

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم التربية
تخصص إرشاد وتوجيه



العنوان

الذخوظ المهنية وملاقتها بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري
التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي.
دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بولاية تيزي وزو.

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التربية تخصص إرشاد
وتوجيه.

إشراف الأستاذة:

د. حدي حميدة

إعداد الطالبتين :

- يوس انيسة

- يوس وسام

السنة الجامعية: 2023/2022

الشكر

نحمد الله حمدا كثيرا يليق بجلاله وكمال صفاته الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذه الدراسة وأصلي وأسلم على من لا نبي بعده.

بهذه المناسبة السعيدة نتقدم باسمي عبارات الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل وإخراجه وخص بالذكر الأستاذة الدكتورة "حدي" التي وقفت إلى جانبنا طوال مشوارنا الجامعي بصدر الرحب وخلقها الرفيع ولم تدخر جهدا في توجيهنا ولم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها المفيدة والمشجعة فلك منا كل العرفان وجزاك الله عنا خير الجزاء.

كما نتقدم بالشكر الخاص إلى كل أساتذة علوم التربية.

وثناء كبير لكل من مد لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل المتواضع ولو بكلمة طيبة بعثت فينا الأمل.

وشكرا.

الإهداء

قال تعالى: " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا " الإسراء 42

إلى التي أوحاني بها المولى خيرا و برا ، وإلى التي حملتني و منأ علي و من ، إلى التي سهرت الليالي لأنا و علي ،
أجفاني ، إلى منوح الحب و العنان ، إلى رمز الصفاء و الوفاء و العطاء ، إلى أمي الغالية حفظها الله و ربها في كل
وقت و بعينه التي لا تنام .

إلى من جرع الكأس فارغا ليستقيني قطرة حب إلى من حصد الأشواك عن دربي ليهد لي طريق العلم إلى سر
نجاحي و نور دربي والدي الحبيب فأنقذ كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي . أطال الله في عمره .
إلى التي أمسكت بيدي حين توقفت الحياة عن مد يدها لي ، إلى أجمل هدية في حياتي أختي الغالية .

إلى روح جدي و جدتي اللذان ربياني صغيرا .

اهدي تخرجي و فرحتي لأهلي و لأحبي جميعا و كل من ساندني طوال مسيرتي و لكل روح شاركتني بدعائها .
و إلى كل من كان لهو اثر على حياتي ، و إلى كل من أحبمو قلبي ، و نسيمو قلبي .

الطالبة يوس أنيسة

الإهداء

إلى اعز الناس و أقربهم إلى قلبي و إلى من وضع المولى - سبحانه و تعالى - الجنة تحت قدميهما
و وفرها في كتابه العزيز ... أمي الحبيبة .

إلى روح أبي المتوفى الذي كان خير مثال لرب الأسرة و الذي لم يتعاون يوم في توفير سبيل
الخير و السعادة لي

إلى زهراتي و فلذات كبدي أخواتي الذين ساندوني و خطو معي خطواتي و يسروا لي الصعاب،
ووقوفني في هذا المكان ما كان ليحدثه لولا تشجيعهم المستمر لي .

إلى أساتذتي و أهل الفضل علي الذين عمروني بالحبة و التقدير و النصيحة و التوجيه و الإرشاد .

إلى كل هؤلاء اهديتهم هذا العمل المتواضع سائلا الله العلي التقدير أن ينفعنا به و يمدنا بتوفيقه

الطالبة يوسى وسام

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على اداتي (الضغوط المهنية، الدافعية للإنجاز) وذلك بعد التأكد من خصائصها السيكمترية، حيث تم تطبيقها على عينة قوامها (60) مستشار بولاية تيزي وزو للموسم الدراسي 2023/2022 وقد تم استخدام أسلوب المعالجة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في حساب معامل الارتباط بيرسون وذلك من أجل التحقق من اختبار فرضيات الدراسة، ومنه توصلنا إلى النتائج التالية:

- 1- توجد علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني و المدرسي تبعا لمتغير الخبرة

Résumé de l'étude

Le but de cette étude est de mettre en évidence la relation existante entre les pressions professionnelles et le motif d'action chez le conseiller pédagogique d'orientation.

Et pour achever le but de l'étude. Il faudrait compter sur les moyens suivants (Les pressions professionnelles et le motif d'action) après avoir confirmé ses caractéristiques psychométriques, car elles se sont appliquées sur un échantillon de 60 conseillère dans la région de Tizi-Ouzou pour l'année scolaire 2022/2023, la méthode utilisée est le programme du traitement statistique des sciences social (SPSS) en coefficient relationnel pour confirmer les hypothèses de l'étude.

Enfin nous avons constaté qu'il existe une faible corrélation négative entre les pressions professionnelles et motivation chez les conseillers d'orientation scolaire et professionnelle.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر والعرقان
	الإهداء
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الأجنبية
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ج	مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

6	1- إشكالية
9	2- فرضيات الدراسة
9	3- أهداف الدراسة
10	4- أهمية الدراسة
10	5- التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة
11	6- الدراسات السابقة

الفصل الثاني الضغوط المهنية

20	تمهيد
21	1- ماهية الضغوط المهنية
21	2- مفهوم الضغوط المهنية
23	3- خصائص الضغوط المهنية
23	4- عناصر الضغوط المهنية
24	5- مراحل الضغوط المهنية
25	6- أنواع الضغوط المهنية
26	7- أهمية دراسة الضغوط المهنية

8-تصنيفات الضغوط المهنية.....27

9-النظريات المفسرة للضغوط المهنية.....28

خلاصة الفصل.....35

الفصل الثالث: دافعية الانجاز.

تمهيد.....37

I-الدافعية.....38

1-بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية.....39

2-تصنيف الدوافع.....40

3-وظائف الدافعية.....40

II-دافعية الانجاز.....41

1-تعريف الانجاز.....41

2- تعريف دافعية الانجاز.....41

3-مكونات دافعية الانجاز.....42

III-خصائص الأفراد ذوي الانجاز العالي.....44

VI-نظريات دافعية الانجاز.....45

1- نظرية ماكلياند الحاجة للانجاز لمكلياند.....45

2-نظرية أتكسون: الحاجة للإنجاز.....47

3-نظرية العزو.....48

4-نموذج دافعية الكفاءة.....49

V-قياس الدافعية للإنجاز.....50

1-المقاييس الاسقاطية.....50

2-المقاييس الموضوعية.....51

خلاصة الفصل.....53

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد.....56

57	1-الدراسة الاستطلاعية
58	2-منهج الدراسة.....
58	3-عينة الدراسة
59	4-حدود الدراسة.....
59	5-أدوات جمع البيانات
66	6-الأساليب الإحصائية المستخدمة
67	خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس: عرض ، تحليل و مناقشة النتائج

69	تمهيد.....
70	1-عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
72	2-تفسير و مناقشة النتائج.....
76	استنتاج عام
78	اقتراحات

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
49	النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعة للإنجاز	1
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.	2
61	كيفية تقدير مقياس الضغوط المهنية.	3
62	نتائج الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية .	4
63	نتائج معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية بطريقة التجزئة النصفية كيفية تقدير مقياس الدافعية للإنجاز.	5
64	نتائج معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية بطريقة الفا كرونباخ.	6
64	تصنيف عبارات مقياس الدافعية للإنجاز.	7
65	كيفية تقدير مقياس الدافعية للإنجاز.	8
65	نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفتين.	9
66	نتائج الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للإنجاز.	10
66	نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة التجزئة النصفية.	11
71	نتائج معامل الثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة الفا كرونباخ.	12
71	نتائج العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز.	13
72	نتائج الفروق في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الخبرة .	14
72	نتائج الفروق في الدافعية للإنجاز تبعا لمتغير الخبرة .	15

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
25	عناصر الضغوط المهنية الرئيسية.	1
30	نموذج مارشال.	2
30	نموذج ماكرات.	3
32	نموذج جيبسون.	4
34	طريقة مقاومة الضغط.	5
35	سلم هرم لحاجات ماسلو.	6
40	العلاقة بين مفهوم الحاجة والدافع والباعث.	7

مقدمة

أصبحت الضغوط تشكل جزءا من حياة الأفراد والمجتمعات نظرا لكثرة تحديات هذا العصر و زيادة مطالبه فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط ،حيث بات من الصعوبات تفاديها أو تجاهلها و هذا ما دفع بالأغلبية من الناس إلى العمل على مجابهته أو محاولة التعايش معها، ولا يتوقف تأثير الضغوط المهنية على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل و ينعكس أثارها سلبا على العديد من الجوانب العضوية و النفسية و تحد من الأداء الوظيفي لديهم و علاقتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل الأمر الذي يتسبب في انخفاض الإنتاجية و تدني جودتها.

وتؤكد بعض الدراسات أن التعرض المستمر للضغوط و لاسيما في مستواها الشديد يمكن أن يؤدي للارتباك في الحياة و العجز عن اتخاذ القرار و نقص التفاعل مع الآخرين وتفشي أعراض الأمراض الجسمية وتتعكس سلبا و غير ذلك في نواحي الاختلال الوظيفي .

وغالبا ما يكون المستشار المهني يواجه هذه الوضعيات مع معاناة التلاميذ ومشاكلهم التي يعانون منها و التكفل بهم في جميع الجوانب خاصة النفسية والدراسية.

و كل هذه الأسباب و غيرها تنعكس سلبا على دافعيتهم للانجاز ، مما يشكل عائقا في تشكيل أهداف التربوية المسطرة في بلوغ أو تجسيد الأهداف التربوية المسطرة.

وهذا الأخير يرتبط تحقيقه بالاهتمام بمستشار التوجيه من خلال انه عنصر بشري فعال ليس من النواحي المادية فقط وإنما من النواحي النفسية والاجتماعية وذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي يتوق أن يشبعها من خلال مهنته و إثارة دافعيتهم للانجاز و بالتالي تحقيق التوازن بين إشباع الحاجات و القيام بواجباته المهنية على أحسن وجه.

وسعيا للوقوف على هذه الظاهرة بتداعيتها حاولنا من خلال دراستنا التقرب إلى مشكلة الضغوط المهنية و علاقتها بالدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي، لذلك

قمنا بتقسيم البحث إلى جانبين النظري والتطبيقي، فالجانب النظري التي تم تقسيمه إلى ثلاثة فصول و هي على النحو التالي:

الجانب النظري: تناولنا فيه متغيرات البحث من الناحية النظرية وهو يتضمن ثلاثة فصول.

الفصل الأول (الإطار العام للدراسة) تناولنا فيه متغيرات البحث من الناحية النظرية وهو يتضمن ثلاثة فصول.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية: يتضمن تعريف الضغوط المهنية، خصائص الضغوط المهنية، عناصر الضغوط المهنية، مراحل الضغوط المهنية، أنواع الضغوط المهنية، أهمية دراسة الضغوط المهنية، تصنيفات الضغوط المهنية، النظريات المفسرة للضغوط المهنية.

الفصل الثالث: هو مخصص للدافعية للإنجاز، حيث استهلنا بتمهيد وتعريف، مكونات الدافعية للإنجاز، أنواعها، خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي، ونظريات المفسرة للدافعية للإنجاز، و أخيرا خلاصة الفصل.

أما الجانب الميداني فهو يحتوي على فصلين:

الفصل الرابع: المخصص للإجراءات الميدانية للدراسة، وفيه أدرجنا الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، أدوات الدراسة، عينة وحدود الدراسة والأساليب الإحصائية.

وأخيرا الفصل الخامس: الذي تم فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، انهينا تحليلنا باستنتاج عام للدراسة ثم اقتراحات و قائمة المراجع ثم الملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

تمهيد

- 1- الإشكالية .
- 2- فرضيات الدراسة .
- 3- أهداف الدراسة .
- 4- أهمية الدراسة .
- 5- التعريفات الإجرائية للمفاهيم الدراسة .
- 6- الدراسات السابقة .

1- إشكالية:

ومن جهة أخرى يجب الاهتمام بالصحة النفسية للمستشار حتى لا يكون عرضة لبعض الضغوط التي تعيق عمله، وذلك من خلال توفير جميع الوسائل والإمكانيات والدعم النفسي والمساندة الاجتماعية والتحفيزات المختلفة. فمن خلال الملاحظات الميدانية نرى أن المستشار عرف أزمات أثرت على مردوده و كانت بفعل عوامل كثيرة ساهمت من قريب و بعيد في إحداث إعاقات في العملية الإرشادية، نجد أهمها نقص الإمكانيات المادية والبشرية المتعلقة بقلّة وسائل العمل منها غياب أو نقص الاختبارات التشخيصية ووجود مساعدين له، خاصة في الجانب الإداري، ومن جهة أخرى فإن البرنامج المقرر عليه خلال السنة الواحدة يتضمن عدة مهام و نشاطات، و عدم تلبية أولياء الأمور الدعوات المدرسية و عدم تفهمهم لدور المستشار، وعدم أخذ رأي المستشار في وضع القرار المتعلق بعمله، و قلة التسهيلات المقدمة من المسؤولية، و عدم كفاية الراتب و غياب التعزيز و الإشراف والشعور بالإنجاز، تعدد المسؤولين في التربية و التقليل من أهميته من طرف المديرين و الأساتذة، ووجود نمط المتسلط مما يحد فعالية المستشار، و قلة تبادل الرأي و الخبرة بين زملاء المهنة، وفرص الترقية محدودة و بمستويات أعلى، و التفتيش الذي يربح أغلب المستشارين و نقص التدريب و التكوين، كلها مؤشرات دالة على الوضعية الصعبة لمهنة الإرشاد، و هذا ما يترجم المعاناة النفسية للمستشارين من مظاهرها كالقلق و التوتر و التي تسبب مباشرة في تدني دافعتهم للإنجاز و عدم رضاهم عن الوظيفة وهذا ما يؤثر سلبا على أدائهم. والمستشار الذي لا يحسن التعامل مع الشروط والقوانين والصعوبات ومتطلبات المهنة قد يتحول ذلك إلى ضغط مهني ناتج عن مصادر مختلفة في بيئة العمل.

(عوض، 2007، ص97).

يعدّ التوجيه المدرسي نشاطا تعليميا مهما جدا في قطاع التعليم وفي جميع أنظمة التعليمية العالمية و يهدف التوجيه في المقام الأول إلى تكييف النشاط التعليمي للطالب مع المتطلبات النفسية و التربوية والاجتماعية، و كذلك وفق الإجراءات المعمول بها في الجزائر، و ضمن السياسة التربوية القائمة، كما يجسد دور مستشار التوجيه والإرشاد الذي له أهمية كبيرة في حياة الفرد و المجتمع ظهر نتيجة لتزايد الحاجة إليه وإتسع الهوة ما بين ما يتلقاه التلميذ في المدرسة و ما يواجهه في الحياة الاجتماعية، حيث تعتبر من أهم العمليات التربوية التي يكون فيها فاعلية الأنشطة التربوية و دافعية المتعلمين، لأنها تساعد في تحسين المستوى الأكاديمي للطلاب و المخرجات التعليمية للمدرسة، و هذا لا يمنع أن مساعدة

المستشارين على فهم أنفسهم و تحقيق التكيف النفسي و الاجتماعي و التعرف على قدراتهم و استعداداتهم و دافعيتهم للإنجاز أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الانسانية، و التي اهتم بدراستها الباحثون في مجال علم النفس الاجتماعي و بحوث الشخصية.

ويرجع الاهتمام بالدافعية للإنجاز لدى المستشارين نظرا لأهميتها ليس فقط في المجال النفسي و لكن في العديد من المجالات التطبيقية مثل المجال الاقتصادي، الإداري، التربوي و الأكاديمي، حيث أن دافع الإنجاز هو عامل مهم في عمل المرشدين و في نوعية الموقف، و بالإضافة إلى مساعدته في فهم و تغيير سلوك الفرد و سلوك من حوله.

(خليفة، 2000، ص16-17)

ولا شك أنّ الإعداد الأكاديمي و المهني، والتدريب الفني للمستشار وتحليه بالصفات والخصائص اللازمة و تحكمه بالضوابط الأخلاقية أمر هام و ضروري للنجاح في العمل الإرشادي.

(سهام كامل، 2003، ص12).

