

جامعة مولود معمري- تيزي وزو-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



استراتيجيات مقاومة الضغط المهني و علاقتها بالدافعية للإنجاز

دراسة ميدانية لدى عمال إدارة جامعة مولود معمري قطب
تامدة بتيزي وزو

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم

إشراف الاستاذ:

بن نابي حسن

إعداد الطالب:

أوراد عابي

عمروش موراد

السنة الجامعية: 2015/2014

الاهداء

إلى أظلى هدية في الوجود و أعظم حب فيه

و أجمل ما نطق به اللسان "أمي"

وإلى أغلى ما ملكت في الوجود "أبي" العزيز،

حفظهما الله وأطال عمرهما و أدام لهما الصحة والعافية

و إلى كل أصدقائي داخل و خارج الجامعة

أهدي هذا العمل المتواضع

عابي

كلمة شكر:

نشكر الله تعالى ونحمده، والذي ساعدنا وأعطانا القدرة على إنهاء هذا البحث، ونرجو أن يكون علما يستنفع به غيرنا.

نتقدم بتشكراتنا الخالصة إلى الأساتذ الدكتور المشرف "بن نابي حسن" الذي كان نعم المشرف والموجه والذي كان صبور معنا طيلة مدة إنجازنا لهذا البحث.

"فألف ألف شكر"

إلى الأساتذة الذين وافقوا على مناقشة هذه المذكرة.
وإلى كل الأشخاص الذين ساعدون في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد.

وإلى كل الأساتذة علم النفس بجامعة "تامدة".
وإلى كل هؤلاء نقول شكرا... شكرا... شكرا...

"عابي - موراد"



فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
22	يمثل المقارنة بين الضغوط الايجابية	01
78	يمثل ثبات المقياس الخاص باستراتيجيات المقاومة	02
78	يمثل صدق المقياس الخاص باستراتيجيات المقاومة	03
80	يمثل ثبات المقياس الخاص بالدافعية للانجاز	04
81	يمثل صدق المقياس الخاص بالدافعية للانجاز	05
84	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
84	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	07
85	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية	08
86	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	09
86	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني	10
87	يمثل توزيع أفراد العينة حسب درجات الضغط المهني	11
88	يمثل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى	12
89	يمثل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية	13

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
33	يمثل آلية ترشيح الضواغط على الفرد	01
59	يمثل هرم ماسلو للحاجات	02

كلمة شكر

إهداء

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

الفهرس

مقدمة 1-ب

الجانب النظري

الفصل الأول : الإطار العام للإشكالية

- 1- إشكالية البحث..... 5
- 2- فرضيات البحث..... 8
- 3- أهداف البحث..... 8
- 4- أهمية البحث..... 9
- 5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة..... 9
- 6- الدراسات السابقة..... 12

الفصل الثاني: الضغط المهني و استراتيجيات التعامل مع الضغط

- تمهيد 20
- 1- مفهوم الضغط المهني..... 20
- 2- أنواع الضغط..... 21

- 3- مراحل الضغط المهني.....23
- 4- مصادر الضغط المهني.....24
- 5 - مفهوم إستراتيجية المقاومة.....27
- 6-التداولات النظرية لمفهوم إستراتيجيات التعامل.....29
- 7-أنواع إستراتيجيات التعامل.....37
- 8-العلاقة بين إستراتيجيات التعامل المركزة على المشكل و المركزة حول الانفعال....40
- 9-فعالية إستراتيجيات التعامل.....41
- 10- العوامل التي تؤثر في أساليب التي تؤثر في أساليب المواجهة.....43
- 45.....خلاصة الفصل

الفصل الثالث : الدافعية للإنجاز

- تمهيد.....47
- 1-مفهوم الدافعية.....48
- 2-مفهوم الدافعية للإنجاز.....49
- 3-أنواع الدافعية.....50
- 4-عوامل الدافعية للإنجاز في العمل.....50
- 5-مكونات الدافعية للإنجاز.....53
- 6-وظائف الدافعية للإنجاز.....54
- 7-أنماط الدافعية للإنجاز.....54
- 8-نظريات دافعية الإنجاز.....55
- 9-قياس دافعية الإنجاز.....66
- 10-العوامل المؤثرة في تكوين الدافع للإنجاز.....70

72..... خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية

74..... تمهيد

74..... 1- التذكير بالفرضيات

74..... 2- منهج الدراسة

75..... 3- الدراسة الاستطلاعية

75..... 4- تحديد مكان و زمان الدراسة

76..... 5- عينة الدراسة

76..... 6- أدوات جمع البيانات

82..... 7- الأساليب الإحصائية المستعملة

الفصل الخامس : عرض وتحليل و مناقشة النتائج

84..... 1- عرض و تحليل النتائج الخاصة بخصائص أفراد عينة الدراسة

87..... 2- عرض وتحليل النتائج الخاصة بفرضيات الدراسة

90..... 3- مناقشة النتائج الخاصة بالبحث

93..... الاستنتاج العام

96..... قائمة المراجع

مقدمة:

تعتبر ضغوط العمل من الموضوعات الحديثة التي تطورت في المجتمعات الغربية والعربية، هذه الضغوط ما هي إلا ردة فعل للتغيرات السريعة التي طرأت على عالم الشغل حيث تمثل الضغوط السبب الرئيسي وراء الإصابة بالإمراض النفسية و الأمراض العضوية، و هي تؤثر سلبا أولا على الفرد وذلك بالشعور بالتوتر و القلق ما يجعله لا يقوم بوظائفه على أكمل وجه ،ثانيا على الإنتاجية و المؤسسة،ما جعل العديد من الباحثين يهتمون بدراسة المواقف الضاغطة التي قد يتعرض لها الفرد و الأساليب أو الوسائل التي يتصدى لها الفرد.

و قد أكدت العديد من الدراسات على أهمية العوامل التعويضية التي تساعد على استمرار الصحة،و يفرق معظم الباحثين بين أسلوبين رئيسيين ،أو طريقتين لمواجهة المواقف الضاغطة الأولى تتمثل في طريقة المواجهة المركزة حول المشكل وتتضمن المحاولات التي يبذلها الفرد للتعامل مع مصدر الضغط أما الطريقة الثانية فتتمثل في الموجهة المركزة حول الانفعال و تتمثل في محاولة الفرد في التخلص من الضيق الانفعالي المرتبطة بالمواقف الضاغطة ، ونظرا الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع. و الذي اهتم به العديد من الباحثين ، و نظرا للآثار السلبية الناجمة عنه سواء على مستوى الفرد او المنظمة ، ارتأى الباحث في هذا البحث لدراسة العلاقة بين استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية و الدافعية للانجاز لدى عمال ادارة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو .

و لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتقسيم البحث الى جانبين،جانب النظري و آخر تطبيقي .

سيشتمل الجانب النظري على الإطار العام للدراسة أين سنحدد فيه الإشكالية والفرضيات مع تحديد المفاهيم ، وأهمية الدراسة ، و أهدافها،و فصلين آخرين مخصصين لإستراتيجيات مواجهة الضغط و الدافعية للانجاز .

و اشتمل الجانب التطبيقي على فصلين:

الأول يمثل الجانب المنهجي أين سنتناول فيه تعريف المنهج المتبع،عينة و مكان و زمن الدراسة،أدوات جمع البيانات و المعالجة الإحصائية .و الفصل الثاني فهو خاص بعرض و تحليل ومناقشة النتائج ، وفي الأخير سنقوم استنتاج عام للبحث.

1- إشكالية البحث:

يعتبر الاهتمام المتزايد في المجتمعات المعاصرة بالعمل كوسيلة للتنمية وكمعيار لقيمة الفرد الاجتماعية ، مصدرا متزايدا للضغوط المهنية التي تنجر عنها آثار سلبية و هذا ما يستلزم استراتيجيات التعامل مع هذه الضغوط ، تعد إستراتيجيات العمال في التعامل مع المشكلات المهنية الضاغطة من الأساسيات اللازمة للقيام بالعمل لاسيما أن إتمام العمل بشكل جيد تمكن العمال من مراجعة كل ما يعترضهم من مشكلات والإسهام في تحقيق التوافق الاجتماعي والانفعالي بين جميع عناصر العملية . حيث تعددت التعاريف لهذا المصطلح (استراتيجيات المقاومة) بتعدد وجهات نظر العلماء بحيث يعرفها:

لازاروس و فولكمان (Lazarus et Folkman (1984)، إن المواجهة تشير إلى الجهود الفكرية والذهنية والسلوكية للسيطرة على ، أو اعتزال أو كمل المطالب الداخلية أو الخارجية التي تنتج المواقف الضاغطة وتشتمل المواجهة على عمليتين الأولى تتمثل في الفعل المباشر (المواجهة التي تركز على المشكلة): ويقصد بها السلوك الواقعي الذي يهدف إلى تغيير علاقة الفرد ببيئته، ويمكن أن يأخذ عدة صور منها الإعداد للموقف أو الصمود أو التجنب.والثانية هي التلطيف (المواجهة التي تركز على الانفعال)ويقصد بها السيطرة على الانفعالات المترتبة عن المشكلة وتقليل آثارها النفسية ويميز لازاروس بين مجموعتين لأساليب المواجهة التي تركز على الانفعال:

أولاً: أساليب المواجهة نحو الأعراض الفسيولوجية: وتشمل لجوء الأفراد إلى بعض المهذات والمسكنات وأساليب الاسترخاء .

ثانياً: الأساليب النفسية الداخلية مثل الحيل الدفاعية (أمل سليمان تركي العنزي، 2004 ، ص 21، 22).

وقد أكدت دراسة موس و بيلينق (1984) Moss et Billing ، أن أساليب المواجهة التي تعتمد على التحليلات المنطقية للموقف الضاغط ترتبط بشكل كبير بالتكيف مع تلك المواقف الضاغطة في حين أن الإستراتيجيات غير فعالة والتي تنطوي على تجنب المشكلة ، والانسحاب من الممكن أن تؤدي إلى الاضطراب الجسدي والنفسي.

