعة صور تم توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (TAT).

(شاد، 1999، ص23)

كما صمم "ماكلياند" اختبار آخر خصيصا لقياس الدافع للانجاز Muray ويتم عرض كل صورة في

أثناء الاختبار على شاشة سينمائية لمدة عشرين ثانية أمام المفحوص ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك

كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة، والأسئلة هي:

ماذا حدث ومن هم الأشخاص؟

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

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

ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟

بعد ذلك يجيب على هذه الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق، وسيستغرق الاختبار كله في حالة

استخدام الصور الأربعة، عشرين دقيقة. ويرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الإبتكاري من خلال تحليل

نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى.

2. مقياس الاستبصار لفرنش 1958French : قامت "فرنش" بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء

الأساس النظري الذي وضعه "ماكلياند" لتقدير صور وتخيلات الانجاز حيث وضعت جملا مفيدة،

تصف أنماطا متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية إسقاطية عند تفسيره للمواقف

السلوكية، الذي يشتمل عليه البند أو العبارة.

3. مقياس التعبير عن طريق الرسم A,G,E,T "ارونسون": صمم هذا المقياس لقياس دافعية الانجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار "ماكلياند" و"زملاؤه" وكذا اختبار "فرنش" للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقدير الذي وضعه "ارونسون" لتصحيح اختبار الرسم فئات أو خصائص معينة كالخطوط والحيز والأشكال وذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الانجاز. بالرغم من تطبيق هذه المقاييس على عدد من العينات إلا أنه تعرض لعدة انتقادات من بينها: اعتبرها الكثير من الباحثين أنها ليست مقاييس حقيقية، بل أنها تصف انفعالات المفحوصين بصدق مشكوك فيه، لا تحتوي على معيار موحد للتصحيح بل تختلف من شخص لآخر، يرى بعض الباحثين أن هذه المقاييس لا تقيس فقط الدوافع بل تتعداها إلى جوانب من شخصية الفرد، ويرى "فيرنون 1953" أن اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع أن تقيس به الدوافع إلا عند الفرد المتعلم تعليماً جيداً لكي يتمكن من أن يكتب قصة ويعبر كما يراه. (رشاد، 1994، ص22)

## 2. المقاييس الموضوعية:

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

1. اختبار الدافع للإنجاز "هرمانس" **Hermans 1970**: حاول "هرمانس" بناء اختبار الدافع بعيداً عن نظرية "أتكنسون" بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين وقد انتقت منها لأكثر شيوعاً، على أساس ما أكدته البحوث السابقة وهي:

- مستوى الطموح.
- السلوك المرتبط بقبل المخاطرة.
- المثابرة.
- توتر العمل.
- إدراك الزمن.
- التوجه نحو المستقبل.
- اختيار الرفيق.
- سلوك التعرف.
- سلوك الانجاز.

ويتكون هذا الاختبار من 29 عبارة متعددة الاختيارات.

2. مقياس التوجه نحو الإنجاز " أيزنك وويلسون 1975: ضمن اختبار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي المثالي ويتكون المقياس من بنءاء، إجاب عنها ب :نعم، غير متأكد، لا.
3. مقياس (راي-لن) للدافع للإنجاز 1960 : وضع " لن " هذا المقياس في 1960 وطوره " راي " في السبعينات يتكون من 14 سؤالاً إجاب عنها ب نعم، غير متأكد، لا، وللتحكم في وللاإيجاب تم عكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد العبارات والدرجة القصوى هي 42 وللمقياس ثبات يزيد على 70. (مجدي، 2003 ، ص 187،188).

**خلاصة الفصل:**

تم التطرق في هذا الفصل إلى الدافعية، تصنيفها ووظائفها، ثم التطرق إلى الدافعية للإنجاز من خلال عدة تعريفات لعلماء و باحثين، ثم التطور التاريخي لمصطلح دافعية الإنجاز، وأنواعها و مكوناتها، ومظاهرها ومؤشراتها، وخصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي، وبعض النظريات المفسرة لدافعية الإنجاز ومقاييس قياسها.

**الجانب الميداني**

## الفصل الرابع:

### الاجراءات الميدانية للدراسة

#### تمهيد

1. منهج الدراسة
2. مجتمع الدراسة
3. الدراسة الاستطلاعية
4. أدوات الدراسة ومواصفاتها
5. الخصائص السيكومترية
6. الدراسة الأساسية
7. الأساليب الإحصائية للدراسة

#### خلاصة الفصل

## تمهيد:

إن الجانب الميداني هو القاعدة الأساسية لأي بحث علمي، حيث يربط بين ما تناولناه نظرياً وما سنتناوله في الجانب الميداني المتمثل في المنهج المتبع ومجتمع الدراسة وحجم العينة وكذا أدوات الدراسة وتحديد الخصائص السيكومترية للدراسة

### 1. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الركيزة الأساسية لأي بحث علمي ولأن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، كمنهج أساسي للدراسة لاعتباره يتناسب مع طبيعة و أهداف الدراسة.

2. مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة ويتكون من 530 موظف تم أخذ العينة من مصالح المديرية (مصلحة الإدارة والإمداد ومصلحة الوقاية).

### 3. الدراسة الاستطلاعية:

قبل البدء في الدراسة الأساسية يتوجب على الباحث النزول إلى الميدان لتأكد من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة وهذا من خلال التطرق إلى الهدف من الدراسة الاستطلاعية ووصف عينتها ووصف أداة جمع البيانات وأخيراً الخصائص السيكومترية للأداة.

#### 3 - 1 الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

- التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة في الدراسة من خلال الخصائص السيكومترية.
- التعرف على عينة الدراسة وخصائصها.
- معرفة الصعوبات والعراقيل التي قد تواجه الباحث في الدراسة الأساسية.
- معرفة مدى ملائمة الأداة للدراسة.

#### 3 - 2 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية :

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) موظف بمديرية الحماية المدنية بورقلة من مكتب المستخدمين والتكوين والنشاط الإجتماعي، ومكتب الدارسة والمراقبة، تم اختياره بطريقة عشوائية من المجتمع الأصلي للدراسة في الفترة الممتدة من 24 مارس إلى 24 أبريل للموسم الجامعي 2022.



#### 4. الأداة المستخدمة للدراسة:

تم الاعتماد على مقياسين جاهزين، الأول خاص بالمتغير الاول الضغوط المهنية مبني من طرف الطالبة العاتي فوزية والذي يحتوي على 32 بند، أما الاستبيان الثاني الدافعية للإنجاز من تصميم الباحثة ( قراري حنان 2014) يتكون من 19 بند مقسمة على ثلاث أبعاد: البعد الأول: سلوك الإنجاز (1.2.3.4.5) البعد الثاني: المثابرة في العمل (6.7.8.9.10) البعد الثالث: الإقبال على العمل (11.12.13.14.15) البعد الرابع: الطموح (16.17.18.19) .  
والبدائل ودرجات المقياس كانت كالتالي: دائما(03)، أحيانا (02)، أبدا (01)

#### 5. الخصائص السيكومترية لعينة الدراسة

المقياس الأول: الضغوط المهنية

##### 1- الثبات

ألفا كرومباخ:

جدول رقم ( 02 ) يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام ألفا كرومباخ:

المقياس الأول	أفراد العينة	معامل ألفا كرومباخ
الضغوط المهنية	30	0.92

يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن معامل الثبات ألفا كرومباخ يقدر ب (0.92) وهي قيمة دالة إحصائياً مما يدل إن الاختبار يتمتع بقدرة عالية من الثبات.

التجزئة النصفية:

جدول رقم ( 03 ) يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام التجزئة النصفية:

المقياس الأول	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
الضغوط المهنية	0,77	0,87

نلاحظ من خلال الجدول (03) أن معامل الارتباط قبل التعديل يقدر ب(0,77)، وبعد تطبيق معادلة سبيرمان لتصحيح الأثر بلغ معامل الارتباط (0,87)، وهي قوية ودالة إحصائياً مما يدل على أن المقياس يتمتع بقدرة من الثبات.

2- الصدق

صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي)

الجدول ( 04 ): يوضح المقارنة الطرفية.

مجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الفئة العليا	8	87,50	4,20	11,105	14	0,000	دالة
الفئة الدنيا	8	59,50	5,75				

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا، والمقدر ب(59,50) أقل من المتوسط الحسابي للمجموعة العليا والمقدر ب(87,50) وقد بلغت قيمة ت المحسوبة (11,10) ودرجة الحرية(14)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهو ما يدل على أن الأداة على درجة من الصدق.

المقياس الثاني: الدافعية للإنجاز

1- الثبات

ألفا كرومباخ:

جدول رقم ( 05 ): يوضح ثبات مقياس دافعية للإنجاز عن طريق ألفا كرومباخ

أبعاد المقياس	ألفا كرومباخ	العبارات
البعد الأول	0.61	5-4-3-2-1
البعد الثاني	0.74	10-9-8-7-6
البعد الثالث	0.65	15-14-13-12-11-10
البعد الرابع	0.59	19-18-17-16

يتضح من خلال الجدول رقم (05) حساب الثبات عن طريق ألفا كرومباخ لكل بعد على حدة، البعد الأول (سلوك الإنجاز) حيث قدر ب 0.61، أما بالنسبة البعد الثاني (المتابعة في بذل الجهد) حيث قدر ب 0.74، أما البعد الثالث (الإقبال على العمل) حيث قدر ب 0.65، أما البعد الرابع (الطموح) حيث قدر ب 0.59. وهذا ما يدل على أن المقياس ثابت.