وعليه فإنّ الإقبال نحو العمل و المثابرة فيه يرتبط بنوع الاتجاهات التي يتبناها المستشارون، فإذا كانت الاتجاهات إيجابية فإنها تساهم في دافعيتهم نحو العمل، و يختلف إذا كانت الاتجاهات سلبية لديهم. لقد حاول علماء النفس الاجتماعي تبيان العلاقة بين الاتجاه والسلوك و تبين أن الاتجاهات لها أثر في سلوك الفرد، بحيث أن الاتجاه السالب يؤدي إلى إحجام الفرد واستبعاده عن موضوع معين.

و تكوين الاتجاهات نحو العمل يساهم في التنبؤ بالسلوك الأدائي الجيد و يزيد من دافعية الإنجاز لدى العاملين ذلك ان الارتقاء بالعمل الإرشادي إلى أعلى مستويات يتطلب أن تكون لدى القائمين به دافعية الإنجاز يطورون من خلاله البرامج الارشادية و يحققون الأهداف المسطرة.

(حسن الخيري . 2008. ص 3 و 4)

و بيّن علماء النفس أهمية الاتجاهات كدوافع للسلوك حيث يشير ميشلي نيلي (2006) أن إيمان الفرد بأفكاره و حسن توجيهه لهذه الأفكار هو ما قد يدفعه و يوجه سلوكه نحو تحقيق ما يهدف اليه .

(سهام - كامل - 2008- ص12 و 13)

وبذلك يعد الدافع للإنجاز عاملاً مهماً في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه وفي إدراكه للموقف فضلاً عن مساعدته في فهم وتفسير سلوك الفرد وسلوك المحيطين به كما يعتبر مكوناً أساسياً في سعي الفرد تجاه تحقيق ذاته حيث يشعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه وفيما يحققه من أهداف وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل ومستويات أفضل لوجوده الإنساني.

و قد أشارت الكثير من الدراسات على أهمية و دور الدافعية للإنجاز بالنسبة للعامل منها دراسة **نبيل محمد لفحل سنة 1999**: بعنوان "دافعية الإنجاز دراسة مقارنة بين المتفوقين والعاديين من الجنسين في التحصيل الدراسي في الصف الأول الثانوي"، والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الدرجات مجموعة المتفوقين في حين تحسنت أيضاً على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات مجموعة الطلاب العاديين في التحصيل الدراسي و بين متوسط درجات الطالبات العاديات على مقياس دافعية الإنجاز و أيضاً وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الطالبات المتفوقات و بين متوسطات درجات الطالبات العاديات في التحصيل الدراسي على مقياس دافعية الإنجاز.

(محمد محمود - 2009 - ص138).

إضافة إلى ذلك من الدراسات التي تناولت الدافعية للإنجاز نجد دراسة **محمد محمود بني يونس (2005)** بعنوان: "دافعية الإنجاز وعلاقتها بكل من القلق الشخصي وأنماط السلوك على عينة من طلبة الجامعة الأردنية"، التي توصلت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين دافعية الإنجاز والقلق الشخصي، ووجود ارتباط بين القلق الشخصي وأنماط السلوك.

(بن يونس، 2009، ص139).

حيث تشير دراسة مقدم سهيل (2000) التي هدفت إلى معرفة الضغوط المهنية و انعكاساتها على الصحة النفسية و النفس الجسدية فكشفت نتائجها أنه كلما ارتفعت شدة الضغط المهني أدى إلى انخفاض في درجة الرضا عن الوظيفة لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

(بن معاشو، 2011، ص87).

إضافة إلى ذلك نجد دراسة **سعود محمد النمر (1994)** بعنوان: "دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية". والتي توصلت

إلى وجود فروق بين أفراد العينة في كلا القطاعين في مستويات ضغوط العمل حيث أن الفئات الأقل في العمر أكثر شعورا بالضغوط وخاصة فيما يتعلق بنوع وكمية و ظروف العمل.

(سعود،ص58).

وبعد توضيح إشكالية دراستنا فإنه تتفرع منها تساؤلات الدراسة الآتية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة؟

2- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة.

3- أهداف الدراسة:

إنّ من بين الأهداف التي نسعى لتحقيقها من خلال دراستنا ما يلي:

- الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي.
- الكشف عن الفروق في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة.

- الكشف عن الفروق في الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعاً لمتغير الخبرة.
 - المساهمة في إثراء المعرفة النظرية من جهة و الجانب الميداني من جهة أخرى .
 - التعرف على الطرق التي من خلالها يتم التقليل من الضغوط المهنية وزيادة مستوى الدافعية.
- ### 4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- المساهمة في تغطية جانب النقص الموجود في الدراسات التربوية خاصة المتعلقة بمستشار التوجيه.
- المساهمة في مساعدة المسؤولين والمشرفين على وضع استراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط والحفاظ على مستوى محدد لها لضمان دافعية الإنجاز المناسبة.
- تدعيم المكتبة العلمية ببحث متواضع علمياً وعملياً يمكن أن يكون كمرشد للطلبة المقبلين على اجراء البحث العلمي.
- فتح مجالات الدراسة نحو مواضيع أخرى لها علاقة بمتغيرات البحث.

5- التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

تكتسب المفاهيم أهمية كبرى لا يمكن إغفالها وذلك لأنها تمثل حلقة وصل بين الإطار النظري والميداني و من هنا فإنّ لكل بحث خصوصية التي تميّزه عن غيره من البحوث فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات و الظواهر التي يقوم الباحث بدراستها و من أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة ما يلي:

5-1- الضغوط المهنية:

- اصطلاحاً:

يعرفها سيد "زهير الصباغ" بأنها "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه"

(الصباغ. 1981.ص29)

- إجرائيا:

هو موقف يشعر به مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بعجز أو صعوبة على مواجهة متطلبات وظيفته الموكل بها.

ويعبر عنه في هذه الدراسة بالدرجة التي يتحصل عليها الفرد في مقياس الضغوط المهنية للباحثة "حدادي صارة" سنة "2018".

5-2- الدافعية للإنجاز:

- اصطلاحا:

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

(فرج عبد القادر - 2003 ص 352)

- إجرائيا:

هي استعداد و رغبة مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في الأداء المهني والوظيفي، و تنعكس في عدد من المظاهر السلوكية كالسعي لبذل جهد للحصول على أعلى درجات التقديرات و مواجهة الصعاب و العقبات لتحقيق الأهداف بناء على إتقان الأداء و تحسينه و في إطار استغلال الوقت أفضل استغلال في ضوء التنافس و التفوق على الآخرين.

ويعبر عنه في هذه الدراسة بالدرجة التي يتحصل عليها الفرد في مقياس الدافعية للإنجاز للباحثة "حدادي صارة" سنة "2018".

6- الدراسات السابقة:

6-1- الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية:

- الدراسات الأجنبية:

*دراسة "جونس" "Jones" "2000": عنوان الدراسة "Stess the perception of social work lectures in britain".

هدفت الدراسة إلى فحص الرضا الوظيفي، والشعور بالضغط والاجتهاد بين محاضري العمل الاجتماعي ببريطانيا، ولتحقيق هذا الغرض تم استخدام المنهج الوصفي، أما الأداة العمل فكانت الإستبانة البريدية، أما عينة الدراسة فتكونت من (522) من المحاضرين، حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- بينت أن محاضري العمل الاجتماعي يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي مع وجود مجموعة من الضغوط مشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني.
- كما بينت أن الربع من مجموع عدد محاضري العمل الاجتماعي يعاني من القلق والكآبة.
- وبالتالي فالضغوط والاجتهاد ليست مشكلة فردية، وإنما هي نتائج تغلغات مختلفة منها: القسم، مستويات المؤسسة، والبيت وما يتعلق بالعمل. (قوراري، 2014، ص 21)

*دراسة نقويزي "Ngwezi" 2000:

هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب الضغوط المهنية، ووصفها بين الممرضين والممرضات السود، وتحديد إليه التكيف المستخدمة من جانبهم، وقد تألفت العينة من (60) ممرضا وممرضة من مستشفيات مدنية جاوتيغ دولة جنوب إفريقيا، تم توزيع أدوات بحث عليهم تتعلق بقياس نسبة الضغوط المهنية في العمل.

قد قدمت النتائج وصفا واضحا لضغوط المهنية عند العاملين في مهنة التمريض من السود حيث ارتبطت هذه الضغوط بعدة عوامل مثل: مكان العمل، والأنماط الإدارية. ضعف العلاقة بين الممرضين والممرضات من جهة وبين رؤسائهم والأطباء من جهة ثانية.

(الخليل، 2003، ص 46)

- الدراسات العربية:

*دراسة سعود محمد النمر "1994" بعنوان: "دراسة اتجاهات العاملين نحو مستويات الضغوط المهنية في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية":

وهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على طبيعة الضغوط المهنية التي يتعرض لها الفرد وأهم المصادر المسببة لها، وأهم الآثار الناجمة عنها سواء في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على مدى التباين بين أفراد الدراسة حول مصادر الضغط المختلفة بناء على اختلافات القطاعات التي يعملون بها.

وتوصلت إلى وجود فروق بين أفراد العينة في كلا القطاعين في مستويات ضغوط العمل. كما توصلت الدراسة إلى أن الفئات الأقل في العمر في العمل أكثر شعورا بالضغوط خاصة فيما يتعلق بنوع وكمية وظروف العمل.

(سعود محمد النمر، ص 38)

*دراسة شحام عبد الحميد (2006-2007) بعنوان "الضغوط المهنية بالإضطرابات السيكوسوماتية": أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة، وهي دراسة ميدانية تدور إشكالية الدراسة حول: "طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والإضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط".

والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، أما الأدوات المستخدمة هي المقابلات ومقياس الضغط المهني واختبار تحري العوارض السيكلوجية. أما النتائج المتوصل إليها فقد أثبتت وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني مما يؤدي الى مستويات شديدة له تراوحت في أغلبها بين المتوسط و المرتفع و بالتالي كان الارتباط بين الضغط المهني و الاضطرابات السيكوسوماتية موجبا.

(عبد الحميد شحام، 2006-2007)

6-2- الدراسات التي تناولت دافعية الإنجاز:

- الدراسات العربية:

*دراسة نبيل محمد الفحل (1999):

بعنوان: "دراسة مقارنة بين المتفوقين و العاديين من الجنسين في التحصيل الدراسي في الصف الأول الثانوي".

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى دافعية الإنجاز لدى كل من الطلاب المتفوقين والعاديين و كذلك التعرف على الفروق بينهم.

أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من (60) طالب (30 من الطلبة المتفوقين و30 من العاديين).
(60) طالبة (30 من المتفوقات و 30 من العاديات) .

استخدم الباحث استمارة جمع البيانات العامة واختبار الدافع للإنجاز للأطفال والراشدين اعداد عبد الفتاح موسى. من نتائج هذه الدراسة:

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

(محمد. بن يونس 2009. ص139)

*دراسة محمد محمود بني يونس (2005)

بعنوان: "دافعية الإنجاز و علاقتها بكل من القلق الشخصي و أنماط السلوك عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية" .

يهدف الكشف عن كل مستويات دافعية الإنجاز والقلق الشخصي وأنماط السلوك ولإيجاد العلاقة بين هذه المتغيرات عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية.

أجريت الدراسة على عينة تتكون من (116) طالبا و طالبة. (87 إناث و 29 ذكور) .

استخدم الباحث من خلالها المقاييس التالية مقياس نيموف لقياس دافعية الإنجاز . و مقياس الفسفسوس لقياس أنماط السلوك .

أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباطية بين دافعية الإنجاز و القلق الشخصي ووجود ارتباط بين القلق الشخصي و أنماط السلوك .

(عثمان مريم 2009 ص 14)

- الدراسات الأجنبية:

***دراسة ماكلياند و موراي (1983) MC CLLAND ET MORRAY**

انطلقت هذه الدراسة من المتغير الثاني و هو الدافعية للإنجاز و هو متغير تابع لدراستنا فقد حظي بالعديد من الأبحاث و الدراسات و أهمها دراسة ماكلياند و التي انطلقت من دراسات أولى سنة 1983 و الذي اعتبر دافعية الإنجاز من أهم الدوافع . حيث قام موراي بدراسته قصد معرفة أسباب شدة دافعية الإنجاز بإعطاء مجموعات من الأفراد تعليمات مختلفة قبل أن يشرعوا في كتابة قصصهم الخاصة بتفهم الموضوع و هو اختبار يعرف باسم التخيل . خلال هذه الدراسة اخبر مجموعة من الناس ان الذين يكون أدائهم جيد على اختبار التخيل يمكن أن يكونوا مديرين أو رجال أعمال ناجحين .

و توصلت هذه الدراسة إلى وجود أنواع معينة من التخيلات و الأفكار في قصص تفهم الموضوع و من ثم فقد أصبحت هذه الأفكار و التخيلات الفارقة هي التعريف الإجرائي حسب موراي للدافعية للإنجاز .

(غزال . 2008 ص14)

***دراسة كرلسدويسك (2006 karisdwesk):**

قام كرلسدويسك بدراسة على عينة من الصف الخامس 84 تلميذا والصف السادس 85 تلميذا أعطيت مشكلات المتعلقة بالمفاهيم كان الأطفال كلهم قادرين على حل ثماني مشكلات وذلك بعد التدريب أن احتاجوا إليه. ولكنهم لم يكونوا قادرين على حل المشكلات الأربع الأخيرة. إذ إن هذه المشكلات كانت صعبة للغاية لمن هم في عمرهم وكشفت هذه الدراسة عن مجموعتين مجموعة موجهة نحو الإتقان و أخرى أظهرت استجابة قانطة و يؤكد كرلسدويسك أن أسباب ظهور استجابة قانطة لدى الطلبة يرجع إلى سمة الاكتئاب و القلق فهم فئة اقل تكييفا و ان القنوط مؤشر سلبي لدافع الإنجاز بينما يرجع الباحث الذين اظهروا استجابة نحو الإتقان إلى تفاؤلهم و تقديرهم المرتفع لذاتهم.

(نفس المرجع السابق -ص15)

3-6- الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز:

***دراسة عثمان مريم (2010):** بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية".

وتهدف إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية ، والتعرف على مدى تأثير متغيري السن و سنوات الخبرة على مستويات الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي أما أدوات الدراسة تم الاعتماد على مقياسين الأول خاص بالمتغير الأول وهو الضغوط أعتد فيه مقياس Maslash, Burnout Inventor، ومقياس الدافعية للإنجاز لصاحبه نيموف والمترجم من طرف الدكتور محمود بني يونس ، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية عندها (119) عونا ، وقد أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية بين كل متغير الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية ، ولا يؤثر كل من متغير السن وسنوات الخبرة على مستوى بالضغوط المهنية.

(عثمان مريم، 2010)

*دراسة د. نوي الجمعي والأستاذة صاهد فتيحة (2010): بعنوان "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم المهني ببيرج بوعريريج".

وتهدف الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى هؤلاء الأساتذة وكذا العلاقة بين المتغيرين وطبيعتها وتمت على عينة عددها (41) أستاذ، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي أما الأدوات المستخدمة في مقياس الضغط المهني للدكتور نجاح القيلان ومقياس دافعية الإنجاز للدكتور عبد الرحمان صالح الأزرق وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي.

(نوي، صاهد 2010)

*دراسة قوراري حنان (2014): بعنوان: "الضغط المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية دراسة ميدانية على أطباء المؤسسة العمومية الدوس بسكرة".

وتهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى هؤلاء الأطباء وطبيعتها وتم الاعتماد على المنهج الإكلينيكي، أما أدوات الدراسة المستخدمة هو مقياس الضغوط المهنية تم إعداده من طرف الباحثة، وكذا مقياس دافعية للإنجاز والذي تم إعداده كذلك من طرف الباحثة، وتمت هذه الدراسة على عينة عددها (20) طبيبا وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة عكسية بين الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

(قوراري حنان، 2014)

6-4- التعقيب على الدراسات السابقة:

- التعقيب على الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية:

يعتبر موضوع الضغط من المواضيع التي نالت قسطا كبيرا من الدراسة. سواء كان ذلك عربيا او وطنيا لاسيما الجانب المهني منه لما لها تأثير على العامل من جهة وعلى المنظمات والاقتصاد من جهة أخرى. وقد حاولنا إلقاء الضوء على البعض من هذه الدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة ، حيث ان كلهما تتشابه مع دراستنا الحالية فيما يتعلق بمتغير الضغوط المهنية و تناولت مسبباته كما تتشابه في المنهج المستخدم و هو المنهج الوصفي، خاصة دراسة "جونس2000" و دراسة "عبد الحميد 2006" * كما اختلفت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في بيئات العمل حيث كانت دراسة "سعود محمد النمر" في مجال القطاعين العام و الخاص اما دراسة "سحام عبد الحميد" في مجال التعليم و يتعلق الأمر بأساتذة التعليم المتوسط، أما دراسة "نقويزي2000" في مجال الصحة و يتعلق الامر بالمرضات و الممرضين ،اما دراستنا الحالية تناولت التربية و التعليم و خاصة فئة مستشاري التوجيه، و اتفقت كل الدراسات السابقة على وجود ضغوط مهنية مختلفة في حدتها و نوعيتها لدى العامل بمختلف بيئات العمل، كما حددت معظم الدراسات العلاقة بين الضغوط المهنية و بعض المتغيرات الديموغرافية كالسن، الجنس ، الحالة الاجتماعية... الخ

من خلال كل ما سبق نجد ان جميع الدراسات اتفقت حول وجود الضغوط المهنية تختلف في حدتها و نوعيتها لدى العامل بمختلف مجالات و مستويات العمل، كما حددت مسببات و مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في مختلف بيئات العمل، و النابعة من خصوصية كل مهنة، كما حددت معظم الدراسات العلاقة بين الضغوط المهنية و بعض المتغيرات الديموغرافية و كذا بعض المتغيرات الخاصة بظروف العمل.

- التعقيب على الدراسات المتعلقة بالدافعية للإنجاز:

بعد تفحصنا للدراسات السابقة التي اطلعنا عليها وجدنا ان هناك بعض جوانب الاتفاق و الاختلاف في المتغيرات و في بعض إجراءاتها و نتائجها .

حيث تتشابه دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة فيما يخص متغير دافعية الإنجاز، أما أوجه الاختلاف فتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغيرات التي ربطت بالدافعية للإنجاز

حيث دراسة "محمد محمود بني يونس" (2005) ربطت متغير دافعية الإنجاز بالقلق الشخصي وأنماط السلوك لدى طلبة الجامعة الأردنية، أما دراسة "نبيل محمد الفحل" ربطته بالتحصيل الدراسي أما دراستنا الحالية فقد ربطت متغير الدافعية للإنجاز بالمتغير المستقل وهو الضغوط المهنية. كما تختلف دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المجال الزمني والمكاني، كذلك تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في بيئات العمل وعينة الدراسة فكانت دراسة "محمد محمود بني يونس" في مجال التعليم العالي وبالأخص الطلبة أما دراسة "نبيل محمد الفحل" ودراسة "كرلسدويسك" في مجال التربية والتعليم أما دراسة "ماكلياند وموراي" في المجال الاجتماعي.

كما معظم الدراسات السابقة أكدت على أهمية دافعية الإنجاز و مساهمتها في رفع أداء العامل وتفوقه من خلال ما تقدمه من إمداد سلوك العامل بالطاقة و النشاط خاصة إذا وجدت الظروف المناسبة و الملائمة في بيئة العمل أي أن الدافعية تستثار من خلال الجو التنظيمي الإنجازي.

- التعقيب على الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية والدافعية للإنجاز:

من خلال إطلاعنا على عدد من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة وجدنا أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، حيث تتشابه دراستنا الحالية مع هذه الدراسات من حيث تناولها محوري الدراسة الحالية وهي (الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز) كما تتشابه هذه الدراسات مع دراستنا الحالية من حيث الأداة المستخدمة للدراسة وهي الإستبانة، وتتشابه أيضا في الهدف العام للدراسة والمتمثل في التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز، كما تتشابه دراستنا الحالية مع دراسة نوي الجمعي وصاهد فتيحة (2010) من حيث المقياس المستخدم في الدافعية للإنجاز للدكتور "عبد الرحمن صالح الأزرق".

أما أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة تتمثل في المجال الزمني والمكاني وعينة الدراسة والمنهج المستخدم حيث أن دراسة قوراري حنان (2014) كانت في مجال الصحة وعينة الدراسة تمثلت في أطباء الصحة العمومية واستخدمت المنهج الإكلينيكي أما دراسة نوي الجمعي وصاهد فتيحة (2010) كانت في مجال قطاع التكوين المهني وتمثلت عينة الدراسة في أساتذة التكوين المهني أما المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي، أما دراسة عثمان مريم (2010) كانت على أعوان الحماية المدنية واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي أما دراستنا الحالية فكانت في مجال التربية والتعليم وعينة الدراسة تمثلت في مستشاري التوجيه واستخدمت المنهج الوصفي.

الفصل الثاني الضغوط المهنية

تمهيد

- 1- ماهية الضغوط المهنية.
- 2- مفهوم الضغوط المهنية.
- 3- خصائص الضغوط المهنية.
- 4- عناصر الضغوط المهنية.
- 5- مراحل الضغوط المهنية.
- 6- أنواع الضغوط المهنية.
- 7- أهمية دراسة الضغوط المهنية.
- 8- تصنيفات الضغوط المهنية.
- 9- النظريات المفسرة حول الضغوط المهنية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

لا شك أن موضوع الضغط بشكل عام استقطب اهتمام الكثير من الباحثين والدارسين وذلك ما تفسره العديد من البحوث والدراسات.

تمتلك الضغوط التي يتعرض لها الإنسان ظاهرة جدير بالاهتمام وذلك بالنظر للآثار النفسية الوخيمة المترتبة عنها والتي تؤثر في مختلف جوانب الإنسان ومستويات أداءه واستقراره النفسي لذلك أصبحت الضغوط المهنية موضوع بحث العديد من المهتمين في هذا المجال.

أصبح الإنسان يعيش في العصر الحالي عصر يسمى بالقلق والصراع وكذلك الضغوط في شتى مجالات حياته سواء كانت الأسرة، المدرسة، الشارع، مكان العمل وغيره وهذا كله نتيجة عدك تحقيق متطلباته ومختلف حاجياته في المجتمع.

ورغم تعدد مصادر الضغوط المهنية إلا أنه يظل العمل أهم مصادره، فالضغط المهني ناتج عن بيئة العمل لمختلف ظروفها كقلة الوسائل والإمكانيات وكذلك الظروف الاجتماعية والنفسية كقلة الدافعة مما يجعل التكيف والتأقلم صعب مما يؤدي بالفرد إلى عدم إنجاز عمله على أكمل وجه.

ومن بين المهن التي تواجه هذه الضغوط في مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وفي هذه المهنة يتطلب من مستشار التوجيه والإرشاد مسؤولية كبيرة لمواجهتها لأنه يصعب عليه إنجاز عمله في حين كونه يعاني من هذه الضغوط فبالتالي لا يستطيع القيام بدوره وهذا يؤثر على أداءه لعمله ومن المنطق ستناول في هذا الفصل الضغوط المهنية.

1- ماهية الضغوط المهنية:

تعتبر الضغوط المهنية من أكثر الظواهر انتشاراً، مهما كان نوع النشاط الذي تمارسه، بحيث يواجه الأفراد أثناء أداء مهامهم مختلف أنواع الضغوط نتيجة لعدة عوامل منها ما هو متعلق ببيئة العمل ونمطه وظروفهن ومنها ما هو خارج بيئة العمل ويتعلق الأمر بالحياة الاجتماعية ومختلف المشاكل العائلية للفرد، لهذا فقد أولت الكثير من المنظمات اهتماماً كبيراً بالضغوط المهنية لأثرها السلبي على الأفراد العاملين بها، وهذا ما دفعها إلى السعي لمعرفة أسباب ومصادر هذه الضغوط وإيجاد طرق للتقليل منها ومقاومتها.

2- مفهوم الضغوط المهنية:

يعدّ الضغط المهني شكل من أشكال الضغط التي يتعرض لها الفرد العامل في بيئة العمل، فبالرغم من كثرت الكتابات في هذا المجال إلا أنه لم يتوصلوا إلى تعريف محدد لمفهوم الضغوط المهنية ويرجع السبب في ذلك الارتباط هذا المفهوم بعدة علوم أخرى قبل التطرق إلى التعاريف المختلفة للضغوط المهنية سنتطرق أولاً إلى التعريف اللغوي والإصلاحي لها:

1-2- لغويًا:

تعني كلمة ضغط: التصنيف بقوة، الكتب، التأثير، الإكراه.

(المنجد الأبجدي 1988.ص648).

2-2- اصطلاحًا:

تختلف نظرة الباحثين إلى مفهوم الضغوط المهنية باختلاف توجهاتهم الفكرية ومن ثم تعرف هذه الضغوط على أنها: " مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته التي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل: التوتر والقلق.

(رواية حسن 1999.ص365).

- يعرفها سيد عبد العال: بأنها مجموعة التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل التي لم يعد العامل قادراً على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها".

(حسين 2006. 216).

- يعدّ "هانز سيلبي" من الرواد الأوائل الذين اكتشفوا وحددوا مفهوم للضغوط وأعطاه اسمها الحالي (ضغط العمل، Job Stress) حيث تنطلق نظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير

مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابة أو أنماط معنية من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج.

(إسماعيل الطاف، 2006.6).

- يعرف "مقدم عبد الحفيظ" الضغوط المهنية بأنها ظاهرة طبيعية موجودة لدى كل فرد هو التوتر الذي يشعر به في محاولة التكيف مع بعض المواقف الجديدة والتي تكون محيطه وهو ضروري لصحة الإنسان ويرى FulkmanLagarus 1984 أن متطلبات العمل غير مناسبة مع القدرات التكيفية للفرد مما يؤدي إلى الإصابة بالضغط.
- ويعرفه محسن أحمد الخضيرى (1991) "الضغط المهني بأنه كل حالة تؤثر مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على السلوك متخذ القرار، ويعيق توازنه النفسي العاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد".
- من التعارف المختلفة أيضاً نخلص إلى تعريف إجرائي وشامل للضغوط المهنية وهو كالتالي: الضغوط المهنية في مجموعة من المثيرات التي يوجهها الفرد في بيئة عمله، حيث أن استجابة الأفراد لهذه الضغوط تختلف باختلاف خصائصهم الفردية، بما في ذلك نمط الشخصية، وينتج عن هذا الاستجابة مجموعة من ردود الأفعال تظهر على المستوى الجسماني، الفيزيولوجي، السلوكي والنفسي لأفراد المنظمة والتي تؤثر بدرجة كبيرة على أدائهم لعملهم مما يعني صعوبة التكيف مع ظروف ومتطلبات الوظيفة، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا وانخفاض درجة ولاء الأفراد للمنظمة التي يعملون بها.

2-3- تعريف الضغوط بصفة عامة:

الضغوط، أصبحت هذه الكلمة مرادفاً لأية أزمات يمر بها الشخص في حياته بتعدد أشكالها وأنماطها... فهذه الكلمة مزيفة وليس لها أساس من الصحة والستار الذي تختفي وراءه هو "المشاكل" وهذا هو الاسم الصحيح للضغوط.

لكنه نكاه من أول شخص قام باستخدامها تهرباً من أزمة كان يوجهها لأن الضغوط مصطلح غير موجود، فوجده مخرجاً يبعده حتى ولو في الخيال عن ما يؤرخه.

فالضغط هو الشعور بأنك تحت ضغط غير طبيعي، ويمكن أن يأتي هذا الضغط من جوانب مختلفة من اليوم (مثل: زيادة عبء العمل، فترة انتقالية، جدال بين العائلة أو مخاوف مالية جديدة وقائمة).

قد تجد أن لها تأثيرا تراكميا بحيث تتراكم كل الضغوط فوق بعضها البعض، وخلال هذه المواقف قد تشعر بالإزعاج، وقد يخلق الجسم استجابة للتوتر والقلق.

3- خصائص الضغوط المهنية:

- تمتاز الضغوط المهنية بعدة خصائص تبينت من خلال مختلف التعاريف وتتمثل فيمايلي:
- إن الضغوط المهنية منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر وهذا من خلال مختلف العوامل التي تشكل ضغط على تفكير الفرد وأعصابه.
 - الضغوط المهنية حالة ناشئة عن تفاعل الفرد وعمله.
 - الضغوط المهنية تعارض دور الفرد مع متطلبات العمل مما يؤثر عليه وعلى عمله بالسلب.
 - الضغوط المهنية لا تمس الحالة النفسية فقط بل عدّة حالات كالسلوكية، الجسمية وغيرها.
 - الضغوط المهنية آثار منها ما هو سلبي كما منها ما يكون إيجابي.
 - للضغوط المهنية مؤثرات ومسببات تتواجد في بيئة العمل.
 - للضغوط المهنية درجة تأثير على الأفراد بإغراض مفيدة تعود على الفرد وتعطي له فرصة التحسن والتطور.

4- عناصر الضغوط المهنية:

يعتبر " سيزلاجي " و "ولاس" من الباحثين الذين اهتموا بدراسة موضوع الضغوط المهنية والجوانب المختلفة له لإعطاء صورة مبسطة وواضحة عنه.

يمكن تحديد ثلاث عناصر أساسية (المشير، الاستجابة، التفاعل) حسب وجهة نظر (سيزلاجيوولاس)

(صلاح الدين محمد عبد الباقي 288، 289).

فالحديث عن عناصر الضغوط المهنية يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط ولكل فعل رد فعل ولكل مثير استجابة، تتمثل هذه العناصر في:

4-1- **المثير:** يعتبر العنصر أو العامل الذي يثير الإحساس والشعور بالضغط حيث يكون

ناتج عن البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

4-2- **الإستجابة:** عبارة عن مجموعة من ردود أفعال سواء كانت فيزيولوجية أو نفسية أو

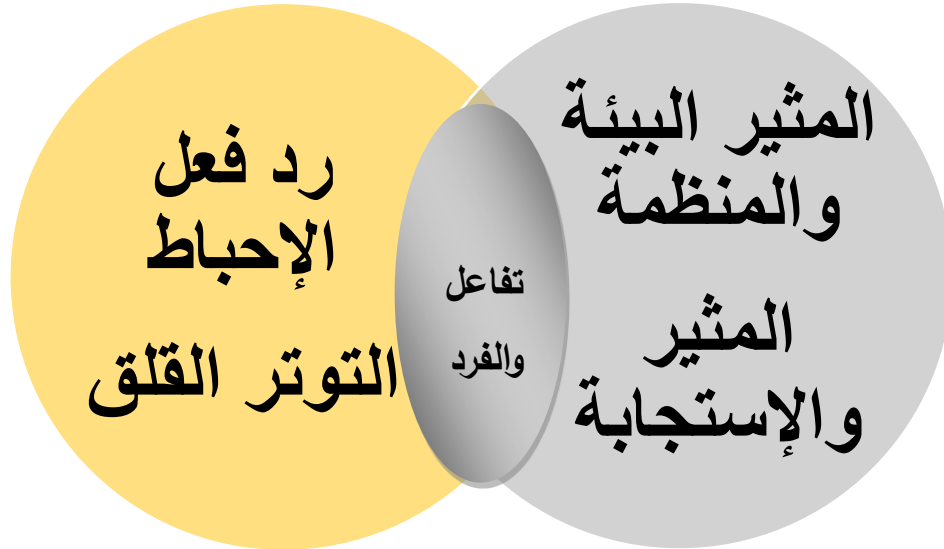
سلوكية للضغط، فقد تكون على شكل إحباط أو توتر وقلق.

4-3- **التفاعل:** وهو العنصر الذي يحدث تفاعل بين العاملين المثير والإستجابة وينتج هذا

التفاعل انطلاقاً من العوامل البيئية والتنظيمية في نفس الوقت.

(صلاح عبد الباقي، ص 288، 289)

الشكل (1): يمثل عناصر الضغوط المهنية الرئيسية



فمن خلال الشكل (01) تبين لنا أنّ عناصر الضغوط المهنية تتمازج فيما بينها مما يؤدي إلى إحداث تفاعل بين المثير وعنصر الاستجابة.