ويتفق ذلك مع دراسة روس (1978) Rus ، التي توصلت إلى أن استخدام الفرد الإستراتيجيات الغير الفعالة في مواجهة ضغوط الحياة كالانسحاب، والتبرير، والإنكار لا تؤدي إلى حسم الموقف الضاغط بل تؤدي إلى زيادة معاناة الفرد النفسية والجسمية.

وتعرف إستراتيجيات المواجهة بأنها الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة نحو السيطرة الداخلية والخارجية على المتطلبات التي تهدد الفرد أو تتجاوز حدود إمكانياته أو التخفيف منها أو كملها (Jeanet et Raymond, 1998, p230)

أما كوكس (1983) Cox ، يرى أن : "المواجهة هي صورة من سلوك حل المشكل، وأن الضغط يكون نتيجة للفشل في حل المشكلة وأن المواجهة تتضمن مجموعة من الإستراتيجيات المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع أحداث الحياة الضاغطة التي يتعرض لها ومع الخبرات الانفعالية الناتجة عنها (طه عبد العظيم حسين ، 2006، ص 83).

إن العمال يختارون مهنتهم من أجل إشباع حاجاتهم مما يجعلهم يضاعفون الجهود في العمل للوصول إلى حالة من الاستقرار أين يواجهون عددا هائل من المواقف الضاغطة من هنا فإنه من الأهمية بإمكانية البحث في إستراتيجيات تكيف العمال في عصرنا هذا الذي يتسم بالتغيير السريع والتقدم العلمي والتكنولوجي والتطور الاجتماعي مما زاد في تعقيد أسلوب حياة الأفراد ما ينتج عنه ظهور توترات نفسية لديهم تنعكس

سلبيا على الإنتاجية، وعلى دافعيتهم للإنجاز التي هي مطلب يسعى له جميع أفراد المجتمع، وكل منظمة تريد أن تحقق نجاحا واستقرارا متميزا، وهي تعبر على مدى سعي الفرد واجتهاده ومثابرتة من أجل تحقيق مستوى عالي من الأداء، كما تعبر عن مختلف التحديات التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق أهدافه.

يعد موضوع الدافعية من أكثر موضوعات علم النفس ، سواء على المستوى الشخصي او المجتمعي فمن الصعب التصدي للمشكلات النفسية و الضغوط المهنية دون الاهتمام بدوافع الانسان التي تقوم بالدور الاساسي في تحديد قوة و وجهة السلوك و كيفية التصرف في المواقف الضاغطة.

بحيث يعرف ماكيلاند الدافعية للإنجاز على أنها استعداد لدى الفرد يتميز بالثبات النفسي للسعي للنجاح. وهذا الاستعداد يظل كامنا في الفرد حتى يستثار في موقف للإنجاز تبين له أن الداء سيكون وسيلة للنجاح، ويضيف أيضا أن سلوك الإنجاز يعكس مشاعر تختص بعضها بالأمل في النجاح، ويتعلق البعض الآخر بالخوف من الفشل (حسين أبو رياش وآخرون 2007، ص 194).

كما اهتمت دراسة ماكيلاند وأيتكسون 1948 اكتشاف هذا الدافع وتحديد مكوناته وآثاره على سلوك الداء فأسفرت نتائج دراستهم أن الدافع للإنجاز هو الرغبة في الإجابة والامتنياز في تحقيق نتائج في المهام التي يقوم بها الأفراد، ويتفاوتون فيه، فالذين يملكون دافع الإنجاز قوي يحققون سعادة عكس الذين لديهم دافع الإنجاز ضعيف (أحمد صقر عاشور، 1993، ص 111).

ونظرا لأهمية العامل في المنظمة في تحقيق أهدافها سنحاول في بحثنا دراسة العلاقة بين إستراتيجيات مواجهة الضغط بالدافعية للإنجاز، ومن هنا تتجلى إشكالية بحثنا التي يمكن أن تجسدها على الشكل التالي:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيات مقاومة الضغط والدافعية للإنجاز لدى عمال الإدارة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو ؟

2- فرضيات البحث :

- الفرضية العامة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية مقاومة الضغط المهني و الدافعية للإنجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري

- الفرضيات الجزئية :

توجد علاقة بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للإنجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو.

توجد علاقة بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية للإنجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو.

3 - أهداف البحث :

يهدف بحثنا هذا إلى :

- الكشف عن العلاقة بين إستراتيجية مواجهة الضغط المهني و الدافعية للإنجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري بتيزي وزو.

- معرفة ما إذا توجد علاقة بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للإنجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري بتيزي وزو.

- معرفة ما إذا توجد علاقة بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية للإنجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري بتيزي وزو.

4-أهمية البحث:

ترجع أهمية الدراسة الحالية الى ما يلي :

أولا : الأهمية علمية :

- ندرة الدراسات في هذا الموضوع حسب علم الباحثان، تعد أول دراسة تربط بين

استراتيجيات المواجهة و الدافعية للانجاز في الدولة الجزائرية .

- تتضح أهمية هذه الدراسة من خلال طبيعة المشكلة التي تنطرق إليها و هي

التعرف على الجانب النظري و الدراسات السابقة لكلا المتغيرين و هما

استراتيجيات مقاومة الضغط و الدافعية للانجاز

ثانيا: أهمية عملية :

- يتميز هذا البحث بأهمية عملية بالغة ، تظهر خاصة في محاولة الباحث

لكشف عن علاقة استراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية بالدافعية للانجاز، لدى

عينة من عمال إدارة جامعة مولود معمري و تحديدا بكلية العلوم الإنسانية

و الاجتماعية .

5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة :

5-1 استراتيجيات المواجهة او المقاومة:

لغة :

- أصل مصطلح Coping هو مصطلح إنجليزي أشتق من الفعل **To cope with**

الذي يقابله في الأدب الفرنسي **Faire face** و الذي يعني في اللغة العربية المواجهة أو

مقاومة الموقف الضاغط.

أما المصطلحات التي تستخدم للإشارة إلى هذا المفهوم فنجد: أساليب المواجهة (Coping styles)، طرق أو استراتيجيات المواجهة (ways of coping) استراتيجيات المقاومة. فمصطلح coping من المصطلحات التي يصعب ترجمتها

و بالتالي تحديدها.

اصطلاحاً:

يمكن تعريف استراتيجيات المواجهة في هذه الدراسة على أنها مجموعة من طرق و أساليب يستعملها عمال إدارة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو لمواجهة المواقف و المشاكل المهنية و هذا بغرض التخفيف من الضغوطات التي يعانون منها أثناء القيام بمهامهم.

2-5 الضغط المهني:

لغويا

الضغط (stresse) مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني الضيق، الشدة . (شحاته حسن و اخرون، 2003، ص 208) .

اصطلاحاً:

الضغط كلمة أصلها لاتيني و هي متداولة في القرن السابع عشر بما يرادف، الألم و الصعوبات، الشدة، الحزن و الخسارة. إما في أواخر القرن الثامن عشر كان يستعمل مرادفا لمعاني القوة و التوتر أو الجهد المكثف (عبد العزيز عبد المجيد محمد ، 2005 ، ص18)

وتعني كلمة الضغط أشياء مختلفة لمختلف الأشخاص و على العموم يمكن وصفه على انه الشعور بالتوتر أو القلق أو الهم إما علميا فهو أسلوب متكيف يتم تهدئته من قبل

الفروق الفردية و أساليب الذي يكون نتيجة لأي فعل او موقف والتي تفرض طلبات خاصة على الشخص (عادل بن صلاح و اخرون، 2007، ص183)

اجرائيا:

و نعني بالضغط المهني في هذه الدراسة ذلك الشعور بالانزعاج و الضيق الذي يعاني منه أفراد العينة جراء تعرضهم الى مشاكل و صعوبات في أدائهم لمهامهم .

3-5 الدافعية للانجاز:

لغة :

جمعها دوافع و هي بحمل معنى التحريك او الدفع بمعنى كل ما يحمل الشيء على الحركة فيجعله يتحرك

اصطلاحا:

يرجع استخدام مصطلح الدافعية للانجاز في علم النفس الى ألفرد ادلر Alfred Adler الذي اشار الى ان الحاجة للانجاز هي دافع تعويضي مستمد من خبرات الطفولة كما عرض له كيرت ليفين Kert Levin في ضوء تناوله لمفهوم الطموح (عبط اللطيف خليفة، 2000، ص 88).

اجرييا:

يقصد بالدافعية للانجاز الرغبة في الأداء المهني و الوظيفي ، و تتعكس هذه الرغبة في كثافة الجهد المبذول من طرف عمال إدارة في جامعة مولود معمري بتيزي وزو الذين يمثلون عينة الدراسة

6- الدراسات السابقة:

6-1 الدراسات الخاصة بإستراتيجية المقاومة:

6-1-1 الدراسات العربية:

- دراسة عبد المعطي (1992): هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير حضارة و ثقافة كل من المجتمع المصري و الاندونيسي في تشكيل شخصية افرادها و استجاباتهم للضغط و أحداث الحياة و أساليب مواجهتها و قد تألفت عينة الدراسة من (385) من أفراد مصريين و (297) أفراد اندونيسيين و قد توصلت هذه الدراسة إلى أن المصريين أكثر معانات للضغوط و ذلك بسبب ما يتبعونه من أساليب مواجهة كالميل إلى أسلوب التجنب و الإنكار كما أظهرت أن الاندونيسيين اقل معانات لضغوط لإتباعهم أساليب حل المشكل و إقامة العلاقات الاجتماعية .