التجزئة النصفية:

جدول رقم (06): يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام التجزئة النصفية

المقياس الثاني	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
الدافعية للإنجاز	0,60	0,75

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن معامل الارتباط قبل التعديل يقدر ب (0,60)، وبعد تطبيق معادلة سبيرمان لتصحيح الأثر بلغ معامل الارتباط (0,75)، وهي قوية ودالة إحصائياً مما يدل على أن المقياس يتمتع بقدر من الثبات.

## 2- الصدق

صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي)

الجدول (07): يوضح المقارنة الطرفية

مجموعتين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الفئة العليا	8	51,25	3,10	8,336	14	0,001	دالة
الفئة الدنيا	8	38,00	3,25				

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا والمقدر ب (38,00) أقل من المتوسط الحسابي للمجموعة العليا والمقدر ب (51,25) وقد بلغت قيمة ت المحسوبة (8,336) ودرجة الحرية (14)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0,01) وهو ما يدل على أن الأداة على درجة من الصدق.

## 6. الدراسة الأساسية:

بعد التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة سنتناول الإجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة الأساسية.

### 6-1 وصف عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة الأساسية من (90) موظف بمديرية الحماية المدنية بورقلة من المجتمع الأصلي للدراسة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، للموسم الجامعي 2021-2022.

جدول رقم (08) : توزيع عينة الدراسة الأساسية من حيث السن

العينة	العدد	النسبة
[من 24 إلى 32]	23	%25,55
[من 32 إلى 40]	23	%25,55
[من 40 إلى 48]	25	%27,77
[من 48 إلى 56]	19	%21,11
المجموع	90	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (08) توزيع الأفراد من حيث السن حيث كانت النسب متقاربة، حيث بلغ عدد الأفراد في الفئة الأولى والثانية 23 فرد بالنسبة 25,55 % والفئة الثالثة بلغ 25 فرد بالنسبة 27 % والفئة الرابعة بلغ عدد الأفراد 19 فرد بالنسبة 21,11%.

جدول رقم (09) : توزيع عينة الدراسة الأساسية من حيث الحالة الاجتماعية

العينة	العدد	النسبة
أعزب	26	%28,88
متزوج	64	%71,11
المجموع	90	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن عدد الأفراد المتزوجين 64 فرد بالنسبة 71,11 % وعدد الأفراد العزاب 26 فرد بالنسبة 28,88 %

جدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة الأساسية من حيث سنوات الخبرة

العينة	العدد	النسبة
أقل من 10	32	% 35,55
من 10 إلى 20	38	% 42,22
من 20 إلى أكثر	20	% 22,22
المجموع	90	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن عدد الأفراد الذين لا تتجاوز خبرتهم عشر سنوات 32 فرد بنسبة 35,55% وعدد الأفراد الذين تتراوح خبرتهم ما بين 10 إلى 20 سنة يبلغ عددهم 38 فرد أي بنسبة 42,22%، وعدد الأفراد الذين تفوق خبرتهم 20 سنة عددهم 20 فرد بنسبة 22,22%.

#### 7. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في:

- معامل الارتباط بيرسون.
- اختبار تحليل التباين الأحادي.
- اختبار ت T Teste لعينتين مستقلتين.

## الفصل الخامس:

### عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

#### تمهيد

1. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
2. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
3. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
4. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
5. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
6. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
7. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة

#### خلاصة الفصل

**تمهيد:**

سيتم في هذا الفصل التطرق للقراءة الإحصائية التحليلية لنتائج الدراسة وذلك من خلال عرض استجابات أفراد العينة ومعالجة البيانات إحصائياً مع الحفاظ على تسلسل فرضياتها ثم مناقشتها.

**1. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:**

والتي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة.

للتأكد من صحة الفرضية تم حساب معامل الارتباط ( بيرسون ) بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط المهنية ومقياس الدافعية للإنجاز والجدول الموالي يوضح ذلك:

**جدول رقم (11):** يوضح نتائج الفرضية الأولى التي تنص على وجود علاقة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز:

المؤشرات الاحصائية المتغيرات	العينة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
الضغوط المهنية الدافعية للإنجاز	90	0,58	0,000	دالة

يتضح من الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط قدرت ب 0,58 عند القيمة الاحتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ما يعني أنها دالة ، وهو ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية ورقلة. ومنه تتحقق الفرضية البحثية للدراسة يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز.

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة دكتور 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 ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى الأساتذة التعليم الثانوي. (نوي الجمعي، صاهد فتيحة، 2010، ص113).

وتختلف الدراسة الحالية مع دراسة عثمان مريم ( 2009 / 2010 ) التي تهدف إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة توصلت

الدارسة إلى أن لا توجد علاقة ارتباط بين الضغط المهني ودافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية ورقلة.

وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت وقد تعود هذه النتيجة المتوصل إليها إلى أن طبيعة المهنة أو الجو السائد في المنظمة الذي يتواجد فيه الموظف تسوده مجموعة من الضغوطات وتوترات نفسية التي تؤثر عليه، وبالتالي تخلق له ضغوطات مهنية تؤثر على أدائه المهني، وما ينجر عنه تراجع في الدافعية للانجاز فكلما زاد ضغط المهني أنخفض مستوى الدافعية وهذا ما صرح به مجموعة من الموظفين.