5- مراحل الضغوط المهنية:

يعتبر "هانزسيلي" (H.Selye) من الأوائل الذين تحدثوا عن التجارب المتنوعة ومن خلالها تبين أن التعرض المستمر للضغط يؤدي إلى حدوث اضطرابات في مختلف أنحاء الجسم، فإن الضغوط المهنية هي نتيجة صراع ما بين متطلبات المهنية وقدرة العامل على الوفاء في هذه المهنية، مما يترتب عليه انخفاض في كم العمل وأداء المهام وهو انخفاض ملحوظ.

وصف "سيلي هانز" (H.Selye) مراحل الضغوط المهنية بمتلازمة التكيف العام ويحدث هذا الضغط حسب رأيه وفق ثلاثة (3) مراحل أهمها:

5-1- مراحل الإنذار:

تبرز بظهور يقظة مفردة التي بدورها تثير السباقات العقلية المتمثلة في الانتباه، والتركيز والذاكرة، بحكم هذه المتغيرات النفس سلوكية تساهم في تقييم الوضعية الضاغطة ووضع إستراتيجية أولية للاستجابة العضوية الناجمة عنها، وفي عدم نجاح الفرد في هذه المرحلة فهو فعلاً يكون مصاب بالضغوط وعليه الانتقال للمرحلة الموالية.

5-2- مرحلة المقاومة (التكيف):

وتبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وتتميز هذه المرحلة بأعداد إستراتيجية ثابتة ولكنها مرينة وقابلة للتكيف حسب تطور الوضعية الضاغطة، وعادة ما يترتب هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.

5-3- مرحلة الإرهاق:

وتظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة وفي هي تتميز بوجود استجابة غير فعالة في التحقيق من تأثير الوضعية الضاغطة.

ويقارن " سيللي " هذه المرحلة بمراحل حياة الإنسان مرحلة الطفولة، مرحلة الرشد ومرحلة الشيخوخة. (غربي صبرينة، 2004. ص 20).

6- أنواع الضغوط المهنية:

يوجد نوعين من الضغوط المهنية المتمثلة في الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

6-1- الضغوط الإيجابية:

في الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز بسرة كما أن لهذه الضغوط آثار إيجابية على الفرد وكذلك العمل الذي يقوم به. فإيجابيه هذه الضغوط تتمثل في: - تمنح دافع العمل - تساعد على التفكير - تحافظ على التركيز في العمل - النوم الجيد - القدرة على التعبير عن الانفعالات- تمنح الإحساس بالمتعة وكذلك الشعور بالإنجاز كما تمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل.

6-2- الضغوط السلبية:

وفي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تتعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل بالإضافة إلى إحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

(النوشات.14.2003).

وتتمثل الضغوط السلبية فيمايلي: - تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه - الشعور بالأرق والقلق - تسبب انخفاض في الروح المعنوية - ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير - تسبب للفرد بالضعف وتؤدي به للشعور بالفشل والتشاؤم من المستقبل.

7- أهمية دراسة الضغوط المهنية:

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى ما يترتب عليها من:

- تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين، وتركهم للعمل وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية، الالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرها على العاملين الذين يتمثل في عدم الرضا المهني، ضعف الدافعية للعمل، الشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على وجود الأداء المطلوب، (دمري أحمد 68).

- بالإضافة على قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، وأثره على نفسية الإنسان كذلك ما تسببه الآثار السلبية لظروف العمل من شعور بالتوتر والإجهاد والإصابة بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإنتاج بشكل عام والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحديات المؤسسات التي يعمل بها أيضا وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.

(دمري أحمد 68).

فظروف العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفقتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء المؤسسات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين. وفي المقابل توفير ظروف عمل جيدة تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده.(دمري أحمد 69). تعددت دراسة ضغوط العمل مهمة بالنسبة للمؤسسات إذا من خلاله يتم الكشف عن أثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم، وكذلك تحمل المؤسسات المسؤولية جراء غياب العاملين، وتركهم للعمل، ويمكن التقليل من ضغوط العمل إذا ما توفرت ظروف عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق

8- تصنيفات الضغوط المهنية:

هناك تصنيفات متعددة للضغوط المهنية يمكن وضعها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، معيار الشدة ومعيار المصدر.

أولاً: سنتطرق لمعيار الأثر:

أ- **وفق معيار الأثر:** وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والسلبية.

أ- **الضغوط الإيجابية:** في عبارة عن ذلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعية وتحسن أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري وكذا كسر الملل للتحسين من كمية وجودة الإنتاج.

ب- **الضغوط السلبية:** في عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاض في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل.

ب- **وفق معيار الشدة:** وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط وفي ضغوط بسيطة متوسطة وشديدة

أ- **الضغوط البسيطة:** في تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات أو في عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

ب- **الضغوط المتوسطة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيادة شخص غير مرغوب فيه...

ت- **الضغوط الشديدة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إلى أشهر أو سنوات.

ج- **وفق معيار المصدر:** هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظراً لتعدد مصادر الضغوط المهنية، ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، والضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: في تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: في تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل.

ت- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: في تلك الضغوط إلى تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل الاختلاف في الجنس...

(شاطر، 2010 .79).

9- النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

لا يوجد اتفاق بين الباحثين فيما يتعلق باختيار النموذج الذي يمكن اعتماده لتفسير الضغوط المهنية، لكن التباين لا يمكن اعتباره اختلاف جوهري بقدر ما هو نوع من التكامل لجهود الباحثين والدارسين لهذه الظاهرة، فقد تطرق هيجان (1998) لبعض من النماذج وفي كمايلي:

9-1- نموذج مارشال:

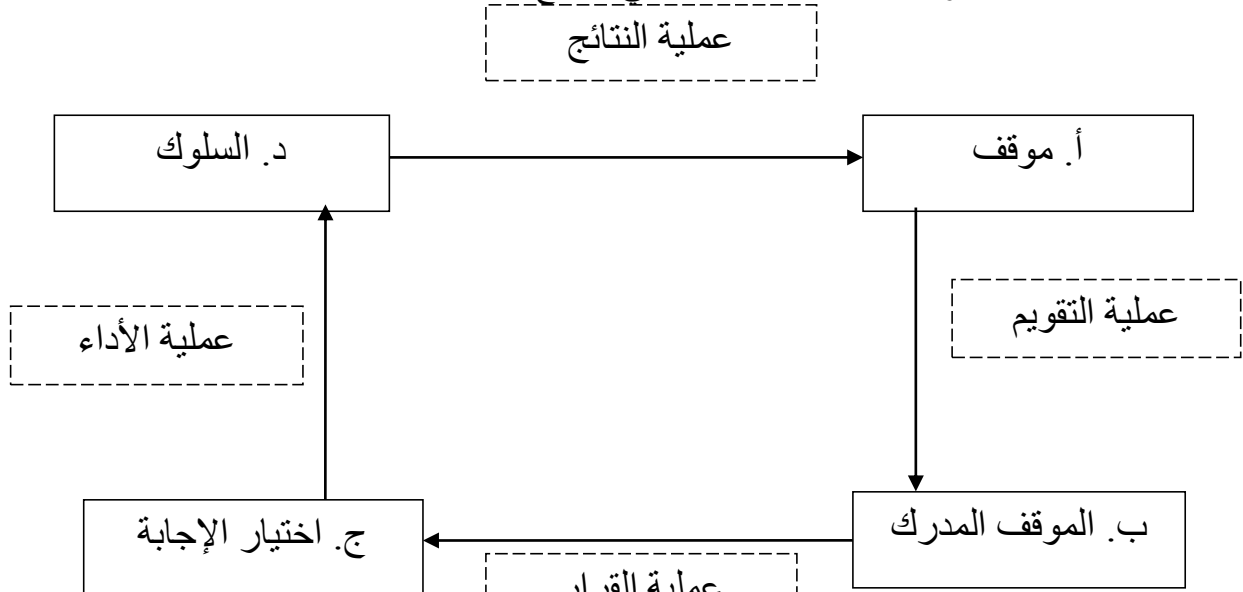
في هذا النموذج يحدّد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغط العمل وفي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض وأعراض خاصة بالمؤسسة وتؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل التالي:



الشكل (02) يمثل نموذج مارشال:

9-2- نموذج (ماكرات 1976):

يرى ماكرات أن إدراك الفرد لضغوط العمل يتم بعد تقديم الفرد لموقف الضغط وتحديد استجابة معنية تكون سلوكية تطوعية وليست فيزيولوجية نفسية والشكل التالي يوضح ذلك:



الشكل (03) يمثل نموذج ماكرات

ويُتَّضح من نموذج السابق أن عملية التقويم المعرفي الموقف تؤدي على إدراك الموقف، ثم اتخاذ القرار نحو تحديد الاستجابة المناسبة له، وفي ضوء القرار تتحدد عملية الأداء التي تمثل سلوك الفرد، ووفقاً لهذا السلوك تتحدد النتائج المترتبة على مواجهة ضغوط العمل.

9-3- نموذج (جيبسون وزملائه 1982):

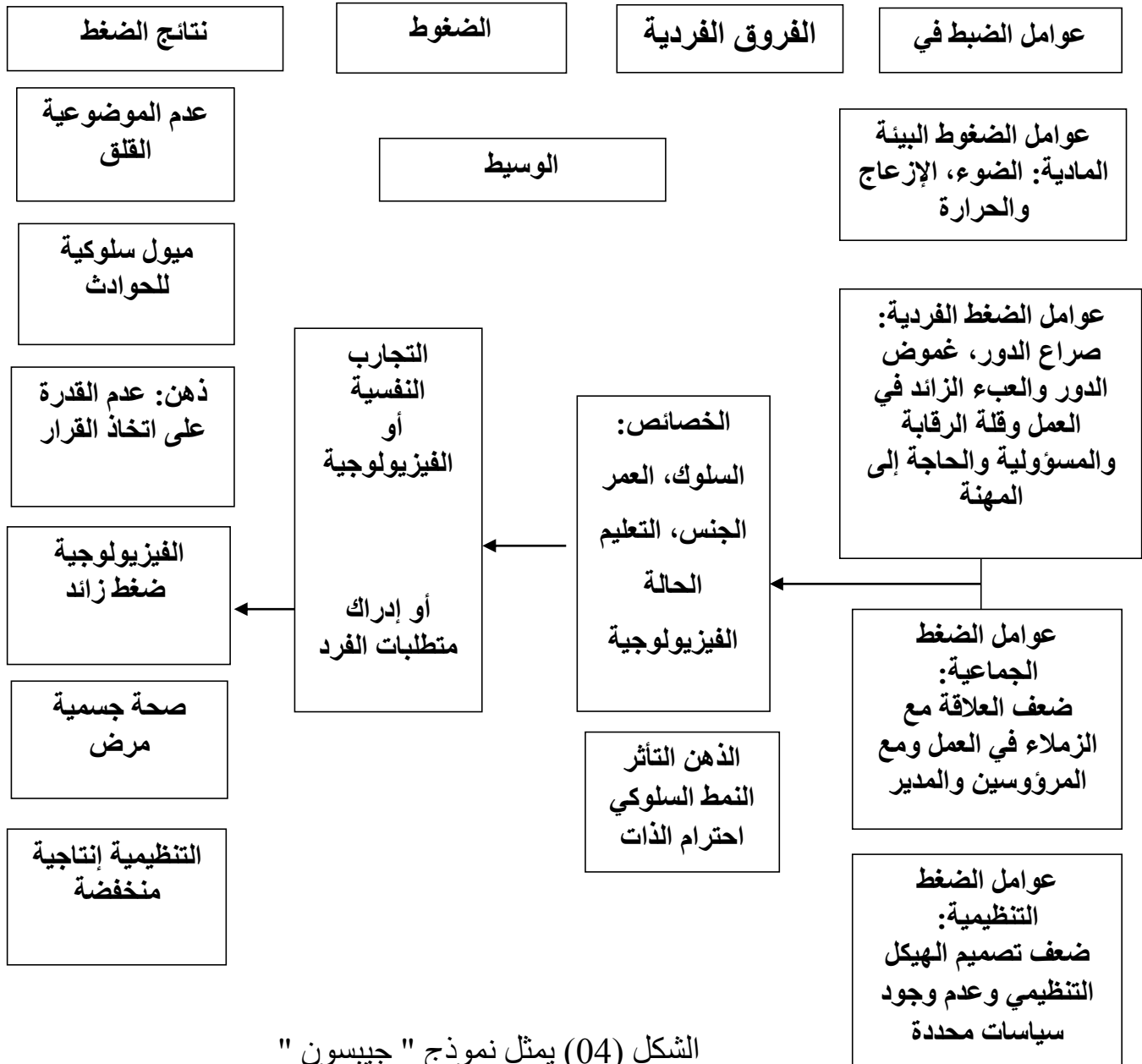
يوضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغط المهنية والفروق الفردية والضغوط وأثار ذلك على العمل، وقد قسم هذا النموذج عوامل ضغوط العمل إلى أربعة مجموعات هي:

أ- عوامل الضغوط البيئية المادية: مثل الضوء، والإزعاج والحرارة وتلوث الهواء.

ب- عوامل الضغوط الفردية: وتشمل صراع الدورة وغموض الدور والعبء الزائد في العمل وقلة الرقابة والمسؤولية والحاجة إلى المهنة.

ث- عوامل الضغوط الجماعية: مثل ضعف العلاقة من الزملاء في العمل ومع المرؤوسين والمدير

ج- عوامل الضغوط التنظيمية: مثل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسات محددة والحاجة إلى المشاركة والشكل التالي يوضح ذلك:



الشكل (04) يمثل نموذج " جيبسون "

9-4- نموذج توافق الفرد مع البيئة:

يتدرج تحت هذا النموذج العديد من النظريات أبرزها "Michigan Model" بجامعة ميتشجن حيث تمت الأبعاد التي تثبت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الاجتماعية ووفقا للتصورات الأولية لهذا النموذج فإن البيئة تؤثر على الفرد وبالتالي تؤثر على استجابة ثم على صحته.

وقد إقترحه (1974 French Rogergs) في تصور آخر سعياً لإيجاد إطار نظري للتوافق بين الفرد وبيئته، وعلاقة ذلك بضغوط العمل، يركز نموذج متشجن على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته الشخصية وعلاقة ذلك بالضغط والإجهاد وفقاً لهذا النموذج هناك نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة.

- التوافق بين حاجات ودوافع وأهداف الفرد، وبين المزايا التي تحققها له وظيفة في عمله مثل الإنجاز وتحمل المسؤولية والرضا الوظيفي وغيرها من المزايا.
- التوافق مع متطلبات المهنة وقدرات ومهارات العامل وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي وينتج تحت الحقائق، وتؤكد كذلك على أن أي اختلال هو بالضرورة سبباً للضغوط ويندرج تحت النظرية تعريفات مختلف الضغوط. (الأحمد عبد الرحمان، 2002. 51).

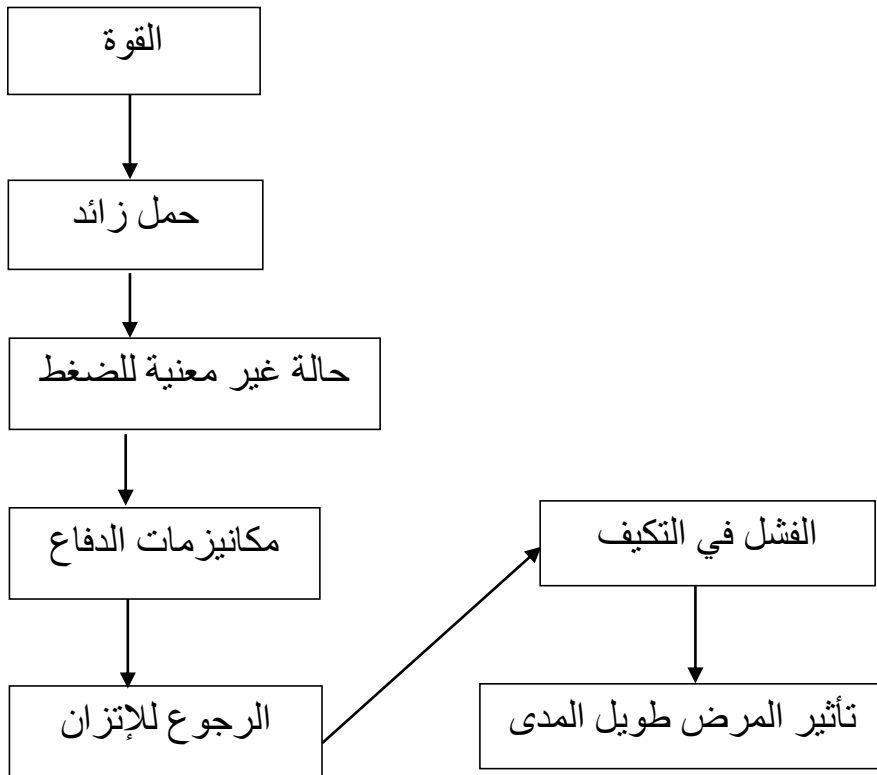
9-5- النموذج البيئي الاجتماعي:

ويمثل محاولة مبكرة من طرف (1978 Katz –Kahm) لفهم عمليات ضغوط العمل من خلال التركيز على تأثير البيئة كمصدر للضغوط، ويشيران إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط واستجابة لها، وأول هذه العوامل في العوامل البيئية والتي تتضمن نوعين:

- **البيئة الموضوعية:** وما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية المكتب، ووسائل الصحة، السلامة في المنظمة.
- **البيئة النفسية:** وتتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد أو سلامته إلى الاضطرابات النفسية مثل: القلق، الشعور بالاكنتاب، عدم الاستقرار، الاضطرابات النوم والشخصية التي تقوده إلى تذبذب في الكفاية الإنتاجية للفرد. (هيجان عبد الرحمان بن أحمد 1998، 57).