- دراسة الشريف (2003) بسوريا تحت عنوان أساليب مواجهة الضغط النفسي و علاقتها بنمطي الشخصية (أ- ب) لدى أطباء الجراحة القلبية و العصبية العامة بحيث هدفت الدراسة الى التعرف على درجات الضغط النفسي و التعرف على أساليب المواجهة التي يستخدمها الأطباء و قد أجريت الدراسة على (152) طبيباً من كلا الجنسين و قد استخدم قائمة أعراض الضغوط (letz) و استبانة أساليب مواجهة الضغوط النفسية و استبانة نمطي الشخصية (علي عسكر ،2000،ص 88).

أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة الضغط النفسي و نمط الشخصية (أ) كما أشارت إلى أن أفراد العينة لديهم درجة متوسطة من الضغط و يرجع ذلك الى استخدامهم أساليب فعالة في مواجهة الضغط كأسلوب حل المشكلة .

- دراسة مريم (2006) بسوريا التي عنوانها فعالية برامج التدريبية لتنمية مهارات إدارة الضغوط المهنية لدى عينة عددها (204) ممرضة و قد استخدمت الباحثة إضافة الى البرنامج التدريبي عددا من المقاييس و هي : مقياس مصادر الضغوط المهنية ، قائمة الأعراض النفسية المهنية ، مقياس أساليب التعامل مع الضغوط و اختبار روتر لتكملة الجملة الناقصة و قد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها: أن الممرضات التي تعاني من مستوى متوسط من الضغوط كما أشار إلى أن أكثر أساليب التعامل مع الضغوط استخداما من قبل الممرضات هي بالترتيب : حل المشكلة ، طلب الدعم الاجتماعي و اقلها استخداما هي التعبير عن المشاعر و الانشغال الذاتي (يوسف عبد الرحمان محمد، 1999، ص 33).

6-1-2 الدراسات الأجنبية :

- دراسة لازاروس و فولكمان (1984) في أمريكا تحت عنوان ضغط ، تقييم ، مواجهة حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على طريقة إدراك الفرد للأحداث التي يمر بها و تقييمه لها ، وأساليب التي يتبعها في مواجهة الضغوط و قد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدراك الايجابي و السلبي للضغوط من المحددات المهمة للصحة النفسية و ذلك لان الضغط قد يزيد من ثقة الفرد و مهاراته للتعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة للشخص .

- دراسة لازاروس (1988) عنوانها المواجهة كوسيط لدى الشخصية العاطفية بحيث أجريت الدراسة التي طورت فيها (20) قائمة لقياس استراتيجيات توافق الراشدين مع ظروف و الأزمات الضاغطة ، و قد تم جمع المعلومات عن طريق المقابلات الشخصية مع أفراد العينة لمدة ستة أشهر ، و قد اظهرت النتائج أن استراتيجيات المستخدمة مع أفراد العينة كانت تتعلق بالبحث عن الدعم الاجتماعي، و التحول

و الهروب، و ضبط الذات، و التخطيط لحل المشكلات و مواجهتها ، و التقييم الايجابي و تحمل المسؤولية .

- دراسة بيانشي (2004) bianchi بالبرازيل عنوانها الضغط و المواجهة لدى الممرضات القلبية هدفت هذه الدراسة الى تحديد مصادر الضغوط و طرائق التعامل معها لدى (76) ممرضة و قد استخدم لهذا الغرض استبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل و استبانة المواجهة . اشارت النتائج الى وجود اربعة مصادر رئيسية لضغوط العمل لدى افراد العينة كما اشارت الى ان اكثر الاستراتيجيات استخداما من قبل العينة هي التقويم الايجابي اولا ثم يليه الدعم و المساندة الاجتماعية و من ثم الضبط الذاتي و حل المشكلات و اخيرا التجنب و الهروب (Pierlingi,2004 ,p 80)

6-2 الدراسات الخاصة بدافعية الانجاز :

6-2-1 الدراسات العربية :

- دراسة محمد محمود بني يونس (2005) : بعنوان " دافعية الانجاز و علاقتها بكل من القلق الشخصي و أنماط السلوك لدى عينة من طلبة الجامعة الأردنية و قد أجريت الدراسة على عينة تتكون من 116 طالب و طالبة : 87 اناث و 29 ذكواين استخدم الباحث من خلال دراسته المقاييس التالية :

- مقياس ينموف لقياس دافعية الانجاز .

- قائمة سييلبيرغر و زملائه لقياس القلق الشخصي .

- مقياس الفسفورس لقياس أنماط السلوك.

أظهرت النتائج مايلي :

عدم وجود علاقة ارتباط بين دافعية الانجاز و القلق الشخصي و أنماط السلوك (نوي الجمعي و اخرون ، 2010، ص 113).

- دراسة د.نوي الجمعي و الأستاذة صاهد فتيحة (2010) : بعنوان " الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي ببرج بوعريريج." تهدف الدراسة الى التعرف على مستويات الضغط المهني و دافعية الانجاز لدى هؤلاء المعلمين و كذلك العلاقة بين المتغيرين و طبيعتها، تمت هذه الدراسة على عينة عددها 41 أستاذ استخدم الباحث مقياسين هما :

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

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

توصلت الدراسة الى أن هناك علاقة ارتباط بين الضغط المهني و دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي. (نوي الجمعي و اخرون ، 2010، ص116)

- دراسة نبيل محمد الفحل (1900) : بعنوان " دافعية الانجاز دراسة مقارنة بين المتفوقين و العاديين من الجنسين في التحصيل الدراسي في الصف الأول الثانوي

وتهدف الدراسة الى التعرف على مدى دافعية الانجاز لدى كل من الطلاب المتفوقين و العاديين و كذلك التعرف على الفروق بينهم. أجريت هذه الدراسة على عينة متكونة من (60) طالبا : 30 من المتفوقين و 30 من العاديين، و (60) طالبة : 30 من المتفوقات و 30 من العاديات.

استخدم الباحث استمارة جمع البيانات العامة و اختبار الدافع للانجاز للأطفال و الراشدين ، إعداد عبد الفاتح موسى. و توصلت الدراسة إلى مايلي :

- وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسط الدرجات لمجموعة المتفوقين.

- عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات مجموعة الطلاب العاديين في التحصيل الدراسي و بين متوسط درجات الطالبات العاديات على مقياس الدافعية للانجاز.

- وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات الطالبات المتفوقات و بين متوسط درجات الطالبات العاديات في التحصيل الدراسي على مقياس دافعية الانجاز (محمد محمود بني يونس، 2009، ص 138، 139).

- دراسة العيسي (1992) :هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الدافعية نحو العمل و الروح المعنوية لدى المعلمات السعوديات، و معرفة ما اذا كانت هناك فروق دالة احصائيا في مستوى الدافعية و الروح المعنوية، كما هدفت الى معرفة تأثير التفاعلات بين النمط القيادي و الخبرة في التدريس و التخصص العلمي في مستوى الدافعية نحو العمل و في مستوى الروح المعنوية بين العاملات. (محي الدين حسين، 1998، ص 68).

- دراسة مطالقة (1995) :هدفت إلى الوقوع على الدوافع التي تدفع العاملين في المدارس إلى اختيارهم العمل بها و توضيح الأهمية النسبية لكل دافع من الدوافع و استخدم الباحث في دراسة استجابة لقياس دوافع العمل عند المعلمين في المدارس الخاصة. و لكن دراستنا هذه تختلف عن ذلك في أنها ستركز على مدى تأثير السلامة و الصحة المهنية (الأمن الصناعي) على دافعية العمال داخل المؤسسة، و معرفة واقع الأمن الصناعي في المؤسسات و المنشآت (علي أحمد عبد الرحمان عياصرة، 2005 ص 130).

6-2-2 الدراسات الاجنبية:

- دراسة جون اندروز (1967) jean androuz ، بعنوان : " العلاقة بين دافعية الانجاز و البيئة الاجتماعية و الإدارية في المؤسسة وتهدف هذه الدراسة الى توضيح العلاقة بين دافعية الانجاز و البيئة الاجتماعية و الإدارية في المؤسسة، و لقد تكونت عينة الدراسة من بعض الإداريين العاملين بشركتين بالمكسيك.الأولى : أمريكية حققت أعلى النتائج، في حين الثانية : كانت مكسيكية شهدت تدهورا مستمرا رئيسا يديرها بدكتاتورية. و قد استعمل الباحث في دراسته اختبار تفهم الموضوع كأداة لجمع البيانات حيث توصل الباحث إلى مايلي :

- تفوق الإداريين و الرؤساء العاملون في الشركة الثانية على نظائرهم في الشركة الأولى من حيث شدة الحاجة إلى القوة.

- تفوق الاداريين العاملين في الشركة الأولى على نظائرهم في الشركة الثانية من حيث الحاجة الى الانجاز. (نوي الجمعي و صاهد فتيحة، 2010، ص 113).

- دراسة هيرسي بلاشارد (1983) hearsy blashaerd : بعنوان : " الأنماط القيادية في ادارة المدارس و علاقتها بدافعية الانجاز لدى معلمين."

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الأنماط القيادية في إدارة المدارس و علاقتها بدافعية الانجاز لدى المعلمين، و تمثلت عينة الدراسة في كل مديري المدارس للمرحلة الثانوية بجدّة، و كانت العينة عشوائية مثلت المجتمع الإحصائي، أما الأدوات المستخدمة مثلت النسب المئوية و معامل بيرسون، و كا2 لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة. أما النتيجة العامة التي توصلت إليها الدراسة هي أن دافعية الانجاز للمعلمين أعلى في المدارس التي يكون فيها النمط القيادي هو نمط تفويض و أقل بنمط الأمر (محمد محمود بني يونس، 2009، ص 139).

تمهيد:

يواجه الفرد خلال مراحل حياته أحداث مختلفة من حيث مصادرها و شدة تأثيرها على حياته. فقد يدركها على أنها مهددة لراحته فتؤدي إلى ضغوط، و استمرارها يؤدي إلى آثار سلبية على صحته الجسدية ، و الفرد عادة يحاول أن يتعامل و يواجه المواقف الصعبة ليحقق توازنه النفسي بطرق مختلفة، و هذا ما يسمى باستراتيجيات التعامل مع الضغط .