## 2. عرض وتحليل و تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية تبعاً لمتغير السن: وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

الجدول رقم (12): نتائج الفرضية الثانية والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

الضغوط المهنية تبعاً لمتغير السن

المؤشرات الإحصائية المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	35,662	3	11,887	0,114	0,95	غير دال
داخل المجموعات	8995,938	86	04,604			
المجموع	9031,600	89				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) الذي يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في

الضغوط المهنية حسب متغير السن أن قيمة ف تساوي 0,114 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه نرفض الفرضية البحثية ونستبدلها بالفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعاً لمتغير السن.



ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أن موظفي الحماية المدنية بمختلف فئات العمرية المحددة في الدراسة يعانون من ضغط مهني، وذلك راجع إلى طبيعة عملهم التي تتخلله مجموعة من الصعوبات والعراقيل التي تؤثر في أدائهم اتفقت نتيجة هذه التساؤل مع دراسة " المعاني أحمد وأخوار رشيدة" (2006) والتي توصلت عدم وجود فروق في الضغوط المهنية لدى الممرضين تعزى إلى متغير السن.

### 3. عرض وتحليل و تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية: وللتأكد من صحة الفرضية تم معالجتها باستخدام اختبار t test الجدول رقم (13) نتائج الفرضية الثانية والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

المؤشرات الإحصائية المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	قيمة ت المجدولة	القرار الإحصائي
غير متزوجين	26	57,07	10,43	0,51	88	0,61	غير دال
متزوجين	64	58,28	9,98				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي لعينة المتزوجين 58,28 وهي أعلى من قيمة المتوسط الحسابي لعينة الغير متزوجين، كما يبين الجدول أن الانحراف المعياري للعينة الأولى يساوي 9,98 والانحراف المعياري للعينة الثانية يساوي 10,43 وقيمة ت قدرت ب 0,51 أصغر من قيمة ت المجدولة 0,61 وبالتالي نقول بأنها غير دالة عند مستوى الدلالة 0,05 وعليه نرفض الفرضية البحثية ونقبل بالفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أن موظفي الحماية المدنية مهما كانت حالتهم الاجتماعية سواء متزوج أو غير متزوج، فهذا لا يغير من طبيعة العلاقة أو يترك لديهم أثر فالأفراد عندما يكونون في مجالهم المهني لا تتخلله أية محددات وكل هذا راجع إلى أن طبيعة عملهم الذي هو ذو قيمة إنسانية راقية

تتعددها جميع العوامل أي كانت منها، وكذلك الطبيعة الإنسانية للفرد الموظف تترك لديه العزيمة والإرادة القوية لأداء مهامه على أكمل وجه متجاوز جميع الصعوبات والعراقيل.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة " سعاد وآخرون" (2003)، التي توصلت إلى عدم وجود فروق في الضغط المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وكما اختلفت نتيجة هذا التساؤل مع نتيجة دراسة " أبو الحصين" (2010)، التي توصلت إلى وجود فروق في الضغط المهني تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

#### 4. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية تبعا لمتغير سنوات الخبرة: وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي

(ANOVA)

الجدول رقم(14): نتائج الفرضية الرابعة والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

الضغوط المهنية تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المؤشرات الإحصائية المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	547,852	2	273,926	2,809	0,066	غير دال
داخل المجموعات	8483,748	87	97,514			
المجموع	9031,600	89				

نلاحظ من خلال الجدول رقم(14) الذي يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في

الضغوط المهنية حسب متغير الخبرة أن قيمة "ف تساوي" 2,80 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه نرفض الفرضية البحثية ونستبدلها بالفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أن موظفي الحماية المدنية بمختلف سنوات خبرتهم في هذا القطاع، لديهم ضغط مهني سواء كانت خبرتهم أقل من 10 سنوات، أو من 10 إلى 20 سنة، أو من 20

فأكثر، ليس لديهم فروق في الضغط المهني وذلك أن الضغط المهني حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد تتطلب منه التكيف معها، بغض النظر عن خبرته سواء كانت قصيرة أم طويلة.

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

واختلفت مع دراستي أوليكن (2004)، وحليفات الزغول (2003) في إثبات وجود دلالة إحصائية بين المديرين تعزى لمتغير الخبرة.

وتتفق مع الدراسة نجاة جميل نصر الله البدر 2007، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين والمديرات تعزى لمتغير الخبرة. وقد تعني هذه النتيجة أن هذا المتغير لم يكن عاملاً مؤثراً في تحديد مستوى الدافعية أو خفضه لدى المديرين، من حيث عدد سنوات الخدمة في الإدارة المدرسية .

واتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت اليه دراسة بنتكتون 1999 في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الخبرة.