9-6- نموذج كايالات:

من خلال هذا النموذج الذي وضعه أن مصطلح الضغط يشير إلى المقاومة التي يبذلها الفرد ضد المؤثرات الموجهة إليه من قوة خارجية وهذه القوة تسمى الحمل Stress وإذا لم تحد المقاومة الفرد في التغلب على الحمل الزائد فإنه يشعر بحالة من الضغط وهذا ما يدفعه إلى استخدام بعض الوسائل الدفاعية للتغلب على الضغط. فإما أن يعود إلى حالة الاتزان وإما أن يفشل في التكيف مع الموقف الضاغط وتظهر آثاره على المدى البعيد.



الشكل (05): طريقة مقاومة الضغط

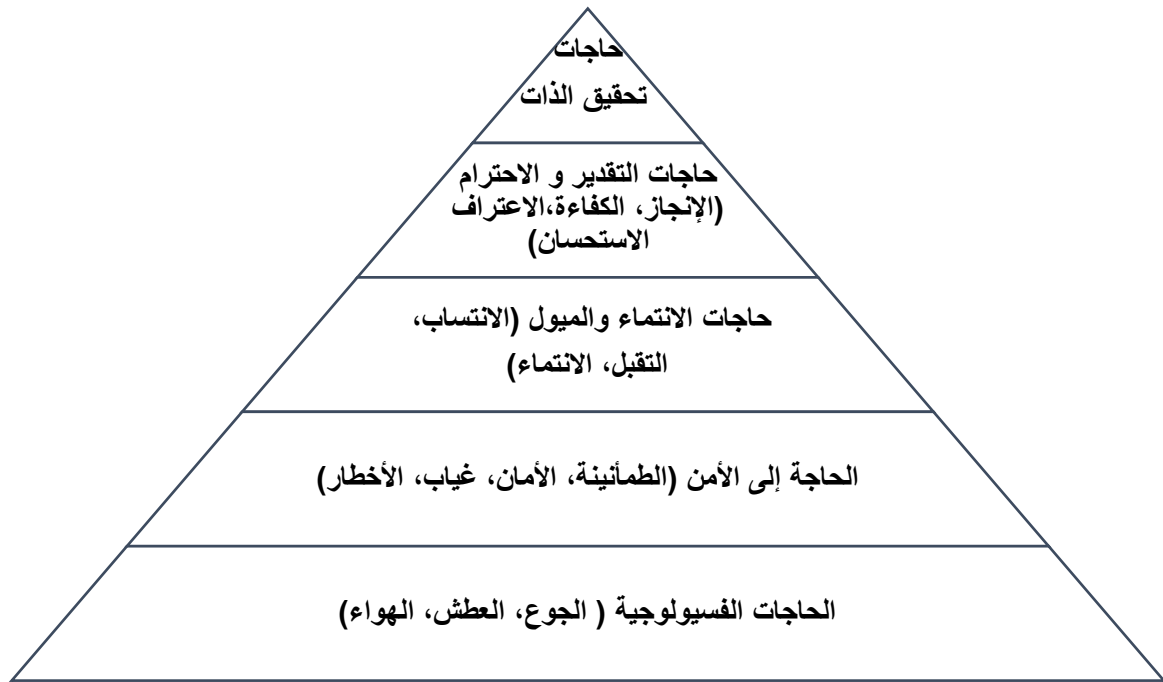
مصدر الشكل: (فاروق السيد عثمان (2001))

7-9- نموذج Megline:

يعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي Challenge حيث يرى أن المشاكل والصعوبات تنتج فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسن مستوى الأداء، ويفترض النموذج أنه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضاً فإنه في هذا الموقف لا يواجه أي تأثير يبعث الاهتمام بتحسين الأداء ولكن وجود مستوى متوسط من الضغط ينتج الفرصة للنشاط لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه، أما إذا كان مقدار الضغط عالياً فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبت من عزيمة الفرد ويؤدي إلى فتورة همته (هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998، 82).

8-9- نظرية ماسلو:

يرى أن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات، ولاسيما، الفسيولوجية منها، مما يؤدي إلى الشعور بالضغط، وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة متدرجة (فاروق سيد عثمان 2001، 101).



شكل رقم (06) سلم هرم لحاجات لماسلو، (فاروق السيد عثمان (2001))

خلاصة الفصل:

إنّ الضغط أصبح جزء لا يتجزأ من تفاعل الإنسان مع تغيرات حياته اليومية والشخصية والتنظيمية بحيث يصعب على الكثير تجنبه، ونظراً لتعدد مصادر الضغط حيث أصبحت تغيرات الحياة اليومية والمهنية للفرد من أكبر الأسباب لظهور أعراض الضغط لديه فقد أجريت العديد من الدراسات في هذا المجال من أجل التعرف على مختلف مسببات ضغوط العمل، ونتائجها السلبية على الفرد التي تتعدى الجانب الفيزيولوجي لتظهر تأثيراتها على المستوى النفسي والسلوكي وحتى على المستوى المهني والوظيفي والتنظيمي وبالتالي لا بد من مراعاة هذه الجوانب الهامة في أسباب ونتائج الضغوط المهنية.

الفصل الثالث: دافعية الإنجاز.

تمهيد

- 1- الدافعية.
- 2- تعريف دافعية الإنجاز.
- 3- مكونات دافعية الإنجاز.
- 4- أنواع دافعية الإنجاز.
- 5- خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي.
- 6- نظريات دافعية الإنجاز.
- 7- قياس دافعية الإنجاز.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يرجع الاهتمام بدراسة دافعية لأهميتها ليس فقط في المجال النفسي ولكن في العديد من المجالات والميادين التطبيقية والعلمية كالمجال الاقتصادي والإداري وكذا المجال الأكاديمي حيث يعد دافع الإنجاز عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه، وكذا إدراكه للموقف. فضلا عن مساعدته في فهم وتفسير سلوكه وسلوك المحيطين به، كما يعتبر دافع الإنجاز مكونا أساسيا في سعي الفرد اتجاه تحقيق ذاته وتأكيد لها، وذلك من خلال ما ينجزه وفيما يحققه من أهداف والتي تضمن نجاح العملية الإنتاجية المسطرة من طرف المنظمة.

I- الدافعية

إن الاهتمام الكبير من طرف الباحثين بموضوع الدافعية في مجال السلوك التنظيمي له أهمية كبيرة، فأداء الفرد لأي نشاط أو سلوك معين يتوقف على وجود دافع يحدد استجابته نحو إصدار سلوك معين وبصورة عامة فإن اهتمامنا بموضوع الدوافع في مجال العمل يهدف إلى الوقوف على مؤشرات يمكن استغلالها واستخدامها لتحسين الاتجاهات النفسية والاجتماعية للعمال في هذا المجال. ونظرا لهذه الأهمية نجد أن الاختلاف في التعاريف المتتوالفة لهذا الموضوع وذلك بحسب التوجه والإطار النظري لكل دارس، وسنحاول التطرق لبعض منها:

فالدافعية: تعرف بأنها قوة دافعة تؤثر في تفكير الفرد وإدراكه للأمور والأشياء كما توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته.

(صلاح بيومي، 1982، ص 31)

ووفقا لبيندر (Pender1998)، فالدافع يحدد شكل وشدة ومدة السلوك المتعلق بالعمل.

(Steve M, 2002, p 225)

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

(مصطفى عشوي، 1990، ص 83)

وعرّفها طارق كمال على أنها كل ما يحرك السلوك، ويوجهه في اتجاه معين وما يسبب استمرارية ذلك النوع من السلوك".

(طارق كمال، 2007، ص 109)

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

(أحمد عبد اللطيف وحيد، 2001، ص 79)

ويمكن القول أن الدافعية من خلال ثلاث مكونات وهي:

- تحريك السلوك من خلال إكسابه طاقة للتحريك.
- توجيه السلوك عمليا نحو هدف معين.
- درجة إشباع الحاجة أو تحقيق الهدف تؤدي إما: لتكراره، أو تثبيته أو تغييره.

1- بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية:

يمكن التمييز بين الدافعية وبعض المفاهيم ذات الصلة بها نذكر منها مايلي:

• **الحاجة:** حالة من النقص والعوز والافتقار واختلال التوازن تفتقر بنوع من التوتر والضيق ولا تلبث أن تزول الحاجة متى قضيت.

(عبد الرحمان الوافي، ب.ت، ص 72)

• **الحافز:** هو حالة من التوتر تجع الكائن العضوي في حالة من التهيؤ والاستعداد للاستجابة لجوانب معينة في البيئة.

(أحمد عبد الخالق، 1986، ص 183)

• **الغريزة:** يعرفها "ماك دوجال بأنها: استعداد فطري نفسي جسمي، يدفع الفرد إلى أن يدرك وينتبه إلى أشياء من نوع معين، ويشعر إزائها بانفعال، ثم يسلك نحوها سلوكا معيناً، أو يحاول ذلك على الأقل.

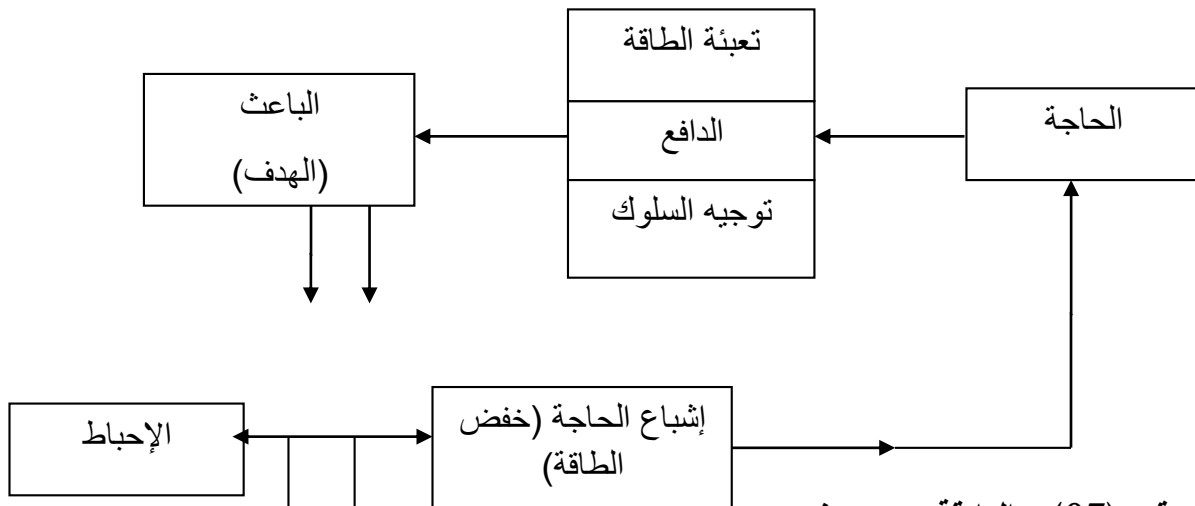
(داوود معمر، 2006، ص 30)

• **الباعث:** عبارة عن مثير خارجي يحرك الدافع وينشطه ويتوقف ذلك على ما يمثله الهدف الذي يسعى الفرد لتحقيقه من قيمة.

(رمضان ياسين، 2009، ص 100)

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

(عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص 79)



الشكل رقم (07): العلاقة بين مفهوم

الحاجة والدافع والباعث.

2- تصنيف الدوافع:

تعددت التصنيفات المقدمة من طرف الباحثين لأنواع الدوافع المختلفة ومن بين هذه التصنيفات تصنيف عبد اللطيف، والذي قسم الدوافع إلى:

- التصنيف الذي يميز بين الدوافع الوسيلية والدوافع الاستهلاكية:

أ- فالدافع الوسيلي: هو الذي يؤدي إشباعه إلى الوصول إلى دافع آخر.

ب- والدافع الاستهلاكي: هو الإشباع الفعلي للدافع ذاته.

- تصنيف الدوافع وفقا لمصدرها: تقسم إلى:

أ- دوافع الجسم: تتمثل في دوافع الجوع والعطش والجنس...

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

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

ص 84-85)

- تصنيف الدوافع طبقا لنظرية "ماسلو" في الدافعية الإنسانية:

أ- حاجات فسيولوجية كالحاجة إلى الطعام، الهواء، الماء، السكن....

ب- حاجات الأمن والسلامة الحاجة إلى بيئة آمنة وخالية من الأضرار المادية والنفسية.

ت- حاجات الانتماء والميول تتمثل في الحاجة للقبول من طرف الآخرين.

ث- حاجات تحقيق الذات: حاجة الفرد لأن يحقق ذاته وذلك من خلال استغلال كافة قدراته وإمكاناته.

(جمال الدين العويسات، 2003، ص 40)

3- وظائف الدافعية:

• وظيفة بعث السلوك وإثارته:

فالدافعية توفر القوة أو الطاقة التي تحرك السلوك وتدفع الكائن إلى النشاط وبذل الجهد بعد حالة

السكون، وتتناسب شدة الدافع طرديا مع درجة النشاط أو مع قدر الطاقة التي يعينها الكائن فكلما زاد وقت

الحرمان (في حالة الدوافع الأولية أو أهمية الهدف) في حالة الدوافع الثانوية زاد النشاط المبذول في سبيل

الوصول إلى الهدف والعكس صحيح.

(عبد الحميد محمد شانلي، 2001، ص 96)

• **وظيفة توجيه السلوك:**

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

- توجه الطاقة اللازمة لتنفيذ الأهداف المرغوب الوصول إليها.
- المجهودات اللازمة لتحقيق بصفة جيدة حسب القدرات والعمل المنتظر.
- المحافظة على البقاء والاستمرار: وهذا ينعكس من خلال تنشيط سلوك الأفراد بشكل دائم من أجل إشباع حاجاته لضمان بقاءه واستمراره.

(عبد الحميد، 2001، ص 97)

II - دافعية الانجاز:

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

1- تعريف الانجاز:

يعني ما يحققه الفرد من نجاح وتقدم وذلك بالاعتماد على قدراته ومواهبه الشخصية والذي يكون له أكبر أثر في تحديد مستقبله واتجاهاته الحياتية. (عمر عبد الرحيم نصر الله، د.ت، ص 133)

2- تعريف دافعية الانجاز:

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

(فرج عند القادر طه، 2003، ص 352)

ويرى كل من ماكلياندو اتكينسون (1951-1958) بأن دافع الانجاز هو تهيؤ ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل تحقيق أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإشباع وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز .

(أديب محمد الخالدي، 2008)

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

(ثائر أحمد غباري، 2008، ص 49)

3- مكونات دافعية الانجاز:

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

3-1- الحافز المعرفي:

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

3-2- توجيه الذات:

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

3-3- دافع الانتماء:

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

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

- التطلع للنجاح.
- التفوق عن طريق بذل الجهد والمثابرة.
- الانجاز عن طريق الاستقلال عن الآخرين في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط.