و من خلال هذا الفصل سنتعرض إلى: التعريف الضغوط المهنية و مصادرها التعريف باستراتيجيات المواجهة أو التعامل مع الضغوط المهنية.

1 - مفهوم الضغط المهني:

قبل التطرق إلى مفهوم الضغط المهني يجب أولاً أن نشير إلى مفهوم الضغط، الذي يعرفه سيلبي (Celier, 2000)، على أنه استجابة الفرد الغير المحددة التي يقوم بها الجسم كرد فعل لمطلب يواجهه (Blandin et al, 2011, p20). بالتالي الضغط المهني يعني:

- حسب سمير عسكر و عباس أحمد (1998) أنه تلك التغيرات و الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في البيئة العمل، و تسبب له الضيق و التوتر، الأمر الذي يترتب عنه تأثير سلبي على أداء الفرد (عثمان يخلف، 2001، ص 20). وهناك من يربطها بالعوائق و الصعوبات بحيث يعرفها :

- أنصار يونس (1979) انه يحدث عندما يتعرض الفرد لعوائق و صعوبات تستلزم منه مطالب تكيفية قد تكون فوق احتمالها (هارون توفيق الراشدي، 1998، ص19).

من خلال هذه التعاريف يتبين لنا أن الضغط هي مشاعر مزعجة يشعر بها الفرد كالضيق والتوتر، يعود سببها الي عوامل خارجية أو مطالب تفوق قدراته الشخصي.

2 - أنواع الضغط.

عند دراسة موضوع الضغط لا يجب أن نربطه مباشرة بالآثار السلبية فقط، بل له أيضا جانب إيجابي، فهو عملية عادية لإثارة استجابة الجسم، فنجد نوعين من الضغط:

1-2- الضغط السلبي:

هو عندما يجد الفرد نفسه فاقدا للسيطرة على المستوى الحركي و عجزه على وضع إستراتيجيات دفاعية على المستوى النفسي، و هكذا فالعمل الزائد و المنخفض يرتبطان بالجانب السلبي للضغط، بينما الجانب الإيجابي فهو مرتبط بوجود درجة من الضغط تدفع الفرد إلى العمل بشكل منتج .

إذن الضغط السلبي هو كل ما لا يتماشى مع قيم الأفراد، كالفشل، الخسارة، أو حادث قادر على إحداث خلل في التوازن و يكون دافعا لأي ألم مما يؤدي إلى عدم الاستجابة بطريقة فعالة لمتطلبات عمله، و تخلق لديه ردود أفعال عدوانية .

2-2- الضغط الإيجابي:

هو كل ما يرضى له الفرد و يتقبله كالفرح و النجاح و الحب، و تكون ردود أفعاله مرحة بدون عدوانية، فهو يعرض نفسه للاستجابات الفزيولوجية التي يقوم عليها الضغط السلبي كالنبض السريع و التنفس السريع غير أن الإحساس المرافق للضغط الإيجابي (هارون توفيق الرشيدى، 1998، ص19).

جدول رقم(1) : المقارنة بين الضغوط الايجابية و السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية	
تسبب انخفاض في الروح المعنوية	تمنح دافع للعمل	1
تولد احباط	تساعد التفكير	2
تدعو للتفكير في المجهود المبذول	تحافظ في التركيز على النتائج	3
الشعور بالارق	النوم الجيد	4
ظهور انفعالات و عدم القدرة على التعبير	القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر	5
الاحساس بالقلق	تمنح الإحساس بالمتعة	6
تؤدي الى الشعور بالفشل	تمنح الشعور بالانجاز	7
تسبب للفرد الضعف	تمد الفرد بالثقة و القوة	8
التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل	9
عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند مرور طبيعية عند مرور بتجربة غير سارة	القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند مرور بتجربة غير سارة	10

(النوشان علي، ضغوط العمل و أثره على عملية اتخاذ القرار، 2004، ص 115)

3- مراحل الضغط المهني:

قسم سيلبي (1998) الضغط المهني إلى ثلاث (03) مراحل أساسية و هي:

مراحل الإنذار، مرحلة المقاومة و مرحلة التكيف.

3-1- مرحلة الإنذار:

يقوم جهاز القرب الودي بتجنيد طاقة الجسم من خلال إفراز الغدة الدرقية لهرمون (ACTH) الذي يفرز بدوره هرمون الإبنفيرين (Epinephrine) و النور إبنفيرين (Norepinphrine) و الكورتيزول (Cortisol) في الدم لمواجهة أي خطر محتمل يهدد استقراره، و ما يميز الجسم في هذه المرحلة ، و جود حالة استشارة فزيولوجية قسوة تجند لمقاومة الضاغط (عثمان يخلف، 2001، ص47).

إذ يسجل انخفاض الوظائف الحيوية فتحدث تغيرات قلبية و عرقية نتيجة لتوزيع الأدرينالين (Adrenaline) فجأة، حيث يرتفع ضغط الدم و الإيقاعات العصبية و النفسية، و هذا ما يجعل استجابة الفرد السلوكية تتميز بالمواجهة و إذا استمر في تلك الحالة سيقوده إلى المرحلة الثانية. كما أن في هذه المرحلة يظهر الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضغط، و نتيجة هذه التغيرات يقوم بإفراز هرمونات تساعد الجسم على مواجهة أي مواجهة أي خطر(هارون توفيق الرشيدى 1998، ص51).

3-2- مرحلة المقاومة:

تعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف و يحدث ذلك عند عجز الفرد على مواجهة الموقف عن طريق رد الفعل التكيفي، و التعرض المستمر للضغط يؤدي إلى إحداث خلل في الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطراب(محمد قاسم عبد الله ، 2001، ص117).

إذ تحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض للضغط ملازماً مع التكيف، و هنا تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى و تظهر تغيرات و استجابات أخرى تدل على التكيف.

3-3- مرحلة التكيف:

و هي مرحلة أين يكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، و إنه إذا كانت الاستجابة الدفاعية شديدة و مستمرة لفترة طويلة فإنه قد ينتج عنه أمراض التكيف التي تحدث عندما يتعدى مصادر الجهاز الفزيولوجي. كما تنهار كل ميكانزمات الوقاية و تتلاشي تحت فعل النظير الودي و نتيجة الوهن الذي يصيب الصحة الجسمية مما يؤدي 'إلى ظهور أعراض مثل، الاضطرابات النفسية، التنفسية المعدية.

4- مصادر الضغط المهني:

يتعرض العامل أثناء أدائه للعمل المكلف به، لمصادر الضغط المتنوعة و المتعددة بحيث يمكن أن تكون هذه المصادر ذات علاقة بالظروف الفيزيائية للعمل، أو بالمكانة التي يحتلها، العامل في الهرم التنظيمي، و كذلك بالعلاقات المهنية داخل المنظمة و على كافة المستويات، وفي مايلي عرض مفصل لهذه المصادر (هارون توفيق الراشدي، 1998، ص51).

4-1- المصادر الناتجة عن المنظمة أو طبيعة العمل:

4-1-1- الصراع بين الأدوار:

يحدث عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر، و منه أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع بين العمل و الأسرة، ففي بعض الأحيان يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة معينة مما تقتضيه مهمة مركز عمله، و هنا قد يصاحب الإبقاء على

متطلبات دور معين أعراض التوتر النفسي مثل القلق، الإجهاد، مما يجعل من الصعب الإبقاء بمتطلبات الدور الآخر والعكس بحيث تسبب المشاكل العائلية و الاجتماعية عدم القيام بمتطلبات العمل، و عدم التركيز فيه (راوية حسن، 2000، ص368).

4-1-2- متطلبات المهنة:

تختلف الوظائف من حيث الخصائص و المهام، و هذا ما يؤثر في درجة الضغط التي يقع فيها العمال، فنجد في بعض الوظائف متطلبات، كاتخاذ القرارات، المتابعة الدائمة الآلات والمعدات، بالإضافة إلى مهام غير محددة، فمثلا نجد ضغطا زائدا في العمل لدى طبيب غرف الطوارئ مقارنة مع طبيب مختص.

4-1-3- زيادة العمل (المهام) أوضآآته(قلته):

يحدث الضغط عندما تكون زيادة في المهام حيث الكمية و النوعية، زيادة حمل الدور تدفع بالعامل إلى التحرك و التصرف بطريقة سريعة و ذكاء و باستخدام كل مجهوداته واهتماماته، بحيث أكدت بعض الدراسات أن مصدر الضغط عند المستويات الدنيا مرتبط بغموض الدور زيارة العبء الوظيفي، أما في المستويات العليا فيحدث الضغط بسبب العبء الذهني الزائد و العلاقات المعقدة بين الزملاء، بحيث لا يستطيع الرفض للمتطلبات التي تقدم له. كما يعتبر قلة أو ضآآة الحمل الوظيفي مصدر مزيج للفرد يبرز احتياج الإثارة، يتخلص هذا الدور في أعمال جد بسيطة و التي تصبح روتينية و تؤدي إلى الملل و هذا الأخير يخلف لديه مكبوتات عميقة التي تعتبر للضغط (محمد سعيد سلطان، 2002، ص262).

4-1-4- التوتر العصبي الناتج عن تحمل مسؤولية الآخرين:

أثبتت الدراسات أن الأشخاص المسؤولين عن الآخرين عليهم أن يتعاملوا معهم و محاسبتهم

سلبيا كالعقاب، أو إيجابا كالترقية أنهم يقعون تحت تأثير الضغط أكثر من أي فرد يقوم بأعمال أخرى في المنظمة، و غالبا ما يكون هذا المسئول أو الفرد هو المدير و يدرج ذلك تحت سببين رئيسين: المدير هو المسئول عن أداء المنظمة و قراراتها وسياساتها و أن عملهم الأساسي هو التعامل مع الاحتكاكات و الخلافات الموجودة في أي مجتمع فيه أفراد يعملون سويا، و منها الاستماع إلى الشكاوي و الفصل بين الخلافات (محمد سعيد سلطان، 2002، ص263).