#### 5. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة: وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

الجدول رقم (15): نتائج الفرضية الرابعة والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

الدافعية تبعاً لمتغير السن

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المؤشرات الإحصائية المتغيرات
غير دال	0,848	0,269	7,786	3	23,359	بين المجموعات
			28,943	86	2489,097	داخل المجموعات
				89	2512,456	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) الذي يبين نتائج تحليل التباين الأحادي في الدافعية للإنجاز حسب متغير السن أن قيمة ف تساوي 0,269 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه نرفض الفرضية البحثية ونستبدلها بالفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعاً لمتغير السن.

ويمكن تفسير هذه النتيجة المتوصل إليها بناء على ما يدركه الفرد العامل بمن يحطون به وما يتوقعه منه في آدائه، فإن ذلك ينعكس على تحصيله المهني، فالعامل الطموح الذي يسعى لتحقيق غاية ما لا يتأثر بالعوامل الشخصية كعامل السن وهذا ماكدته الدراسة الحالية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي الحماية المدنية تبعاً لمتغير السن.

### 6. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة:

والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية: وللتأكد من صحة الفرضية تم معالجتها باستخدام اختبار الت

**الجدول رقم(16):** نتائج الفرضية السادسة التي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

الدافعية للإنجاز تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المؤشرات الإحصائية المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	قيمة ت الجدولة	القرار الإحصائي
غير متزوجين	26	32,92	4,16	0,001	88	0,99	غير دال
متزوجين	64	32,92	5,74				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي لعينة المتزوجين يساوي قيمة المتوسط الحسابي لعينة الغير متزوجين ب 32,92، كما يبين الجدول أن الانحراف المعياري للعينة الأولى يساوي 5,74 أكبر من الانحراف المعياري للعينة الثانية 4,16، وقيمة ت قدرت ب 0,001 وبالتالي نقول بأنها غير دالة عند مستوى الدلالة 0,05 وعليه نرفض الفرضية البحثية ونقبل بالفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

ويمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها أن الموظفين مهما كانت حالتهم الاجتماعية لا يتأثرون في عملهم بالعوامل الشخصية، فالعامل الذي يحضى باستقرار نفسي واجتماعي يتمتع مستوى الدافعية مرتفع

فعامل الحالة الاجتماعية لا يعتبر عائق في مستوى دافعية، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

#### 7. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة:

والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة: وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

الجدول رقم (17): نتائج الفرضية السابعة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المؤشرات الإحصائية المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	86,136	2	43,068	1,544	0,219	غير دال
داخل المجموعات	2426,320	87	27,889			
المجموع	2512,456	89				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) الذي يبين نتائج تحليل تباين الأحادي في الدافعية للإنجاز حسب متغير الخبرة أن قيمة ف تساوي 1,544 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0,05، وعليه نرفض الفرضية البحثية ونستبدلها بالفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة تبعاً لمتغير السنوات الخبرة.

من خلال نتيجة المتوصل بأن موظفي الحماية المدنية باختلاف سنوات عملهم فهم يعيشون نفس ظروف العمل ويشتركون في ولائهم للعمل أثناء تأدية واجباتهم ومسؤولياتهم مما يعني أنهم يتمتعون بدافعية مرتفعة وهذا ما أكدته الدراسة الحالية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى موظفي الحماية المدنية تبعاً لمتغير الخبرة.

### خلاصة الفصل

وفي الأخير نقول أن هناك علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز حيث أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز تبعا للمتغيرات التالية: السن، الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة؛ وهذا ما أكدته بعض الدراسات السابقة.

### الإستنتاج العام:

انطلقت هذه الدراسة من موضوع شائع ومنتشر تعاني منه المؤسسات الجزائرية وهو الضغوط المهنية وقمنا بربط هذه الأخيرة بدافعية الإنجاز لدى الموارد البشرية، وهو موضوع مهم جدا نظرا لدور كل من الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز في التأثير على أداء العمال وبذلك التأثير على مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة عموما. وقد توصلت دراستنا إلى وجود علاقة ذات إحصائيا بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي الحماية بمدينة ورقلة، وفيما يخص الفروق فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى موظفي الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير (السن، الحالة الإجتماعية، سنوات الخبرة).

### الإقتراحات

- ✓ العمل على وضع وتصميم استراتيجيات وقائية للحد من ضغوط المهنية التي يتعرض له موظفي الحماية المدنية بورقلة، لما تتركه من عواقب وخيمة على صحة النفسية والجسدية.
- ✓ اعتماد المقاييس والاختبارات النفسية والشخصية عند اختيار أعوان الحماية المدنية.
- ✓ توفير الحوافز المعنوية والمادية للموظفين من خلال خلق فرص الترقية على أسس علمية فهذا يزيد من تحفيزهم في القيام بأدائهم.
- ✓ تنظيم دورات تكوينية وذلك رسكلة سلك الحماية المدنية.
- ✓ الاهتمام أكثر بفتة الموظفين.
- ✓ وضع برامج ونشاطات تساعدهم في مواجهة الضغوط المهنية كالأنشطة الرياضية والجولات السياحية، والعطل الترفيهية، وهذا لكي لا ينخفض مستوى أدائهم فمهمة الموظفين مهمة خطيرة وصعبة لذا يجب الاهتمام بهم.