- القدرة على انجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها والسيطرة على الآخرين.
- الانتماء إلى الجماعة والعمل من أجلها.
- تنظيم الأعمال وترتيبها بهدف انجازها بدقة وإتقان.
- مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة بين الآخرين.

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

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

أما جاكسون أحمد وهبي (1986) فيرون أن الدافع للإنجاز ناتج عن عدة عوامل أولية وهي:

- المكانة بين الأفراد.
- المكانة بين الخبراء.
- التملك.
- الاستقلالية.
- التنافسية.
- الاهتمام بالامتياز.

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

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

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

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

رابعا: أنواع دافعية الإنجاز.

يميز شارلز سميت (Charles Smith 1969) بين نوعين أساسيين من دافعية الإنجاز على أساس

مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين وهما:

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

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

كما يمكن أن يعمل كل منهما في نفس الموقف ولكن قوتها تختلف وفقا لأيهما السائد في الموقف، فإذا كانت دافعية الإنجاز الذاتية هي المسيطرة في الموقف فغالبا ما تتبع بالدافعية الاجتماعية، إما إذا كانت الدافعية للإنجاز هي المسيطرة في الموقف فإن كلا منهما يمكن أن يكون فعالا في الموقف. (سيد محمود الطواب، 1987-1988)

III- خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي.

من أهم خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي ما يلي:

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

(سعاد نايف البرنوطي، 2004، ص 256)

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

- الرغبة في التغذية العكسية لإنجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى انجازاتهم.

(ناصر دادي عدون، 2004، ص 81)

- يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الانجاز بما يؤديه من عمل في حد ذاتها أكثر من اهتمامه بأي عائد مادي يعود عليه من انجاز هذا العمل، وهو دون شك يرغب في الحصول على قدر كبير من المال لكونه مقياساً لدرجة امتيازه في أداء عمله.
- 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.
- يفضلون المهن المتغيرة والتي تحدث فيها تحديات مستمرة، وينفرون من المهن الروتينية.

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

يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبط بها.

(جمال الدين لعويسات، مرجع سابق، ص 121)

يتميز ذوي الانجاز المرتفع بتحمل المخاطرة المتوسطة، أي أن:

- هناك إمكانية حساب احتمالات هذه المخاطرة.
 - درجة متوسطة من المخاطرة تعني أنها قد تكون مناسبة لحجم ونوعية قدرات الفرد.
- (أحمد ماهر، 2003، ص 147)

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

IV- نظريات دافعية الانجاز:

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

1- نظرية ماكلياند الحاجة للإنجاز لماكليلاند:

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

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

(علي أحمد عبد الرحمان عياصرة، 2006، ص 105)

وقد أشار ماكلياند وآخرون 1953 الى أن هناك ارتباط بين الخبرات السابقة والأحداث الايجابية وما يحققه الفرد من نتائج فإذا كانت مواقف الانجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد فانه يميل للأداء والانهماك في السلوكيات المنجزة، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت هناك بعض الخبرات السلبية فان ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتحاشي الفشل.

وقد أوضح كورمان (Korman1974) أن تصور ماكلياند في الدافعية للإنجاز أهمية كبيرة لسببين:
أ- السبب الأول: أنه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد، وانخفاضها لدى البعض الآخر، حيث تمثل مخرجات أو نتائج الانجاز أهمية كبيرة من حيث تأثيرها الايجابي والسلبي على الأفراد ، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية، ومثل هذا التصور قد يمكن من خلاله قياس الدافعية انجاز الأفراد والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الانجاز مقارنة بغيرهم.

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

- هناك اختلاف بين الأفراد فيما يحققه الانجاز من خبرات مرضية بالنسبة لهم.
 - يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للإنجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من:
 - **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:** حيث انه مع ارتفاع الدافع للإنجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الإنجاز.
 - **المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولا عن أدائه:** ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الانجاز يرغب في تأكيد مسؤولياته عن العمل.
- نظرا لان الدور الملزم لعمل ما يتسم بعدد من الخصائص فان الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة للإنجاز سوف ينجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم.

وأكد ماكلياند بان النمو الاقتصادي للأمم يعتمد على الأداء الناجح للدور الملزم حيث يعتمد نجاح المجتمع وتقدمه على الأفراد الذين ينجذبون إلى الوظيفة الملزمة حيث تحمل المسؤولية والاستقلالية في الأداء. (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص 40)

2- 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 أجل النجاح.

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

(طاهر محمد الكلالدة، 2008، ص 214)

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

(وائل مختار إسماعيل، 2009، ص 118)

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

- منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد.
- وعاملان يرتبطان بخصائص المهمة المراد إنجازها وذلك على النحو التالي:

• خصال الفرد:

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

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

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

ويتفاعل كل من مستوى الحاجة للإنجاز ومستوى الخوف أو القلق من الفشل كما في الشكل التالي:

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

الجدول رقم (1) النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعية للإنجاز.

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

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

• خصائص المهمة:

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

- العامل الأول: احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي أحد محددات المخاطرة.
- العامل الثاني: الباعث للنجاح في المهمة: يتأثر الأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه المهمة. ويقصد بالباعث للنجاح: الاهتمام الداخلي أو الذاتي لأي مهمة بالنسبة للشخص.

(عبد اللطيف محمد خليفة، مرجع سابق، ص 52)

3- نظرية العزو:

يعتبر "هايدر" هو المؤسس لنظرية العزو، ومن الأوائل المهتمين بدراسة دوافع الفرد الكامنة وراء تفسيراتهم السببية، حيث تقوم على تفسير سلوك العلاقات بين الأفراد، وما يستعمله هذا السلوك من إدراك الفرد الآخر، ن وتحليل الفعل وتأثير المتغيرات البيئية في عملية العزو. ويعتبر هايدر أن هناك دافعين رئيسيين وراء التفسيرات السببية التي يقدمها الأفراد: الدافع الأول حاجة الفرد لتكوين فهم مترابط على العالم

المحيط. الدافع الثاني حاجة الفرد للتحكم والسيطرة على البيئة، وذلك من خلال التنبؤ بسلوكيات الآخرين، والسيطرة عليها.

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

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

ويرى وينر " أن الفشل في تحقيق الهدف يمكن أن يؤدي إلى ترك العمل كما يمكن أن يؤدي أيضا إلى إعادة النظر والمثابرة في أداء العمل حتى الوصول إلى الهدف. ومن هذا المنطلق، قام وينر وآخرون بصياغة نظرية العزو التي تهدف إلى توضيح تأثير الدافع على الخبرات والنجاح والفشل، وميَّز بين ثلاثة أبعاد للسببية.

(مصطفى حسن الباهي، 1998، ص 40)

- **الثبات:** ويقصد به القدرة على الاستمرار بشكل معتدل أو بشكل غير مستقر.
- **السببية:** يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية.

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

(اخلاص محمد عبد الحفيظ، 2004، ص 173)

4- نموذج دافعية الكفاءة:

قدمت سوزان هارتر "Harter نظريتها في دافعية الانجاز والمؤسسة على شعور الفرد بكفاءته الشخصية، والتي تفترض أن الأفراد لديهم دافعية فطرية لكي يكونوا أكفاء في جوانب أو مجالات الانجاز البشري ولإشباع الإلحاح وذلك لكي يكون الفرد كفوا في مجال انجازي معين فإنه يحاول أن يسعى للتمكن أو التفوق.

وأشارت هارتر " إلى أن إدراك الفرد لنجاح أو شعوره بخبرة النجاح في مجال وحاولته للتفوق يولد لديه مشاعر إيجابية وشعور بفعالية الذات والكفاءة الشخصية والتي تدعم وتعزز دافعية الكفاءة وكلما ارتفعت دافعية الكفاءة لدى الفرد فإن ذلك يشجعه على القيام بمحاولات أخرى للتفوق.

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

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

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

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

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

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

V- قياس الدافعية للإنجاز:

تصنف مقاييس دافعية الانجاز إلى قسمين: الأولى مقاييس اسقاطية، والثانية مقاييس موضوعية.

1- المقاييس الاسقاطية:

1-1 - مقاييس الانجاز لمكلياند وزملاؤه-1953- McClelland et All -تقدير الصور والتخيلات.

أعدّ ماكلياند اختبار لقياس الدافعية للإنجاز، مكون من أربعة صور تم توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (T.A.T) الذي أعده مورا 1938- Muray - . (رشاد عبد العزيز عبد الباسط، 1999، ص 23) كما صمم ماكلياند البعض الآخر خصيصاً لقياس الدافع للإنجاز.

ويتمّ عرض كل صورة في أثناء الاختبار على شاشة سينمائية لمدة عشرين ثانية أمام المفحوص، ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة، والأسئلة هي:

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

- ما محور التفكير، وما المطلوب أداءه، ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟
 - ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟
- بعد ذلك يجيب على هاته الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق وسيستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة عشرين دقيقة.
- ويرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الابتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى.

2-1 - مقياس الاستبصار : ل: فرنش 1958 French -

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 اسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية الذي يشتمل عليه البند أو العبارة.

3-1 - مقياس التعبير عن طريق الرسم (A.G.E.T) : ل: أرونسون Aronson

صمّم هذا المقياس لقياس دافعية الانجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار ماكلياند وزملاؤه وكذا اختبار فرنش للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقدير الذي وضعه ارونسون لتصحيح اختبار الرسم فئات أو خصائص معينة كالخطوط والحيز والأشكال وذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الانجاز. بالرغم من تطبيق هذه المقاييس على عدد من العينات إلا أنه تعرض لعدة انتقادات من بينها: (رشاد علي عبد العزيز موسى، 1994، ص 22-25)

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 Vernon - أن اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع أن تقيس به الدوافع إلا عند الفرد المتعلم تعليما جيدا لكي يتمكن من أن يكتب قصة ويعبر عما يراه.

2- المقاييس الموضوعية:

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

2-1- اختبار الدافع للإنجاز: لـ هرمانس 1970-Hermans-

حاول هرمانس بناء اختبار الدافع بعيدا عن نظرية الكنسون وذلك بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين، وقد انتقت منها الأكثر شيوعا على أساس ما أكدته البحوث السابقة، وهي:

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

ويتكون هذا الاختبار من 29 عبارة متعددة الاختيارات.

(مجدي أحمد محمد عبد الله، مرجع سابق، ص 187-188)

2-2- مقياس التوجه نحو الإنجاز: لـ ايزنكوويلسون - 1975Aysenk & Wilson:

ضمن اختبار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي، المثالي ويتكون المقياس من 30 بندا يجب عنها ب: نعم ، غير متأكد، لا.

2-3- مقياس (راي - لن) للدافع للإنجاز 1960:

وضع لن هذا المقياس في 1960 وطوره راي في السبعينيات ويتكون من 14 سؤالاً يجب عنها ب نعم غير متأكد لا. وللتحكم في وجه الإيجاب تم عكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد العبارات والدرجة القصوى هي 42 وللمقياس ثبات يزيد على 70.

(مجدي أحمد محمد عبد الله، مرجع سابق، ص 187)

خلاصة الفصل:

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

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد.

1- الدراسة الاستطلاعية.

2- منهج الدراسة.

3- عينة الدراسة.

4- حدود الدراسة.

5- أدوات الدراسة.

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري الذي يعتبر بمثابة الأساس النظري لأي دراسة عملية والذي اعتمدنا عليه كإطار مرجعي لدراستنا الميدانية، ففي هذا الفصل سنتناول منهجية الدراسة و إجراءاتها، ثم نتطرق للمنهج المتبع و كذا إجراءات الدراسة الاستطلاعية من خلال توضيح الأهداف و حدود هذه الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها مع أدوات جمع البيانات و بعد الانتهاء من كل هذه الإجراءات سنتطرق أخيرا إلى الخصائص السيكومترية لأدوات القياس التي استخدمناها في دراستنا الميدانية.

1- الدراسة الاستطلاعية:

1-1- تعريف الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الخطوة الأولى التي يبدأ بها في الجانب الميداني وفي مجموعة من الدراسات التي يتم استخدامها في المراحل الأولى من أي بحث علمي يقوم به الباحث وتمهد الدراسة الاستطلاعية للبحث العلمي، كما أنها تعرف بالظروف التي سيجري فيها البحث العلمي.

1-2- إجراءات تطبيق الدراسة الاستطلاعية:

تقوم بتطبيق هذه الدراسة في مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وذلك بأخذ عينة من المستشارين مثلا 60 مستشار نأخذ 10 كعينة لتطبيق الدراسة الاستطلاعية.

1-3- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تعدّ الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة و ضرورية في إنجاز بحث علمي، إذ تمكن الباحث من الاحتكاك بميدان الدراسة و الإحاطة بكل ظروفها، و من ثم فهي تساعده على تحديد الإجراءات الخطوات الواجب إتباعها في الدراسة، و كذا الأدوات و الأساليب المناسبة لموضوع البحث و أهدافه و عليه تتمثل أهداف هذه الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- تعرف الباحث على الظاهرة التي يرغب في دراستها وجمع معلومات وبيانات عنها.
- استطلاع الظروف التي يجري فيها البحث، والتعرف على العقبات التي تقف في طريق إجراءه.
- التعرف على أهم القروض التي يمكن إخضاعها، التحقق العلمي، وذلك باستنباطها من البيانات، والمعطيات التي يقوم الباحث بإستقراءها، يقارن، يستنبض.
- توضيح مفاهيم المصطلحات العلمية وتحديد معانيها تحديدا دقيقا، يمنع من الخلط بين ما هو متقارب منها.
- ترتيب الموضوعات حسب أهميتها، وإمداد الباحثين بأهمها مما هو جدير بالدراسة.

1-4- نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- عدم وجود صعوبة في الإجابة على بنود المقياس.
- توفر العينة المطلوبة.

2- منهج الدراسة:

- لا تخلوا أي دراسة من الاعتماد على أي منهج ويعرف بأنه طريقة موضوعية يسلكها الباحث في دراسة من أجل تحديد أبعاد هذه الدراسة بشكل شامل.
- وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة ويعرف هذا المنهج بأنه طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، و يتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث، كما يعتبر أيضا بأنه طريقة جمع البيانات من عدد من المتغيرات و تحديد العلاقة بينهما.
- ويعرفه محمد داودي و قدوعه (2013) بأنه: هو الذي يعمل على جمع البيانات من عدد من المتغيرات وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بينها وإيجاد قيمة واتجاه ذلك العلاقة والتعبير عنها بشكل كمي.
- ويعرفه فوزي عبد الخالق "بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن حقيقة بواسطة مجموعة من القواعد لتحديد العمليات للوصول إلى نتيجة معلومة". (فوزي عبد الخالق، 2007، ص76).

3- عينة الدراسة:

- عينة الدراسة وتمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتعني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي.
- وتعرف العينة بأنها جزء مثل لمجتمع البحث الأصلي.
- وفي بحثنا هذا قمنا باختيار عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني التي قدرت بـ 60 مستشار ومستشارة، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية وتعرف العينة العشوائية أنها الطريقة لأخذ العينات بشكل عشوائي من المجتمع ويكون لكل عنصر من عناصر المجتمع نفس احتمالية الظهور فتكون هذه الطريقة بمثابة تمثيل للمجتمع بأكمله مبتعدة عن التحيز، وتعتبر العينة العشوائية أكثر طرق جمع البيانات شيوعا لأنها بسيطة وتتوصل لاستنتاجات غير متحيزة.

(ramdonSamling ;2022).

موزعة وفق المتغيرات التالية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة:

العينة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	35	58.33%
من 6 الى 10 سنوات	15	25%
من 11 الى ما فوق	10	16.66%
المجموع	60	99.99%

4- حدود الدراسة:

1- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 6 و 28 من شهر أبريل 2023.

2- الحدود المكانية: مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، تيزي وزو.

- الحدود البشرية: أجريت الدراسة على 60 مستشار توجيه وإرشاد المدرسي والمهني.

5- أدوات جمع البيانات:

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات و تصنيفها و جدولتها، الباحث بفضل الأدوات الذي يرى أنها تمكنه من الوصول إلى البيانات المستهدفة بأكثر دقة و موضوعية و ذلك حسب طبيعة الموضوع و كيفية استجابة المبحوثين لها و قد اعتمدنا في هذه الدراسة الحالية على أداتين لجمع البيانات اللازمة حيث اعتمدنا على أداة تقيس الضغوط المهنية و أداة تقيس الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني، و قد تم تبني الأداةين و هما كالتالي:

- مقياس الضغوط المهنية

قمنا بالاستعانة بمقياس الضغوط المهنية الذي أخذ من رسالة ماستر.