4-1-5- الشعور بالنقص أو عدم الكفاية:

تختلف الضغوط في بعض الأحيان عندما يشعر الفرد بعدم التوازن بين المكافآت التي يحصل عليها و التي يتوقع الحصول عليها بمعرفة مدى نجاحه في أدائه لعمله، و من خلال المقارنة بالآخرين يأتي هذا النوع من ضغط زملاء العمل على الفرد.

4-1-6- الضغوط الناتجة من العلاقات الشخصية المتداخلة:

وهي الضغوط التي يمارسها الفرد و التي ترجع إلى مشاكل و خلافات شخصية في المنظمة، مثل المدير الذي يظهر اهتمام بحاجات ورغبات العمال(زيادة الأجر، تحسين ظروف العمل...الخ) فإنه يخلق لديه نوعا من الضغوط..

4-1-7- الضغوط المرتبطة بالقرارات الوظيفية:

إن اتخاذ الفرد للقرارات المهنية ليس سهلا، بحيث توجد بدائل تتوفر على معلومات وخصائص إيجابية و سلبية و مدى المخاطرة التي ينطوي عليها كل بديل، و يشعر الفرد بالضغط عندما يجب عليه الاختيار بين أحد هذه البدائل، فهم يتأثرون برأي الآخرين، يراود الضغط الفرد إلى أن يتم اتخاذ القرار. و تحدث ضغوطات أيضا عندما يكون الاختيار متساوي متكافئ سواء بالإيجاب أو بالسلب، و يحدث القلق والتوتر عندما تكون البدائل متساوية من حيث المزايا و العيوب(راوية حسن، 2000، ص473).

4-1-8-العوامل الشخصية للفرد:

و تتمثل هذه العوامل في أحداث الحياة المختلفة التي يمر بها الفرد بإيجابياتها و سلبياتها، مثل الزواج أو الطلاق، تحمل درجات مختلفة من الضغوط والفروق الفردية في درجة تفريغ أو التخلص من التوتر و تدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام، و تنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم و كذا قدرات و حاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة، هذا التوافق الذي يحقق له من خلال تحقيق حاجاته وشعوره بكفاءته و أهليته للقيام بالعمل المطلوب منه، و هذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغوط العمل (حمدي ياسين، 1999، ص173).

5- مفهوم إستراتيجية المقاومة :

لقد تعددت التعارف الخاصة بمفهوم "التعامل" بتعدد الباحثين الذين تناولوا و درسوا هذا المفهوم.

نذكر من بينها التعريف الذي قدمه لازاروس و لوني (Lazarus et Loni) سنة 1978 "إستراتيجيات التعامل تعني مجموع العمليات التي يضعها الفرد بينه و بين الحدث المدرك كمهدد للتحكم أو تحمل أو إنقاص تأثيره و التي تسمح له بالراحة النفسية و الجسمية" (Paulhan 1998, p 40).

ووفها لازاروس و فولكمان (Lazarus et Folkman) 1984 ، على أنها: « مجموع المجهودات المعرفية و السلوكية التي تهدف إلى التحكم، تخفيف، أو تحمل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تفوق إمكانيات الفرد»

(Pierlingi Graziani, 2004, p 77)

أما كوكس 1983 (COX) ، فيرى أن: "المواجهة هي صورة من سلوك حل المشكلة،و أن الضغط يكون نتيجة للفشل في حل المشكلة، و أن المواجهة تتضمن مجموعة من

الإستراتيجيات المعرفية و السلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع أحداث الحياة الضاغطة التي يتعرض لها و مع الخبرات الانفعالية الناتجة عنها(طه عبد العظيم حسين،2006، ص83).

كما عرفها ستيبتو (Steptoe) سنة 1991 بأنها: « الاستجابات التي يستخدمها الفرد لمواجهة موقف ضاغط قد تكون معرفية، وجدانية أو سلوكية (Pierlingi, 1998, P 41) .

و عرفها أيضا ثوتس (Thoits) سنة 1995 على أنها: " مجموعة من المعلومات و السلوكات الوجدانية و المعرفية و الاجتماعية المكتسبة و التي يستخدمها الأفراد عند التعرض للضغوط، و هذه المهارات يمكن أن تكون فعالة أو غير فعالة،و هي تتضمن قدرة الفرد على إدراك الحدث و تقييمه و إعادة تقييم الفرد ما لديه من إمكانيات و قدرات للتوافق مع الحدث (طه عبد العظيم حسين،2006،ص83).

أما قاموس الطب العقلي يعرف إستراتيجيات التعامل على أنها: " الطريقة التي يواجه بها الفرد موقف ضاغط و التحكم فيه" (Dictionnaire de la psychiatrie, 2003, p 455)

رغم تعدد و اختلاف هذه التعارف إلا أنها كلّها تبين أن إستراتيجيات التعامل هي مجموع الأساليب و العمليات المعرفية التي يستعملها الفرد لمواجهة موقف ضاغط يهدد راحته النفسية و الجسدية و ذلك للتحكم فيه و التقليل من آثاره السلبية.

6- التناولات النظرية لمفهوم إستراتيجيات التعامل Coping:

لقد تعددت التناولات النظرية لمفهوم إستراتيجيات التعامل باختلاف توجهاتها و فترات ظهورها، بداية من التناولات الكلاسيكية التقليدية و وصولا إلى التناولات الحديثة. و فيما يلي استعراض لأهم هذه النظريات:

1-6 التناولات الكلاسيكية:

يتضمن هذا التناول كل من النموذج الحيواني للضغط و التعامل و النموذج السيكودينامي الخاص بالتحليل النفسي للأنا.

1-1-6 النموذج الحيواني:

في النموذج الحيواني إستراتيجيات التعامل (Coping) محددة باستجابات سلوكية غريزية (فطرية) أو مكتسبة اتجاه تهديدات الحياة كالهروب، التجنب أو الهجوم. تستخدم كوسيلة تصرف في وضعية مثيرة مثلا: الجرذان الموضوعة في قفص مقسم إلى خُئين، جزء يتعرضون فيه لصدمة كهربائية، و جهة أخرى يتعرضون فيه للصدمة تتعلم بسرعة الهروب و تجنب الصدمة بالتنقل إلى الجهة الأخرى عندما تسمع تنبيه سمعي الذي يعلن عن صدمة قريبة (Paulhan et al ,1995, p 41)

معيار التعامل الناجح هو التحكم في الموقف أو تخفيف النشاط الفيزيولوجي. و بالتالي فإن هذا التناول متأثر إلى حد كبير بالفكر الدارويني حول مبدأ الصراع من أجل البقاء، إذ يستخدم مصطلح إستراتيجيات التعامل للدلالة على أساليب التكيف التي يستعملها الفرد للدفاع ضد مختلف التهديدات التي تأتيه من العالم الخارجي.

6-1-2 النموذج السيكودينامي:

يتناول هذا النموذج إستراتيجيات التعامل على أنها ميكانيزمات (آليات) متعلقة بالأنا و هي تتمثل فيما يلي:

6-1-2-1 دفاعات الأنا:

في النموذج النفسي للأنا إستراتيجيات التعامل (Coping) تظهر في "دفاعات الأنا" أي أنها مجموع العمليات المعرفية اللاشعورية التي ترمي إلى تخفيض أو إزالة كل ما يمكن أن يحدث الحصر. و هناك سيرورات مختلفة معرفية موجهة لإنقاص القلق الناتج من حدث ما، مثل الإنكار الفرد يدرك الحقيقة بحذف بعض العناصر المؤلمة أو غير محتملة كشدة خطورة المرض، و العزل(سير الفكر يتوقف على فكرة أو تمثيل يعيق فهم ما يحدث). العقلنة (الفرد يبحث عن شرح أو تفسير متناسق، معقول لما يحدث له).

الميزة الأساسية للتعامل الناجح تخص نوعية السيرورة، مرونتها، درجة تلاؤمها للحقيقة و نوعية المائل الجسدي و النفسي للفرد (Paulhan, 1998, p 42) .

أما في فرنسا الأبحاث التي أقيمت في السنوات الأخيرة على المرضى المتواجدين في المستشفيات فقد أثارت دور آليات الدفاع في التكيف مع المرضى و لقد تبين أن بعض الميكانيزمات مثل الإنكار، العزلة، روح المقاومة تحمي بأكثر فعالية الأفراد من القلق أكثر من الميل تجاه الإسقاط أو العدوانية، أو الغضب. و لقد أطلق فرويد (Freud) مصطلح آليات الدفاع على الآليات التي تهدف إلى حماية الفرد من الانفعال و النزوات المؤلمة.

أما فيانت Vaillant فقد توصل إلى وجود ثمانية عشر (18) ميكانيزما دفاعيا و التي صنفها بالطريقة التالية:

- أ- دفاعات ذهانية مثل: إسقاط ذهاني، إنكار ذهاني، التفكك.
- ب- دفاعات غير ناضجة مثل: الإسقاط، توهم المرض، السلوك السلبي العدواني.
- ج- دفاعات عصابية مثل: الكبت، التبديل، رد الفعل و العقلنة.
- د- دفاعات ناضجة مثل: الإيثار، المزاج، إلغاء، التصعيد (Paulhan et al 1998, p 42-43)

رغم المساهمة الكبيرة التي قدمها هذا النموذج لفهم أحسن لاستجابات الفرد للمواقف الضاغطة إلا أنه يبقى غير كامل و ذلك لأنه يعتبر إستراتيجيات التعامل كأساليب دفاعية لتحقيق التوازن الانفعالي فإن الفرد في هذه الوضعيات يهتم بتخفيف الضغط.

6-1-2-2 سمات الشخصية:

هناك تصور آخر انحدر من نظرية المقاومة، يعتبر إستراتيجيات التعامل كسمة من سمات الشخصية.