# قائمة الأمر اجع



### قائمة المراجع:

#### أولاً: الكتب

1. القرآن الكريم.
2. أحمد عبد الخالق، مایسة النیال (1991): الدافع للإنجاز وعلاقته بالقلق والانبساط دراسة نفسية القاهرة
3. أحمد ماهر (2003): السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، ب ط ، دار جامعة للنشر وتوزيع.
4. إسماعیل وائل مختار (2009): إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط1 ، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
5. بن یونس محمد (1999): سيكولوجية الدافعية والانفعالات، طبعة الاولى، عمان الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
6. توفیق عبد الرحمان (1994): المدير في مواجهة ضغوط العمل ، ب ط ، القاهرة ، مصر ، مركز الخبرات المهنية للإدارة .
7. تأثر أحمد غیاري (2008): الدافعية (النظرية والتطبيق)، ط 1 ، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
8. جمال الدين لعویسات (2003): السلوك التنظيمي والتطور الإداري، ب ط ، عمان ، الأردن دار هومة بوزريعة
9. حنان عبد الرحيم الأحمدی (2002): ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والأعراض، ب ط، الرياض، سعودیة، مركز البحوث.
10. حسین أبو ریاش وآخرون، (2006): الدافعية والذكاء العاطفي، ط 1، عمان ، دار الفكر
11. ديفيد فونتانا: ترجمة حمدي علي الفرماوي، رضا عبدالله (2009): الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة . موجهاة نفسية في سبيل التنمية البشرية، ط1، عمان الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
12. رشاد علي عبد العزيز موسى (1994): علم النفس الدافعي، ب ط، القاهرة، مصر، دار النهضة العربية.

13. سعاد نابف البرنوطي(2004)، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، ط2، عمان، الأردن، دار وائل للطباعة والنشر.
14. صالح محمد أبو جادو 2006، علم النفس التربوي، ط5، دار المسيرة، الأردن.
15. شحاته حسين، زينب النجار(2003): معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ب ط، دار المصرية اللبنانية.
16. عبد الحفيظ إخلاص محمد(2004):،علم النفس الرياضي مبادئ وتطبيقات العالمية، ب ط، للنشر والتوزيع
17. عبد الحميد شاذلي، علم النفس العام، المكتبة الجامعية، ط2، 2001، الاسكندرية، مصر.
18. عبد اللطيف محمد خليفة(2000): الدافعية للإنجاز ، ب ط ، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع
19. عبد رحمان بن أحمد بن محمد الهيجان(1998): ضغوط العمل ،منهج شامل لدراسة الضغوط، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ب ط ، الرياض، معهد الإدارة العامة.
20. عبوي زيد منير(1999)، الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط 1، عمان الأردن، الشروق للنشر والتوزيع.
21. علي السلمي(1997): إدارة السلوك الانساني،ب ط، مصر، دار غريب للطباعة والنشر،
22. علي عسكر(2003): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، ط 3، دار الكتاب.
23. عمر وصفي عقيلي(2005): إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، بعد الاستراتيجي، ب ط، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
24. عويدة سلطان المشعان(1994): علم النفس الصناعي، ط 1 ، الكويت، الإمارات العربية المتحدة ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
25. غربي صبرينة(2014): مصادر وآثار الضغوط النفسية المهنية ،ب ط، الجزائر ، دار الكتاب العربي.
26. فرج طه عبد القادر(2003): موسوعة علم النفس والتحليل النفسي ، ط 2، القاهرة مصر، دار الغريب للطباعة والنشر.

27. فاروق السيد عثمان (2001): القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، القاهرة، دار الفكر العربي.
28. قطامي يوسف(2000):سيكولوجيا التعلم الصفي، ب ط، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
29. كامل محمد عويضة(1996): دراسة علمية بين علم النفس الاجتماعي وعلوم الأخرى، ط 1، بيروت، دار الكتب العلمية.
30. كلادة طاهر محمود (2008): تنمية وإدارة الموارد البشرية، ط 1، عمان،الأردن، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.
31. مجدي أحمد(2003): السلوك الاجتماعي ودينامكيته،محاولة تفسيرية،ط1،إسكندرية، مصر، دار المعرفة الجامعية.
32. محمد اسماعيل محمد بلال(2005): السلوك التنظيمي، ب ط، الإسكندرية، مصر، دار الجامعة.
33. محمد شحاته ربيع(2010): أصول علم النفس، ط1، عمان، دار المسيرة
34. محمود سليمان العميان(2005): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،ب ط عمان، الأردن ، دار وائل للنشر.
35. محمود فتحي عكاشة(1999)، علم النفس الصناعي،ب ط، إسكندرية، مطبعة الجمهورية.
36. مرسي جمال، وثابت إدريس(2002): السلوك التنظيمي، ط1، الإسكندرية،مصر، دار الجامعة.
37. ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي، دراسة نظرية وتطبيقية، ب ط، الجزائر، دار المحمدية العامة.
38. وهيب مجيد الكبشي،(ب س): المدخل في علم النفس التربوي، ب ط، الأردن، دار الكلية.