(حدادي صارة، سنة 2018)

وتكون المقياس من 23 فقرة، واستخدمت الباحثة (حدادي صارة) لصدق وثبات الاختبار صدق

المحكمين وطريقة التطبيق وإعادة التطبيق لثبات الاختبار، وتحصلت على معامل قدرة 0.85 وهو معامل ارتباط يشير العلاقة موجبة وقوية.

يحتوي على (23) فقرة حيث وضعت ثلاث بدائل (دائما، أحيانا، أبدا) لكل فقرة حيث يتحدد تقدير

هذه البدائل كالتالي:

أبدا	أحيانا	دائما	البدائل
01	02	03	

جدول رقم(3): يوضح كيفية تقدير المقياس

(حدادي صارة .2018.ص102)

*الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية :

✓ الصدق:

يقصد بالصدق قياس ما وضع لقياسه.

(مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص 166).

قامت الطالبة "حدادي صارة" 2018 بجامعة الجزائر 2 بالاستعانة باستبيان الضغوط المهنية الذي اخذ من رسالة ماجستير (مطاطة موسى، سنة 2010) و كانت نتائج حساب الصدق لمقياس الضغوط المهنية كالتالي :

- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

و تقوم في جوهرها على مقارنة متوسط درجات الأقوياء في الميزان بالنسبة لتوزيع درجات الاختيار و لذا سميت بالمقارنة الطرفية باعتمادها على الطرف الممتاز و الطرف الضعيف في الميزان.

(فؤاد البهي السيد، 1978، ص 404)

بعد جمع المعلومات و تفرغها ثم ترتيب درجات الأفراد تنازليا من أعلى درجة إلى أدنى درجة، ثم قسمت إلى مجموعتين العليا والدنيا بأخذ 27% من الدرجات العليا و 27% من الدرجات الدنيا، و نحسب اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات لعينتين متجانستين باستخدام (SPSS نسخة 20).

1-2- الصدق الذاتي :

بما أنه يمكن استخراج الصدق من الثبات لوجود ارتباط قوي بين صدق الاختبار وثباته، إذ أن الاختبار الصادق يكون ثابتا دائما (رياض ستراك، 2001، ص 101)، فالصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي، ويقاس هذا الأخير بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار.

(فؤاد البهي السيد، 1978، ص 402)

و قامت الباحثة (حدادي صارة 2018) بحساب الصدق الذاتي باستخدام (SPSS نسخة 20)، و تحصلت على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق
مقياس الضغوط المهنية ككل	0.82	0.90

(جدول رقم (04) يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية)

تشير هذه النتائج إلى أن معامل الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية، وبالتالي المقياس صادق.

✓ الثبات:

والثبات هو مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة.

(بشير معمرية، 2003، ص 188)

- طريقة التجزئة النصفية:

يشيع استخدام هذه الطريقة لأنها تعتمد على تطبيق الاختبار مرة واحدة ثم تأخذ الفقرات ذات الأرقام الفردية في النصف الأول، و الفقرات ذات الأرقام الزوجية في النصف الثاني، و بذلك يحصل كل مفحوص على علامة على الفقرات الفردية و علامة على الفقرات الزوجية، ثم نحسب معامل الارتباط بين العلامتين فنحصل على معامل ثبات الإختبار بالتجزئة النصفية.

(عبد الله الكيلاني، 2007، ص 95)

لقياس الثبات قامت الباحثة (حدادي صارة 2018) بحسابه بواسطة (SPSS نسخة 20) و تحصلت على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الدالة الإحصائية	- ر - المجدولة	درجة الحرية	معامل الارتباط المحسوب ر		مؤشرات إحصائية المتغيرات
			بعد التعديل		
0.01	0.45	28			الضغوط المهنية

جدول رقم (05) يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية.

- بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية ككل تبين أن معامل الارتباط وصل بين البنود الفردية و الزوجية إلى التعديل بمعادلة سيبرمان بروان وصل إلى (0.80) و عليه فالأداة تتميز فعلا بقدر عال من الثبات.

- بالنسبة لبعد طبيعة الترقية و التقدم الوظيفي تبين أن معامل الارتباط بين البنود الفردي و الزوجية وصل إلى (0.65) قبل التعديل بمعادلة سيبرمان بروان وصل إلى (0.79) و عليه يتميز بقدر عال من الثبات.

- طريقة ألفا كرومباخ:

يعتبر معامل ألفا كرومباخ الذي يرمز له عادة بالحروف اللاتيني (q) من أهم مقاييس الاتساق الداخلي المكون من درجات مركبة، و معامل ألفا كرومباخ يرتبط بثبات الاختبار بتباين بنوده.

(بشير معمرية، 2008، ص 183)

و قامت الباحثة "حدادي صارة 2018" بثبات مقياس الضغوط المهنية و أبعاده باستخدام طريقة الاتساق الداخلي (ألفا كرومباخ) و ذلك بالاعتماد على برنامج (SPSS نسخة 20) وتحصلت على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

المقياس و أبعاده	عدد الفقرات	معامل ألفا (q)	مستوى الدلالة
المقياس الضغوط المهنية	23	0.82	0.01

جدول رقم (06): يوضح نتائج معامل الثبات لمقياس الضغوط المهنية بطريقة ألفا كرومباخ.

ملاحظات على الجدول :

- معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية بالمعالة ألفا كرومباخ كان مساويا لـ (0.82 - q) و هي قيمة دالة، مما يؤكد تمتع المقياس بمستوى عال من الثبات، أنظر الملحق رقم (03).

تشير المعلومات المتحصل عليها إلا أن المقياس يتمتع بمستوى عال من الثبات في حالة إعادة تطبيقه و بالتالي يمكن الاعتماد على المقياس، من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن مقياس الضغوط المهنية يتميز بصدق و ثبات عاليين، و هذا ما يمكننا من تطبيقه و الإعتماد عليه في دراستنا الحالية.

- مقياس دافعية الإنجاز:

وضع من قبل الدكتور "عبد الرحمان صالح الأزرق" و صممه في إطار المواقف التعليمية الذي يقوم بها المعلم أو المتوقعة منه، و قد تم تكييفه من طرف الباحثة "عفاف وسطاني" على البيئة الجزائرية سنة 2010، و تم اعتماده من طرفها في مذكرة ماستر (حدادي صارة 2018)، و توصلت إلى وجود

تطابق مع المقياس في صورته الأصلية، حيث توصلت النتائج على أن صدق المحتوى تتراوح درجات العبارات بين (0.60 و 0.80) و لم يتم حذف أي عبارة، أما الصدق الذاتي للمقياس فتوصلت الباحثة إلى معامل الصدق مرتفع (0.82)، أما معامل الثبات فكان 0.08 حيث أن المقياس يتضمن (32) فقرة و التي حددها على النحو التالي:

يتكون هذا المقياس من (32) فقرة، ستة عشرة (16) إيجابية و ستة عشر (16) سلبية وهي على النحو التالي: جدول رقم (07): تصنيف عبارات مقياس دافعية الإنجاز

العبارات الموجبة	01-02-03-05-08-10-12-16-17-18-20-21-27-29-30-23.
العبارات السلبية	28-31-32-04-06-07-09-11-13-14-15-19-22-24-25-26.

(حدادي صارة .2018.ص103)

تتوزع الاستجابات حول كل فقرة إلى ثلاث بدائل (تنطبق - إلى حد ما - لا تنطبق) حيث يتحدد تقدير هاته البدائل كالتالي:

البند	تنطبق	إلى حد ما	لا تنطبق
البند الإيجابية	01	02	03
البند السلبية	03	02	01

جدول رقم (08): يوضح كيفية تقدير المقياس

*الخصائص السكومترية لمقياس الدافعية للإنجاز:

من أجل التأكد من صلاحية الأداة المعتمدة قمنا في هذه الدراسة من التحقق من خصائصها السكومترية (الصدق، الثبات).

قامت الباحثة "حدادي صارة 2018" بجامعة الجزائر 2 بحساب الصدق لمقياس الدافعية للإنجاز

كما يلي:

✓ الصدق:

- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

و يتم في هذه الطريقة إعطاء الدرجات الكلية لكل الأفراد ثم ترتيب الدرجات ترتيباً تنازلياً و تؤخذ نسبة 27% من الفئة العليا و نسبة 27% من الفئة الدنيا للدرجات، و تحسب اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات لعينتين متجانستين باستخدام برنامج (SPSS نسخة 20) المتمثلة في الجدول الذي يوضح ذلك:

جدول رقم (09): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفتين (صدق المقارنة الطرفية)

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت) المحسوبة	(ت) المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	11	61.81	8.63	6.62	2.84	20	0.01
الفئة الدنيا	11	44.27	1.61				

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن الفروق دالة إحصائياً، حيث أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) المجدولة حيث أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (6.62) في حين أن قيمة (ت) المجدولة تساوي 2.84 و هذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين، و منه بنود الاختبار تميز تميزاً واضحاً بين المسؤوليات الدنيا و العليا وهذا يدل على أن الأداة صادقة.

- الصدق الذاتي:

حيث يقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، و تم حساب الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للإنجاز باستخدام برنامج (SPSS نسخة 20) وتحصلوا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (10): يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للإنجاز

المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق
الدافعية للإنجاز	0.86	0.92

تشير النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن معامل الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للإنجاز مرتفعة، و بالتالي المقياس صادق.

✓ الثبات:

- طريقة التجزئة النصفية:

توجد عدة طرق لقياس الثبات، و كانت من بينها طريقة التجزئة النصفية، و التي اعتمدها الطالبة في دراستها ، و التي تتم عن طريق تجزئة فقرات الإستبيان إلى جزأين (فردى و زوجي)، و الذي تم حسابه بالأسلوب الإحصائي (SPSS نسخة 20) و تحصلت على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (11): يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة التجزئة النصفية

الدالة الإحصائية	- ر - المجدولة	درجة الحرية	معامل الارتباط المحسوب ر		مؤشرات إحصائية المتغيرات
			قبل التعديل	بعد التعديل	
0.01	0.45	2.8	0.86	0.76	البنود الفردية
					البنود الزوجية

من خلال الجدول تبين أن معامل الارتباط وصل بين البنود الفردية و الزوجية إلى (0.76) قبل التعديل و بعد تعديله بمعالة سيبرمان بروان وصل إلى (0.86) و عليه فالأداة تتميز فعلا بقدر عال من الثبات.

- حساب ثبات معامل ألفا كرومباخ:

و يتم حساب معامل الثبات لمقياس الدافعية للإنجاز باستخدام طريق الاتساق الداخلي (ألفا كرومباخ) و ذلك بالاعتماد على برنامج (SPSS نسخة 20) و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (12): يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريق ألفا كرومباخ:

المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا (q)	مستوى الدلالة
الدافعية للإنجاز	32	0.85	0.01

من الملاحظ في الجدول السابق أن معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بالمعادلة ألفا كرومباخ كان مساويا (0.86 - q) و هي قيمة دالة، مما يؤكد تمتع المقياس مستوى عال من الثبات .

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- لتحليل البيانات تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (spss)، ولقد عمدنا إلى استخدام العديد من التقنيات الإحصائية للنتائج قصد التحقق من فرضيات الدراسة، تمثلت فيمايلي:
- اختبار (ف) لدلالة الفروق بين المتوسطات لعينتين متجانستين لحساب دلالات الإحصائية حسب متغير الخبرة.
 - معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز.

خلاصة الفصل:

يعتبر هذا الفصل نظرة شاملة لمنهجية الدراسة حيث تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية بكل خطواتها، وتمثل المنهج المستعمل في دراستنا في المنهج الوصفي كما قمنا بعرض خصائص العينة وطريقة اختيارها، ولجمع البيانات اعتمدنا على مقياس الضغوط المهنية ومقياس الدافعية للإنجاز، مع ذكر إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة في هذه الدراسة.

الفصل الخامس: عرض، تحليل ومناقشة النتائج

تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.

2- مناقشة نتائج الدراسة.

- استنتاج عام.

- اقتراحات.

تمهيد:

بعد ما تم تناول هذا الموضوع من الناحية النظرية، سيتم من خلال هذا الفصل الانتقال إلى الدراسة الميدانية التي تعتبر الركيزة والدعامة الهامة للبحث العلمي التي لا يمكن الاستغناء عنها حتى يتمكن الباحث من الوصول إلى المعلومات والمعطيات اللازمة وتحليلها بطريقة منهجية.

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي.

جدول رقم (13): نتائج العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة المعتمدة
35.93	6.08	-0.39	0.02	0.01
53.88	7.84			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي للضغوط المهنية يبلغ (35.93) أما بالنسبة للدافعية للإنجاز يبلغ (53.88) كما قدر الإنحراف المعياري للضغوط المهنية (6.08) بينما الدافعية للإنجاز (7.84) نلاحظ أيضا معامل ارتباط بيرسون (ر) قد بلغ (-0.39) وقدرت قيمة الدلالة المحسوبة أكبر من الدلالة المعتمدة التي تقدر ب(0.01) ومنه نرفض الفرضية الصغرى، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص كل أن هناك علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة.

جدول رقم(14): نتائج الفروق في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المهني و المدرسي تبعا لمتغير الخبرة.

مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	الدلالة المعتمدة
100.51	2	50.25	1.37	0.26	0.05
2081.21	57	36.51			
2181.73	59				

من خلال الجدول رقم (14) فإننا نلاحظ أن مجموع المربعات داخل المجموعات يبلغ (100.51) أما بين المجموعات بلغ (2081.21) كما بلغت درجة الحرية داخل المجموعات (2) أما بين المجموعات (57)، نلاحظ أيضا متوسط المربعات داخل المجموعات (50.25) أما بين المجموعات (36.51)، كما قدرت قيمة "ق" (1.37)، كما نلاحظ أيضا أن مستوى الدلالة هي (0.26) وهي أكبر من الدلالة المعتمدة (0.05) عليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الخبرة.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمد رسي تبعا لمتغير الخبرة.

جدول رقم (15): نتائج الفروق في الدافعية للإنجاز تبعا لمتغير الخبرة.

الدالة المعتمدة	قيمة الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.05	0.28	1.27	77.68	2	155.37	داخل المجموعات
			60.92	57	3472.80	بين المجموعات
				59	3628.18	المجموع

من خلال جدول (15) فإننا نلاحظ أن مجموع المربعات داخل المجموعات بلغ (155.37) أما بين المجموعات بلغ (3472.80)، كما بلغت درجة الحرية داخل المجموعات (2) أما بين المجموعات (57)، نلاحظ أيضا أن متوسط المربعات داخل المجموعات (77.68) أما بين المجموعات (60.92) كما قدرت قيمة "ف" (1.27)، كما نلاحظ أيضا أن مستوى الدلالة هي (0.28) وهي أكبر من الدلالة المعتمدة (0.05) وعليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز تبعا لمتغير الخبرة.

2- تفسير و مناقشة النتائج:

يعد عرض النتائج التي توصلنا اليها من خلال دراستنا و بعد معالجتها باستخدام نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS نسخة 20) خصصنا هذا الفصل لمناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

2-1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على ما يلي: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز لدى مستشار الإرشاد و التوجيه المدرسي والمهني . وبالتالي تختار الفرضية باستخدامنا معامل الارتباط "بيرسن" الذي قدر ب (-0.39) و هي عند مستوى دلالة (0.01).ومن خلال النتيجة السابقة نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز فهذا يعني انه كلما زادت الضغوط المهنية قلت الدافعية نحو الإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشادي المدرسي و المهني و العكس صحيح فالضغوط المهنية تؤثر سلبا على الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني.

ويمكن تفسير نتيجة الدراسة الحالية على أنّ المهام المكلفة على المستشار غير محددة بشكل دقيق وواضح بالإضافة إلى الأعمال الإدارية الكثيفة التي يكلف بها من طرف المسؤولين و بالتالي فترة العمل اليومي محددة و لا تكفي بأداء مهامه المكلف بها مما يتطلب منه إتمامها في البيت على حساب راحته و عائلته. و تتفق نتائج هذه الفرضية مع دراسة "رقاب يمينة و همال سارة 2022" و التي أكدت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز لدى موظفي الحماية المدنية بمدينة ولاية ورقلة و أكدت على انه موضوع جد مهم نظرا لدور كل من الضغوط المهنية و دافعية للإنجاز في التأثير على أداء العمال.