حيث تعتبر أن بعض الخصائص الثابتة للشخصية مثل: القمع, الحس المرهف ، الإيمان بالقدر أو التحمل بإمكانها أن تهيئ الفرد لمواجهة الضغط بطريقة معينة. لكن هذه الفرضية التي ترى أن الفرد يتعامل دائما بنفس الطريقة مع الأحداث مهما كان نوعها لم تثبت بعد. بينما هناك العديد من الباحثين بينوا أن قياس السمات ضعيف التنبؤ بإستراتيجيات التعامل و ذلك يعود إلى عدة أسباب منها:

- الطبيعة المتعددة الأبعاد لإستراتيجيات التعامل، فمثلا في حالة المرض الفرد يواجه ضغوطات مختلفة (الألم، عدم القدرة، شروط الاستشفاء...) و في نفس الوقت يجب عليه أن يحافظ على توازنه الانفعالي و السهر لكي لا يفقد الموارد المالية و الحفاظ

على علاقة جيدة بالعائلة. هذه الانشغالات المختلفة تتطلب استعمال إستراتيجيات التعامل أكثر تنوعا و هذا ما لا يمكن توفره في معيار واحد كسمة الشخصية.

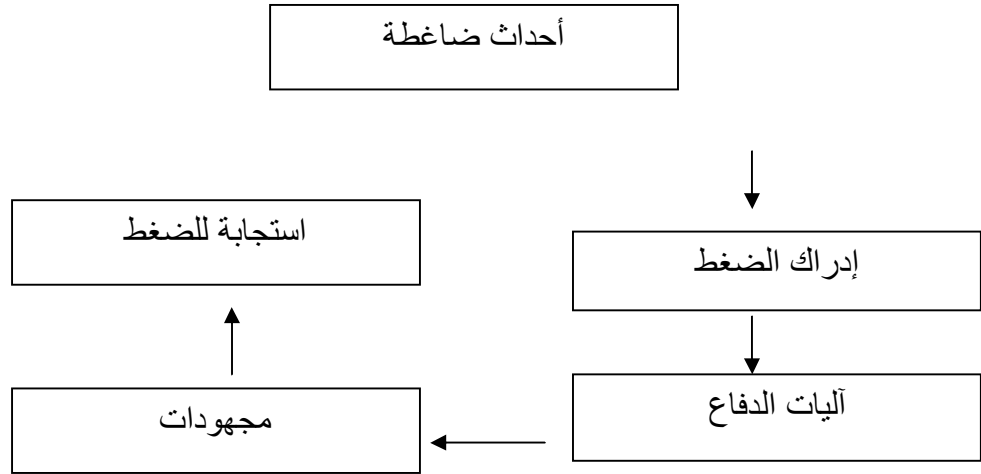
- الطابع المتغير لإستراتيجيات التعامل فهي تتأثر بمحتوى المواقف الضاغطة و منه من الصعب اعتبار إستراتيجيات التعامل ثابتة يمكن تحديدها بسمات الشخصية للتنبؤ بالطريقة التي يواجه بها الفرد المواقف الضاغطة. (Paulhan, 1998, p 45)

6-2- التناولات الحديثة:

6-2-1- النموذج التفاعلي للزاروس و فولكمان:

حسب هذه النظرية الضغط لا يرتبط فقط بالحدث أو الفرد وحده، و إنما هو تفاعل بين الفرد و المحيط، الاستجابة للضغط إذن تكون عندما يتم تقييم موقف ما على أنه يتجاوز إمكانيات الفرد و قد تعرضه للخطر. هذه الاستجابة هي نتيجة اختلال بين متطلبات الموقف المهدد و مصادر الفرد للمواجهة فمثلا: الفرد يدرك وضعية تغيير منصب عمل كمشكل يصعب حله بينما فرد آخر قد يعتبره فرصة أو مغامرة شيقة، و من هنا يمكن القول أن خصائص الضاغط لا تحدد شدة الضغط و إنما الفرد هو الذي يقيم مدى حدته و ذلك حسب إدراكه لها، و حسب النموذج التفاعلي للضغط، الضغوطات تمر عبر سلسلة من المصفيات التي وظيفتها تغيير الحدث الضاغط و من ثم تعديله أو تقليص الاستجابة للضغط إذ يميز كل من راش و أرتر (Rache ET Arthur) ثلاث وضعيات أساسية مبينة في الشكل رقم (1)

الشكل رقم (1) الذي يوضح آلية ترشيح الضغوط على الفرد



من الشكل رقم (1) يظهر أن:

إدراك الأحداث الضاغطة المتأثرة بتجارب الفرد الداخلية السابقة مع الأحداث الضاغطة متماثلة بالمساندة الاجتماعية و المعتقدات خاصة الدينية منها، ثم آليات الدفاع (الإنكار، القمع مثلا) تكون بصفة لاشعورية. أما المجهودات الشعورية فنقصد بها وضع خطة عمل و الاستعانة بتقنيات مختلفة كالاسترخاء التمايلين الرياضية و الترفيه المعرفي.

هذه الترشيحات تعتبر حسب بعض الباحثين كمعدل للعلاقة حدث ضاغطة - اضطراب

انفعالي. (Paulhan et al, 1995, p 47)

حسب لازاروس و فولكمان سيوررتان تؤثران على العلاقة المحيط بالفرد هما:

التقويم و إستراتيجيات التعامل (coping) .

أ- سيرورة التقويم:

هو سيرورة معرفية يقدر الفرد من خلالها بطريقة معينة موقف ما يهدد ذاته و التي تمثل مصدر الإستراتيجيات المتوفرة لمواجهة الموقف. و لقد ميز لازاروس و فولكمان 1994 نمطين من سيرورات التقدير التي تتضافر من أجل إعطاء مفهوم الطاقة الضاغطة للموقف و مصادر إستراتيجيات التعامل المتوفرة:

-**التقدير الأولي:** بواسطته يقيم الفرد الوضعية، إذ يمكن أن يتعلق الأمر بفقدان (جسدي، علائقي مادي) تهديد (احتمال الفقدان)، (أو تحدي (إمكانية الاستفادة).

-**التقدير الثانوي:** يتساءل الفرد عن ما يستطيع فعله ليتعافى من الفقدان، الإنذار بالتهديد، أو الحصول على الفوائد. هناك عدة أوجه لإستراتيجيات التعامل التي يتم وضعها إما لتغيير الوضعية الهروب التجنب، البحث عن عدد كبير من المعلومات ، البحث عن السند الاجتماعي أو الأفعال الاندفاعية. (Pierlingi et al, , 2004, p 48)

هاتين السيرورتين تتأثران بعوامل مختلفة نذكر منها:

- **المصادر الشخصية:** حسب لازاروس و فولكمان سيرورات التقدير للعلاقة (فرد- محيط) تتأثر بالعوامل الشخصية الداخلية (مصادر الشخصية) و المتغيرات البيئية و ذلك ما يفسر كون نفس الحدث قد يقيم من طرف فرد ما على أنه تهديد و يقيمه فرد آخر على أنه تحدي و هذه الخصائص هي:

• **المعتقدات:** كالمعتقدات الدينية (اعتبار الفرد ما يحدث له كاختبار من الله لعبده و يجب عليه تقبله) أو اعتقاد الفرد لقدراته للتحكم في الأحداث، و هذا ما أسماه راتر مركز التحكم الداخلي.

- **التحمل (الإقدام):** و هو ميل ثابت للفرد ليكون أكثر مقاومة للمتطلبات الخارجية و هذا يوافق مفهوم التحكم الشخصي في أحداث الحياة اليومية.
- **القلق سمة:** يتعلق الأمر بمركب ثابت للشخصية و بعبارة أخرى ميل عام لإدراك الوضعيات المنفردة كتهديدات. الأفراد لديهم القلق كسمة ضعيفة يدركون الأحداث الضاغطة بشكل أقل خطورة و يملكون افتراض التحكم أكبر من الأفراد الذين لديهم القلق كسمة مرتفعة. (Paulhan, 1998, p 49).

كما تتأثر أيضا سيرورة التقويم بعوامل أخرى لا تتعلق بالفرد و إنما بمحيطه و هي تتمثل في:

- **الخصائص البيئية:** إن المتغيرات المتماثلة (طبيعة الحدث الضاغط، مدته و شدته) ستؤثر على تقدير طاقة الحدث الضاغط (تقدير أولي). و كذلك تقدير اختيار إستراتيجيات التعامل (تقدير ثانوي).

و عليه فإن اختيار إستراتيجيات التعامل مرتبط بمتغيرات بيئية هي:

- **خصائص الموقف الوضعية:** طبيعة الخطر، شدته، مدته.
- **المصادر الاجتماعية أو شبكة مساعدة للفرد و كذلك يعرفها بعض المؤلفين** بمصطلح المساندة الاجتماعية التي تعني تفرغ المحيط العائلي و الأصدقاء، و زملاء العمل للمساندة على حل الصعوبات. الأعمال في هذا الميدان تبين بصفة واضحة أن المستوى المتدني للمساندة الاجتماعية في حياة الفرد هو عامل يؤثر سلبا عليه ، في حين المستوى المرتفع للمساندة الاجتماعية يزيد من التحكم و يقلل من أثار الضغط. (PAULHAN, 1998, p 44)

العوامل البيئية لها وقع لا يستهان به على تقييم الفرد لقدراته على التحكم، ما يحدد اختيار إستراتيجيات التعامل (coping).

ب- إستراتيجيات التعامل: إستراتيجيات التعامل يمكن أن تغير الانفعال بعدة طرق تتمثل فيما يلي:

• **التجنب/الوعي:** الاحتمال الأول هو تغيير الانتباه، إما بتجنب مصدر الضغط (إستراتيجيات التجنب) أو بالتركيز عليه (إستراتيجيات الوعي).