### ثانيا: المذكرات

1. ابراهيمي أسماء(2015):الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
2. بحري صابر(2015):ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري، أطروحة دكتوراه، أم البواقي، الجزائر.
3. بن زاهي منصور(2006، 2007): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، رسالة دكتورا، جامعة منتوري . قسنطينة.
4. بوريزي كريم (2013):تأثير الضغط النفسي على دافعية الانجاز، مذكرة ماجستير، جامعة محمد أكلي، البويرة، الجزائر.

5. حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002): ضغوط العمل لدى الأطباء المصادرة والأعراض، مركز الرياض البحوث، الرياض، السعودية.
6. غزال نعيمة (2008): علاقة التفاؤل بالدافعية للإنجاز لدى تلاميذ مرحلة التعلم الثانوي، رسالة ماجستير، جامعة قصدي مرياح ورقلة، الجزائر.
7. قواري حنان (2014): الضغط المهني وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أطباء الصحة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
8. مخلوفي أسعيد (2014): ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير، أم البواقي، الجزائر.
9. منيرة تماسيني (2015): علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، رسالة ماستر، جامعة الوادي، الجزائر.
10. وسطاني عفاف (2008): دافعية الإنجاز لدى فريق العمل وعلاقتها بالنمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية في ضوء مشروع مؤسسة، جامعة فرحات عباس، سطيف.

### ثالثا: المجالات

1. محمد الأحسن (2015): ضغوط المهنية لدى معلمين الابتدائي وانعكاساتها على المستوى تقدير الذات، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية عدد 11، الجزائر، جامعة تيزي وزو.
2. احمد خولة (2017): علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم المتوسط دراسة ميدانية جامعة جيلالي بونعامة، مجلة الزواق، المركز الجامعي غليزان، الجزائر.  
موقع الإلكتروني: (www . stressinfo . org 11 . 05 . 2009)

# الملاحق

الملحق رقم 01:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

استمارة البحث

أخي الموظف

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي قمنا بإعداده وذلك لإتمام نيل شهادة الماستر علم النفس عمل وتنظيم والذي يدور حول الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى موظفي مديرية الحماية المدنية وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة والتي يرجى منكم الإجابة عليها وفقا لتصورك وشعورك نحو مهنتك وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة وليكن في علمك أخي الموظف بأن اجابتك له تستخدم إلا لغرض علمي. تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

3. السن.....

4. الحالة العائلية: أعزب (...) متزوج (...)

5. سنوات الخبرة.....

رقم العبارة	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
01	أعاني من سوء تصميم مكان عملي			
02	أحس بأن راتبي لاوازي جهدي في العمل			
03	أطالب بمسؤوليات دون وجود مقررات لتنفيذها			
04	المسؤولين في عملي لا يشاركونني في اتخاذ القرارات			
05	الحوافز والمكافآت المادية غير مناسبة لوظيفتي			
06	أعاني من الإمساك			
07	أعاني من الأرق			
08	أعمل ساعات إضافية لكثرة المهام المطالب بانجازها			
09	مكان عملي تعمه الفوضى			
10	يتوقع رئيسي مني جهدا مضاعفا			
11	مؤسستي لا توفر لي الخدمات التي أحتاجها			
12	أشعر بضيق التنفس			
13	عادة ما تراودني الكوابيس			
14	أشتكى من ظروف العمل			
15	أعمل في ظروف غير مكيّفة من حيث درجة الحرارة والبرودة			
16	أساير أوامر رئيسي في العمل			
17	أقوم بوظيفتي دون حصولي على الترقية التي أستحقها			
18	أشعر بجفاف الفم			
19	أقع في مشاكل مع زملائي في العمل			
20	أجهل مسؤولياتي بالتحديد			
21	تنقصني التجهيزات اللازمة لأداء عملي			
22	راتبي متدني مقارنة مع رواتب القطاعات الأخرى			

			أشعر بالإرهاك	23
			أتلقي الأوامر من عدة مسؤولين	24
			أعاني من اضطرابات المعدة	25
			أغضب بسرعة لأتفه الأسباب	26
			يرفض رؤسائي منحي اجازة كلما طلبتها	27
			عادة ما أشعر بصداع	28
			أشعر بضعف الولاء تجاه عملي	29
			أعاني من خلافات مع رؤسائي وزملائي في العمل	30
			تصدر مني عدة أخطاء في العمل لا أكثر لها	31
			أعمل في بيئة عمل غير صحية	32