كما أكدت دراسة " شخاب مايا 2010 " بعنوان صعوبات العملية الإرشادية في المؤسسات التربوية من خلال كثرة المهام الإدارية و الأعمال المكتبة و الاهتمام بنشاطات أخرى داخل المؤسسة مما يشعره بتضارب بين المهام المطلوبة منه القيام بها.

كما تختلف دراستنا مع دراسة "عثمان مريم 2010" التي تهدف إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية و توصلت الدراسة الى انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغط المهني و الدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية .

2-2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي المهنية تبعا لمتغير الخبرة وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب اختبار "ف" للفروق حيث أظهرت النتائج الموضحة في جدول رقم (14) ان مستوى الدلالة المحسوبة (0.26) و هي اكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) ومن خلال النتيجة السابقة فإننا نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الخبرة " .

ويمكن تفسير عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة بان المستشار سواء كانت له خبرة عالية في الميدان او لا فهو يعاني من ضغوط مهنية و هذا نتيجة طبيعة العمل و بيئة العمل و العلاقات داخل بيئة العمل حيث يمكن تفسير نتيجة الحالية بسبب طبيعة العمل السيئة التي يعمل فيها مستشارو التوجيه حيث إضافة إلى المهام الملقاة على عاتقه مع العدد الهائل من التلاميذ و صعوبة التعامل معهم تأتي طبيعة علاقات مستشار التوجيه و صعوبة هذه العلاقات من خلال عدم تفهم الإدارة و الأساتذة و الأولياء لطبيعة عمله و جهلهم لدوره و نقص الدعم من طرفهم خلال ممارسة عمله.

بالإضافة إلى الصعوبات المادية التي تتمثل في نقص الاختبارات والمقاييس التي تساعد على أداء عملهم، كما أنّ عدم وجود وقت مخصص مقرر عليه في برنامج التلاميذ خاص بالتوجيه والإرشاد وصعوبة إيجاد وقت خاص بذلك يزيد من معانات مستشاري التوجيه.

وتنتفق نتيجة هذه الفرضية في دراستنا الحالية مع دراسة "إيلي سريج" 2014 حيث توصلت نتائجها الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الخبرة.

وجاءت عكس نتيجة الدراسة الحالية دراسة "بن عبد الله حفصه" " أين توصلت نتائج دراسته إلى انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مقياسي الضغوط المهنية وجودة حياة لدى أفراد عينة البحث تبعا لمتغير الخبرة .

2-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعاً لمتغير الخبرة وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب اختبار "ف" للفروق حيث أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (15) أنّ مستوى الدلالة المحسوبة (0.28) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) ومن خلال النتيجة السابقة فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز تبعاً لمتغير الخبرة "

ويمكن تفسير نتائج هذه الدراسة بسبب عوائق التطور والتقدم الوظيفي مثل الافتقار لفرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني الذي يتعارض مع طموحات مستشاري التوجيه.

فمستشاري التوجيه يرغبون دائماً في التدريب والتكوين المتواصل من اجل تدعيم عملهم بما هو جديد من حيث التقنيات والوسائل أو الأطر النظرية، وهم في هذا الإطار يرفضون أن تقتصر الدورات التدريبية مع الدراسة النظرية فقط. أو التكوين الميداني غير المثري بكل محتوياته بمعنى التكوين السطحي غير مبني على منهجية علمية وخاصة أن هذا العمل الحيوي يتطلب دراسات معمقة تفسح المجال للتغيير. وهذا ما نلاحظه في هذا المجال أنّ التكوين والترقية المهنية من خلال نظرة الهيئات الوصية له لم تعطي أهمية لذلك العمل والدليل واضح من خلال المكان المحدد ضمن الفريق الإداري والتربوي بان أدرجه في تصنيف لا يتماشى والمؤهل العلمي مما ينقص لديه الشعور بالإنجاز.

وإذا ما شعر مستشار التوجيه بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له الفرصة للترقية فانه يشعر بعدم تحقيقه و توقعاته في التدرج الوظيفي و يؤدي به الإحساس بضغوط مهنية تؤدي بهم الى القلق و عدم الطمأنينة مما يكون له اثر سيء على مجهوداته و نتائج أعماله، فإذا كانت الترقية او الفرصة المتاحة اقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي.

وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع دراسة "بوبكر كريمة" 2014 حيث توصلت نتائجها إلى انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة من حيث طبيعة النمط القيادي على دافعية الإنجاز من حيث الخبرة "

وجاءت عكس نتيجة الدراسة الحالية دراسة "علوان شوقي " 2016 حيث توصلت نتائج بحثه إلى انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للانجاز لدى معلمي التربية الخاصة في ضوء متغير الخبرة"

استنتاج عام:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة على الفرضيات الإجرائية التالية:

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداتي (الضغوط المهنية، الدافعية للإنجاز) وذلك بعد التأكد من خصائصها السيكومترية، حيث تم تطبيقها على عينة قوامها (60) مستشار التوجيه والإرشاد بولاية تيزي وزو للموسم الدراسي 2023/2022 وقد تم استخدام أسلوب المعالجة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في حساب معامل الارتباط بيرسون وذلك من أجل التحقق من فرضيات الدراسة.

نستنتج من خلال هذه الدراسة أنّ ظاهرة الضغوط المهنية مشكلة يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كغيره من الموظفين، و ذلك نتيجة لما تتميز به من مشاكل وصعوبات ونقص للحوافز، و نظرا لأهمية هذا الموضوع جاءت هذه الدراسة الوصفية التي تحاول معرفة العلاقة التي تربط الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبعد تحليل وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها ومناقشتها على ضوء ما توفر من الدراسات السابقة والتناول النظري، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني و المدرسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعا لمتغير الخبرة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المهني والمدرسي تبعاً لمتغير الخبرة.

واتضح مما تقدم فإن الفرضية العامة تحققت وبالتالي تم التأكد حسب هذه الدراسة من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى مستشاري التوجيه مما يعني أنه كلما ارتفع الضغط المهني قلت الدافعية للإنجاز والعكس صحيح.

اقتراحات :

- رفع دافعية مستشار التوجيه عن طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية و توفير كافة الإمكانيات التي تساعد على انجاز مهامهم الموكلة إليهم.
- تخصيص رزنامة ثابتة خاصة بالعملية التوجيهية و الإرشادية .
- إعطاء مكانة لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ودوره الريادي من قبل الجهات الوصية، ووعي جميع الأطراف لأدائه.
- ضرورة التنسيق بين جميع الأطراف على مستوى الطاقم الإداري، والتخفيف من الأعمال الإدارية والمكتبية التي ليست من اختصاص مستشار التوجيه.
- توفير الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة في مكتب المستشارين كالإعلام الآلي وتوفير اختبارات نفسية تساعد في العملية الإرشادية.
- تعيين موظفين مساعدين للمستشار داخل مكتبه من اجل انجاز المهام في وقتها و دقة أكثر.
- التحسيس بمهام ودور مستشار التوجيه في المؤسسات التعليمية و عبر وسائل الإعلام المختلفة.
- العناية بإعداد مستشار التوجيه أثناء التكوين خلال الدراسة الجامعية وذلك من خلال الاستفادة من التجارب العالمية والعربية في هذا المجال.
- إجراء دراسات تتعلق بالضغوط المهنية وعلاقتها بمتغيرات أخرى كشخصية المستشار ، واستراتيجيات حل المشكلات وتقدير الذات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- الأحمد حنان عيد الرحمان(2002) ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، ط1، الرياض، دار الطباعة للنشر والتوزيع.
- أحمد عبد الخالق: محاضرات علم النفس الفيزيولوجي، دار المعرفة الجامعية، ب ط، 1986، الإسكندرية، مصر.
- أحمد عبد اللطيف وحيد علم النفس الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2001، عمان، الأردن.
- أحمد غباري: الدافعية - النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن.
- أحمد ماهر السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003.
- أحمد محمد عوض بن احمد (2007) الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس ط1 الأردن، حامد للنشر والتوزيع.
- إخلص محمد عبد الحفيظ: علم النفس الرياضي مبادئ وتطبيقات العالمية للنشر والتوزيع، 2004.
- أديب محمد الخالدي: سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي، دار وائل النشر، ط2، 2008، عمان، الأردن.
- بشير معرية 2003 القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية للطلاب والباحثين الجزائر منشورات شركة ياتيت.
- جمال الدين العويسات السلوك التنظيمي والتطور الإداري، دار هومة، بوزريعة، 2003، الجزائر.
- حسين، عبد العظيم طه (2006) إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية ط.01 - عمان - دار الفكر.
- داوود معمر: منظمات الأعمال الحوافز والمكافآت - بحث علمي في الجوانب الاجتماعية والنفسية والقانونية، دار الكتاب الحديث، ط1، 2006، القاهرة، مصر.

- دمري أحمد، (2010)، المساهمة في دراسة ظروف العمل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
- رشاد عبد العزيز عبد الباسط : دراسات نفسية ، ج 4، ب ط المكتبة الأنجلو ،مصرية، دار الشروق للنشر، 1999.
- رشاد علي عبد العزيز موسى علم النفس الدافعي، دار النهضة العربية ب ط 1994، القاهرة، مصر.
- رمضان ياسين: علم النفس الرياضي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن.
- رواية حسن - سلوك المنظمات (ب. ط) الدار الجامعة، الإسكندرية 1999.
- سعاد نايف البرنوطي: إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 2004، عمان، الأردن.
- السيد، فؤاد البهي (1978)، علم النفس الاحصائي وقياس العقل البشري، مصر، دراسة الفكر العربي.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيق معاصر.
- صلاح بيومي حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982، الجزائر.
- طارق كمال علم النفس المهني مؤسسة شباب الجامعة، 2007، الإسكندرية، مصر.
- طاهر محمود الكلالدة: تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن.
- عبد الحميد محمد شانلي: علم النفس العام المكتبة الجامعية، ط2، 2001، الإسكندرية، مصر.
- عبد الرحمان الوافي: مدخل إلى علم النفس، دار هومة للنشر والتوزيع، ب ط، بوزريعة، الجزائر.
- عبد اللطيف محمد خليفة الدافعية للإنجاز ب ط دار غريب للطباعة والنشر، 2000، القاهرة، مصر.
- عبد اللطيف محمد خليفة، الدافعية للإنجاز، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ب ط 2000.
- عبد الله الكيلاني 2007 مدخل الى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية الأردن، دار المسيرة العلمي للنشر والتوزيع.

- علي أحمد عبد الرحمان عباصرة: القيادة والدافعية في الإدارة التربوية، ط1، 2006، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علي السلمي إدارة السلوك الإنساني، دار غريب للطباعة والنشر، 1997، القاهرة، مصر.
- عمر عبد الرحيم نصر الله: تدني مستوى التحصيل والانجاز المدرسي أسبابه وعلاجه، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن.
- فاروق السيد عثمان(2001)، القلق وإدارة الضغط النفسي، ط1، مصدر دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع.
- فرج عبد القادر طه موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار الغريب للطباعة والنشر، ط2، 2003، القاهرة مصر.
- فؤاد اليهي السيد 1978 علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري. مصر. دراسة الفكر العربي
- الكيلاني، عبد الله(2007) مدخل الى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية، الأردن، دار المسيرة العلمي للنشر والتوزيع.
- مجدي أحمد محمد عبد الله السلوك الاجتماعي ودينامياته-محاولة تفسيرية -دار المعرفة الجامعية، ب ط 2003، الإسكندرية، مصر.
- محمد محمود بن يونس، سيكولوجية الدافعية والانفعالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، 2009، عمان، الأردن.
- مصطفى حسن الباهي أمنية إبراهيم شلبي الدافعية نظريات وتطبيقات، ط1، 1998، القاهرة، مصر.
- مصطفى عاشور: مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990.
- معمريّة، بشير (2003)، القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية للطلاب والباحثين، الجزائر منشورات شركة باننتين.
- معمريّة، بشير (2008)، مدخل لدراسة القياس النفسي والتربوي ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
- مقدم عبد الحفيظ، 2003 الإحصاء والقياس النفسي والتربوي ط2 الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية.

- المنجد الأبجدي: ط6 دار المشرق ش.م.م. بيروت، لبنان 1988.
- ناصر دادي عدون إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي-دراسة نظرية وتطبيقية، 2004، دار المحمدية العامة الجزائر.
- هيجان عبد الرحمان بن أحمد(1998) ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها الرياض، معهد الإدارة العامة.
- وائل مختار إسماعيل: إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2009.

المجلات:

- إسماعيل طه، الطاف ياسين (2006) الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية ع.12. بغداد.
- سعود محمد النمر، دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلة 16 العدد 2 عمانص58.

الأبحاث والرسائل:

- أطر. شقيق (2010) أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أحمد بوقرة، الجزائر.
- حدادي صارة، (2018)"الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والارشاد المهني والمدرسي"، رسالة ماستر، جامعة الجزائر غير منشورة.
- حسين بن عطاس الخيري، 2008، الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام، رسالة ماجستير غير منشورة.
- خليفة، قدوري (2011) الرضا عن التوجيه المدرسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز رسالة ماجستير جامعة تيزي وزو غير منشورة.
- سهام إبراهيم، كامل محمد، 2008 اتجاه معلمات رياض الأطفال نحو العمل مع الطفل في ضوء بعض المتغيرات النفسية و الديمغرافية، رسالة ماجستير منشورة

WWW.GULFRIDS.COM

- سيد محمود الطواب، أثر تفاعل مستوى دافعية الانجاز والذكاء والجنس على التحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعة الامارات العربية المتحدة، مركز البحوث والتطوير والخدمات التربوية والنفسية، جامعة الامارات العربية المتحدة، 1987 1988.
- عبد الحميد، شحام، علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علم النفس، علوم التربية و الارطوفونيا، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2006-2007.
- عثمان مريم (2010) "الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية" رسالة دكتوراه منشورة جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- غربي صبرينة (2004) مستويات الضغط المهني وعلاقتها بمستويات الإكتئاب لدى الممرضين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، تخصص عمل وتنظيم، جامعة الجزائر.
- قوراري حنان (2014) "الضغط المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير، منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- مهاجي، بن معاشو (2011) طبيعة صعوبات المعيقة لعمل مستشار التوجيه المدرسي و المهني في علاقتها برضاه المهني داخل المؤسسة التربوية ، رسالة ماجستير ، الجزائر ، جامعة وهران .
- النوشان.علي (2003) ضغوط العمل وآثرها على عملية إتخاذ القرار - دراسة مسحية على عدد من قيادات الأجهزة الأمنية والإدارية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية: الرياض.
- نوي الجمعي، صاهد فتيحة، "الضغط المهني و علاقته بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم المهني" دفاثر المخبرة (دورة علمية محكمة) العدد 7 جامعة محمد خيضر، بسكرة.

المراجع بالاجنبية:

- Random sampling « economic times in dia times, retrieved 02/02/2022 »
- Steve M Jex : Organizational psychology, a scientist- practitioner approach, Johh @ sons ; New York, 2002.

الملاحق

استبيان رقم (01) : استبيان الضغوط المهنية .

جامعة مولود معمري-تيزي وزو-

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم التربية

تخصص ارشاد وتوجيه

استبيان

اخي المستشار، اختي المستشارة:

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر نرجو منكم التكرم بمساعدتنا وذلك بملا المقياس المرفق حيث يرجى منكم قراءة كل فقرة من فقرات المقياس والإجابة عليها بوضع علامة (*) واحدة في مربع الدال على اجابتم، كما نطلب منكم تزويدنا ببعض المعلومات التي تساعدنا على فرز الإجابات وتحليلها.

وفي الأخير نشكركم على تعاونكم، ونطمئنكم بان جميع الإجابات ستحاط بالسرية التامة و تستخدم لأغراض الدراسة فقط.

بيانات عامة:

من 0 الى 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات من 10سنوات الى ما فوق