يعتبر التجنب الإستراتيجية الأكثر استعمالاً، قد يكون بنشاطات تعويضية ذات تعبير انفعالي أو معرفي (تمارين رياضية، لعب، استرخاء، ترفيه) تسمح بالتخلص من شدة التوتر الانفعالي فتساعد بذلك الفرد على الإحساس بالراحة، هذا النمط من الإستراتيجيات قد تكون فعالة عندما تكون مصحوبة بمواجهة مع الحدث الضاغط، مجموعة أخرى لإستراتيجيات التجنب هي أقل استعمالاً كالهروب كأن يرضن الفرد و يتمنى أن يزول الحدث الضاغط بشرب الكحول، التدخين أو تناول الأدوية.

فحسب **فليتشر و سول fletcher et Suls** الهروب لا يحدث إلا توقف مؤقت و هو أقل فعالية إذا كان الموقف المهدد مستمر، و أثبتت عدة دراسات أنها مصحوبة بأعراض القلق و الاكتئاب و اضطرابات سيكوسوماتية أما التجنب الذي يصرف الانتباه على المشكل نجد الوعي الذي يركزه على المشكل لكي يتداركه، و يتحكم فيه.

و لقد ميز **مان و جاني (Janis et Mann)** نوعين من الإستراتيجيات الخاصة بالوعي: البحث عن المعلومات للتعرف أكثر على الوضعية، و وضع مخطط لحل المشكل اللجوء إلى هذا النوع من الإستراتيجيات قد يسمح بتخفيض شدة التوتر الانفعالي بتسهيل التحكم في الموقف. كما يساعد توفر معلومات حول طبيعة المشكل في وضع مخطط، إلا أنه عندما تكون المعلومات المتحصل عليها تظهر أن الوضعية أعقد و أسوء مما يتصوره الفرد تؤدي إلى رفع شدة الانفعال.

النشاطات المعرفية الموجهة للإنكار: احتمال ثاني للفعل هي تغيير المعنى الذاتي للحدث بالرجوع إلى نشاطات معرفية مشابهة للإنكار، هذه النشاطات متنوعة تتضمن الابتعاد باللامبالاة (التفكير في شيء جيد)، المبالغة في الجوانب الايجابية للموقف (منذ أن حدث هذا المشكل كل شيء يسير على ما يرام في حياتي)، عدم الاهتمام بالجوانب السلبية للوضعية.

هذه الإستراتيجيات عادة جامعة لانفعالات ايجابية توحى أنها فعالة لإنقاص شدة التوتر الانفعالي خاصة إذا كانت الإستراتيجيات المتمركزة حول المشكل غير ممكنة (فقدان شخص عزيز مثلا) إلا أنها قد ترفع من شدة الانفعال إن كانت المعلومات المتحصل عليها تظهر الوضعية أسوء مما يتصورها الفرد. (Paulhan, 1998, p 51)

• **المجهودات السلوكية الفعالة:** احتمال ثالث للفعل هو تغيير مباشر للمصطلحات ذاتها عن العلاقة فرد - محيط و ذلك بالقيام بمجهودات سلوكية فعالة لمواجهة المشكل لحله. هذه الإستراتيجيات تتضمن المواجهة (روح المقاومة) و كذلك وضع مخطط للفعل (العمل) يسمح للفرد بإعطاء وسائل لتحويل الموقف الذي يعيشه.

تأثير إستراتيجيات التعامل على الانفعال الناتج عن الوضعية مرتبط بتقييم الفرد و فعالية هذه الإستراتيجيات، و سيرورة التقويم هو عنصر محدد لفعالية إستراتيجيات التعامل. (Paulhan, 1998, p 52).

7- أنواع إستراتيجيات التعامل:

توصل العالمان لازاروس و فولكمان من خلال دراستهما إلى التمييز بين نوعين من إستراتيجيات التعامل، تستعمل في معظم المواقف الضاغطة هما:

7-1- إستراتيجيات متمركزة حول المشكل:

و هي عبارة عن مجهودات الفرد المعرفية و السلوكية التي تهدف إلى مراقبة أو تغيير الموقف الضاغط و يتضمن هذا النوع العمليات التالية:

- **البحث عن حل المشكل:** الفرد يضاعف جهوده، يضع مخطط للعمل من اجل إيجاد الحلول الممكنة، و يختار الحل الأمثل حسب ما يراه مهم و مناسب له.
- **المساندة الاجتماعية:** البحث على المعلومات، مساندة نفسية و مادية من أجل حل المشكل، محاولة معرفة معلومات أكثر على الموقف، يقبل ودّ و تعاطف و تفهم الأقراب و المحيطين به. (Servant, 2003, p 10).
- و كذلك يتضمن التعامل المباشر مع المشكلة و بصورة واقعية و عقلانية و ذلك بمعرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة، و الاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة و اقتراح البدائل للتعامل مع المشكلة و اختيار أفضلها، و وضع خطة فورية لمواجهة المشكلة. (حسين فايد، 2005، ص 214).

7-2- إستراتيجيات متمركزة حول الانفعال:

يقصد بها الجهود المختلفة للفرد لمراقبة أو تغيير من شدة الانفعالات الناتجة عن الموقف الضاغط. (Quintard et all, 2001, p18)

و يقصد بها أيضا ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد و تنعكس على أسلوبه في التعامل مع المشكلة، و تتضمن الآليات التالية:

- **الهروب:** إستراتيجية تجنب الموقف الضاغط كأن يتخيل الفرد أنه في عالم أحسن أو في مكان آخر يتمنى أن يستطيع تغيير ما يتعرض له و يرجو أن تنتهي المواجهة للضغوط.

- التحكم الذاتي: يسمح للفرد التحكم في نفسه، طمأنة ذاته.
- التجنب: و ذلك باللجوء إلى النوم، الأكل، الكحول، تناول الأدوية أو المخدرات.
- لوم الذات: الوعي بمسؤولية شخصيته و محاولة التصليح.
- تجاهل الموقف الضاغط.
- إعادة تقييم الحدث و هذا بغية تجنب الضغوط الناتجة عنها. (Servant Dominique, 2003, p20)

و يصنف كوكس و فيرجسون (Cox, Ferguson) سنة 1991 و كذلك أندلر و باركر Endler et Parker إستراتيجيات التعامل مع الضغط إلى نوعين هما: إستراتيجيات تنشأ من داخل الفرد و إستراتيجيات تنشأ بين الأفراد. و أن أساليب التعامل بين الأفراد تحاول فهم مسألة الاختلاف و الاتساق في عمليات المواجهة و ذلك من خلال حاصل جمع درجات لنفس الأفراد عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة، و الهدف الذي يكمن وراء ذلك هو التعرف على أساليب المواجهة الرئيسية التي يستخدمها الأفراد و تحديد إستراتيجيات التعامل المألوفة لديهم عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة (الفروق الفردية).

أما الأساليب التي تنشأ من داخل الشخص فهي تستهدف التعرف على إستراتيجيات التعامل الأساسية يستخدمها الفرد في أنواع معينة من المواقف الضاغطة (الفروق الفردية داخل الفرد) و تصف إستراتيجيات التعامل داخل الفرد عملية المواجهة التي يستخدمها الفرد، و ذلك عن طريق تحديد الأفكار و الاستجابات السلوكية لدى نفس الفرد عبر المواقف الضاغطة المختلفة و المواقف غير الضاغطة. و تستند أساليب المواجهة داخل الفرد على فكرة مؤاذاها أن الفرد لديه حصيلة أو ذخيرة من الخيارات في مواجهة المواقف الضاغطة و أنه يختار منها اعتمادا على حاجات و مطالب الموقف (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص 47-48).

8- العلاقة بين إستراتيجيات التعامل المركزة على المشكل و المركزة حول الانفعال:

يشير لازاروس و فولكمان (Lazarus et Flkman) إلى أن كل من إستراتيجيات التعامل التي تركز على المشكلة و إستراتيجيات التعامل التي تركز على الانفعال تستخدم غالبا في معظم المواقف و أنهما قد يسهل أو يعوق بعضهما بعضا. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص 92).

و لإبراز العلاقة المتبادلة بين هذين النوعين من إستراتيجيات التعامل قام الباحثان لازاروس و فولكمان سنة 1980 بدراسة أجريت على عينة تتكون من 100 شخص قصد الكشف عن مدى استعمال النوعين بشكل مزدوج، فاتضح بعد تحليل النتائج أن من بين المائة شخص 18 فقط منهم يلجئون إلى استعمال نوع واحد فقط من نوعي إستراتيجيات التعامل بشكليهما معا (زواتي كهينة، 2002 ص 100).

كما أنه لا توجد إستراتيجيات تعامل واحدة تكون فعالة في كل المواقف الضاغطة و يستخدمها الأفراد في التغلب على حدث ضاغط يواجههم في حياتهم، غير أن بعض البحوث تشير إلى أن إستراتيجيات التعامل التي تركز على المشكل تكون أكثر فاعلية من إستراتيجيات التعامل التي تركز على الانفعال.

وهناك دراسات أخرى أوضحت أن فاعلية كل من هذين النوعين من إستراتيجيات التعامل لا يعتمد فقط على نوعها بل أيضا على سياق الموقف و المصادر الشخصية المتاحة لدى الفرد، و ذلك حيث أن كلا من التقييم المعرفي و إستراتيجيات التعامل يتوسط العلاقة بين الضغط و عملية المواجهة طبقا لنموذج لازاروس و فولكمان عن الضغط.

و في هذه النقطة يذكر لازاروس و فولكمان أن إستراتيجيات التعامل التي تركز على المشكلة و التي تستهدف تغيير الموقف تستخدم بشكل ملائم عندما يستطيع الفرد

السيطرة و التحكم في الموقف أو عندما يستطيع إدارة المشكلة في البيئة. أما إستراتيجيات التعامل التي تركز على الانفعال و التي تستهدف التعامل مع الانفعالات السلبية التي تسببها الأحداث الضاغطة تستخدم عندما يدرك الفرد أنه لا يستطيع التحكم في الموقف و هذا النوع يتضمن خفض القلق المرتبط بالموقف الضاغط دون التأكيد على المشكلة (طه عبد العظيم حسين, 2006, ص 93).