## الدافعية للإنجاز

الرقم	المحاور			
	دائما	أحيانا	أبدا	
<b>المحور الأول: سلوك الانجاز</b>				
			أحس أن عملي ينقصه الاتقان	01
			أؤجل عمل اليوم إلى الغد	02
			أحب أن أكمل عملي بسرعة	03
			أترجع عن انجاز ما قمت به	04
			قلما أنجح في انجازاتي اليومية	05
<b>المحور الثاني: المثابرة في بذل الجهد</b>				
			لا أحاول التصرف في المهام الصعبة التي تصادفني	06
			أقوم بتحويل مهامي إلى موظفين آخرين	07



			أجد صعوبة لمتابعة العمل بعد الفشل	08
			تريكني المواقف الجديدة التي تصادفني في العمل	09
			أجد صعوبة في تحسين أدائي	10
<b>المحور الثالث: الإقبال على العمل</b>				
			أجد صعوبة في النهوض باكرا للذهاب إلى العمل	11
			أجد صعوبة في القيام بالمهام الموكلة إلي	12
			أخشى الأعمال الصعبة التي تصادفني	13
			أجد صعوبة التركيز في العمل	14
			أخشى الوقوع في أخطاء عند انجازي لعملي	15
<b>المحور الرابع: الطموح</b>				
			لا أريد الخضوع لتكوين زيادة كفاءتي	16
			لا أرغب في تحسين رتبتي في العمل	17
			ليس لدي مشاريع مهنية أخرى	18
			ليس لدي رغبة في الحصول على شهادة علمية أخرى	19

## ملحق 02

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,928	32

## ملحق 03

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,880
		Nombre d'éléments	16 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	,873
		Nombre d'éléments	16 <sup>b</sup>
		Nombre total d'éléments	32
		Corrélation entre les sous-échelles	,770
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,870
		Longueur inégale	,870
		Coefficient de Guttman split-half	,869

- a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016.
- b. Les éléments sont : VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032.

## ملحق 4

## Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00034	1,00	8	59,5000	5,75698	2,03540
	2,00	8	87,5000	4,20883	1,48805

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieur	Supérieur
VAR0003	Hypothèse de variances égales	2,279	,153	-11,105	14	,000	-28,00000	2,52134	3,40773	-22,59227
	Hypothèse de variances inégales			-11,105	12,820	,000	28,00000	2,52134	33,45480	-22,54520

ملحق 05

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,618	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,745	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,656	5

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,590	4

## ملحق 06

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,672
		Nombre d'éléments	10 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	,754
		Nombre d'éléments	9 <sup>b</sup>
		Nombre total d'éléments	19
		Corrélation entre les sous-échelles	,609
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,757
		Longueur inégale	,757
		Coefficient de Guttman split-half	,754

a. Les éléments sont : VAR00050, VAR00051, VAR00052, VAR00053, VAR00035, VAR00036, VAR00037, VAR00038, VAR00039, VAR00040.

b. Les éléments sont : VAR00040, VAR00041, VAR00042, VAR00043, VAR00044, VAR00045, VAR00046, VAR00047, VAR00048, VAR00049.

## ملحق 07

## Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00055					
VAR00054	1,00	8	38,0000	3,25137	1,14953
	2,00	8	51,2500	3,10530	1,09789

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95%	
									de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00054	Hypothèse de variances égales	,113	,742	-8,336	14	,000	-13,25000	1,58959	-16,65932	-9,84068
	Hypothèse de variances inégales			-8,336	13,971	,000	-13,25000	1,58959	-16,66000	-9,84000

## الملحق 08

## ANOVA

VAR00001

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	35,662	3	11,887	,114	,952
Intra-groupes	8995,938	86	104,604		
Total	9031,600	89			

## Statistiques de groupe

	VAR00003	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00001	1,00	26	57,0769	10,43426	2,04633
	2,00	64	58,2813	9,98645	1,24831

## Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00005	Hypothèse de variances égales	5,267	,024	,001	88	,999	,00120	1,24266	-2,46832	2,47073
	Hypothèse de variances inégales			,001	63,500	,999	,00120	1,08765	-2,17196	2,17436

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00001	Hypothèse de variances égales	,614	,436	- ,512	88	,610	-1,20433	2,35256	-5,87954	3,47088
	Hypothèse de variances inégales			- ,502	44,617	,618	-1,20433	2,39702	-6,03333	3,62467

الملحق رقم 09

ANOVA

VAR00001

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	547,852	2	273,926	2,809	,066
Intra-groupes	8483,748	87	97,514		
Total	9031,600	89			

ملحق رقم 10

ANOVA

VAR00005

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	23,359	3	7,786	,269	,848
Intra-groupes	2489,097	86	28,943		
Total	2512,456	89			

ملحق رقم 11

Statistiques de groupe

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00003				
VAR00005	1,00	32,9231	4,16579	,81698
	2,00	32,9219	5,74402	,71800

## ملحق رقم 12

## ANOVA

VAR00005

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	86,136	2	43,068	1,544	,219
Intra-groupes	2426,320	87	27,889		
Total	2512,456	89			