مما سبق يتضح أنه لا يوجد إجماع على إستراتيجيات التعامل التي تكون أساسية في التعامل مع الأحداث و المواقف الضاغطة أو علاقة هذه الإستراتيجيات بعضها مع بعض، إلا أنه يتضح أنه هناك علاقة بين كلا النوعين من إستراتيجيات التعامل مع الضغط.

9- فعالية إستراتيجيات التعامل:

حسب لابوريت Laborit إذا كان التحكم في الوضعية فعال تقل الاضطرابات البيولوجية و الفيزيولوجية أو السلوكية تنتج معظم الأعمال في هذا المجال تحدد أن معايير فعالية إستراتيجية التعامل يجب أن تأخذ بطريقة متعددة الأبعاد.

حسب لازاروس و فولكمان تكون إستراتيجيات التعامل فعالة إذا سمحت للفرد بالتحكم أو إنقاص تأثير التهديد على ذاته (نفسيا و جسديا).

9-1- فعالية إستراتيجيات التعامل على الضيق الانفعالي:

عدة أبحاث قامت بدراسة فعالية إستراتيجيات التعامل على الضيق الانفعالي، بينت أن من بين المؤشرات الأساسية التي تم تقديرها هي القلق و الاكتئاب، حيث بينت أعمال سميدت Schemidh على المرضى الموجودين في المستشفيات بسبب تدخلات جراحية أن الأفراد الذين يستعملون إستراتيجيات فعالة (البحث عن معلومات حول سير العملية

نتائجها (...) هم أقل قلقا من الأفراد الذين يستعملون إستراتيجيات سلبية (الامتثال و الخضوع).

و منه يبدو أن نوع إستراتيجيات التعامل النشطة المتمركزة على المشكل تكون أكثر فعالية من نوع إستراتيجيات التعامل غير الفعالة المتمركزة حول الانفعال لتخفيف شدة الانفعال الناتج عن الحدث الضاغط.

كما أن فعالية إستراتيجيات التعامل مرتبط أيضا بخصائص الموقف مثل الزمن التحكم في الحدث الضاغط. كما أن التجنب هو الأكثر فعالية لمدى قصير (من صفر إلى ثلاثة أيام بعد الحدث الضاغط) و إستراتيجيات التعامل الفعالة لمدى طويل (من أسبوعين فما فوق).

حسب لازاروس و فولكمان الإستراتيجيات النشطة لا تظهر فعالة إلا إذا كان الفرد متحكم في الحدث الضاغط، أما في حالة عدم التحكم فيه فتظهر إستراتيجيات غير فعالة (سلبية) كالتجنب (Paulhan et al, 1995, p 56) .

9-2- فعالية إستراتيجيات التعامل على الصحة الجسدية:

إن دراسة فعالية إستراتيجيات التعامل على الصحة الجسدية صعبة التقييم لأسباب مختلفة، فحسب لازاروس و فولكمان إستراتيجيات التعامل قد تؤثر على الصحة الجسمية بثلاثة طرق مختلفة هي:

1- التأثير على تكرار شدة و مدة الاستجابة الفيزيولوجية (نبضات القلب، الضغط الشرياني).

- عدم القدرة على التنبؤ و لا على استعمال إستراتيجيات المناسبة (مجهودات متضادة).

- الاتجاه نحو حدث لا يمكن التحكم فيه، الفرد لا يستطيع تعديل الضيق الانفعالي.
 ب- كما يمكن أن تؤثر إستراتيجيات التعامل مباشرة و سلبيا على الصحة كالموت
 عندما يكون استعمال مفرط للعقاقير و التدخين و الكحول، أو عندما تقود الفرد
 إلى نشاطات خطيرة جدا كالسرعة في السياقة.

ج- إستراتيجيات التعامل المتمركزة حول الانفعال قد تهدد الصحة لأنها تعيق السلوكات
 المتكيفة أو المناسبة. مثلا في حالة الإنكار أو التجنب الذي قد يؤدي بالفرد إلى عدم
 إدراك أعراضه أو التأخر في إدراكها. (Paulhan et all, 1995, p56)

10-العوامل التي تؤثر في أساليب التي تؤثر في أساليب المواجهة:

إن ردود أفعال نحو المواقف الضاغطة المتباينة و استجابة الأفراد لمواقف ما
 مختلفة من فرد إلى آخر و يعود هذا التباين الى شخصية الفرد و الخبرات التي
 يتعرض لها و قدرته على مواجهة صراعات الحياة،فإدراكه للمواقف الخارجية و فكرته
 عن ذاته و الطريقة التي يدرك بها ذاته تعتبر النواة الأساسية التي تقوم عليها
 الشخصية ، هذه العوامل تحدد كيفية تصرفنا أمام المواقف و مواجهة الضغوط (علي
 عبد السلام،1995ص ص 203-227).

و قد أشار كل من شيفر و موس (Schaefer et Moss (1986) الى ان العوامل
 الشخصية و خاصة النضج الانفعالي ،و المعرفي و الثقة بالنفس ،تؤثر في طبيعة
 أساليب المواجهة التي يستخدمها الأفراد إضافتا إلى العوامل المرتبطة بالمواقف
 الضاغطة و خصائص البيئة التي يعيش فيها الفرد (comps et al،1988).

هناك عوامل أخرى تؤثر في أساليب مواجهة الفرد للضغوط و تقسم الى عاملين:

أولاً:العوامل الشخصية و الديموغرافية: تتضمن العمر و الجنس و الأوضاع الاقتصادية و الاجتماعية و الجماعات الفلسفية و الدينية التي ينتمي إليها الفرد و الخبرات السابقة مع الموقف الضاغطة و أساليب مواجهتها ،حيث تفيد هذه العوامل في تحديد المواقف الضاغطة كما تساعد حل لمواجهتها .

ثانياً :العوامل الخاصة بمواقف الضغط و بيئته : فقد حد كل من "سميير" و"رييس" (1980) Rees et smyre أربعة أنماط من المواقف التي يمكن ان ترتبط بالضبط و تؤثر فيه و هي:

أ - البيولوجية مثل المرض و الموت

ب- الشخصية مثل الزواج

ج- البيئة الفيزيائية مثل الكوارث الطبيعية و الانفجارات

د- الاجتماعية الثقافية مثل القيود التي يفرضها المجتمع من خلال العادات و التقاليد و عندما لا يستطيع الفرد تغيير الحدث أو أثاره فانه يقوم عادة بمحاولة تغيير معنى المواقف بالنسبة له و كذلك تغيير مشاعره نحو الحدث (beech et al1982)

مما سبق نستنتج انه وُجد العديد من العوامل التي قد تؤثر في عملية مواجهة الفرد للضغوط التي قد تكون عوامل نفسية داخلية مثل نمط الشخصية و خارجية كالعوامل الاقتصادية.

خلاصة الفصل:

يتضح من خلال ما سبق أن إستراتيجيات التعامل هي الأساليب التي يستعملها الفرد لتجاوز مختلف الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها في حياته اليومية، قد تكون هذه الأساليب سلوكية أو سيرورات معرفية علما أن نفس الحدث الضاغط قد يدركه فرد ما كتهديد و يدركه فرد آخر كتحدي. و هذا راجع إلى اختلاف التقدير المعرفي للوضعيات غير أن هذه الإستراتيجيات ليست دائما فعالة، فقد تكون فعالة في وضعية ما و غير فعالة في وضعية أخرى.

و استنادا إلى ما سبق يتضح أيضا أن عدم فعالية إستراتيجيات التعامل في مواجهة المواقف الضاغطة يؤدي إلى اضطرابات بيولوجية، فيزيولوجية أو سلوكية .

تمهيد :

يعد موضوع الدافعية من أهم موضوعات علم النفس و أكثرها دلالة سواء على المستوى النظري أو التطبيقي فلا يمكن حل المشكلات السلوكية دون الاهتمام بدوافع الكائن الحي التي تقوم بالدور الأساسي في تحديد سلوكه كما و كيفاً. ويركز تراث علم النفس التجريبي الخاص بعمليات التعلم و التذكر و العمليات الإدراكية بمعظم جوانب سلوك الإنسان أو الحيوان على أساس فروض لها علاقة بمبادئ الدافعية في علم النفس. و ذلك أنها تساعد في الوقوف على أفضل فهم و تفسير لسلوك الكائن الحي حتى يمكن التنبؤ به و ضبطها في المستقبل.

إن دراسة دوافع السلوك الإنساني أو الحيواني تزيد من فهم الإنسان لنفسه ولغيره من الأشخاص وذلك لأن معرفتنا بأنفسنا تزداد كثيراً إذا عرفنا الدوافع المختلفة التي تحركنا أو تدفعنا إلى القيام بأنواع السلوك المتعددة في سائر المواقف و الظروف كما أن معرفتنا بالدوافع تدفع الآخرين إلى القيام بسلوكهم وتجعلنا قادرين على فهم سلوكهم وتفسيره.

كما تساعدنا دراسة الدوافع على التنبؤ بالسلوك الإنساني في المستقبل ، فإذا عرفنا دوافع شخص ما فإننا نستطيع التنبؤ بسلوكه في ظروف معينة.

1 - مفهوم الدافعية :

يعرفها يونج (1936) Yeng أنها: عملية استثارة السلوك لتنظيم و تعزيز السلوك.(صالح حسن الداھري، ص 95).

كما عرفها عبد الرحمان عدس و آخرون (1984) : بأنها مجموعة من الظروف الداخلية و الخارجية التي تحرك الفرد من أجل إعادة التوازن الذي اختل. (عبد الرحمان عدس و آخرون، 1884، ص113).

يوضح هذا التعريف أن هناك عوامل داخلية و أخرى خارجية، تعمل على استثارة و تنبيه سلوك الفرد لكي يزيل حالة التوتر التي يشعر بها، و للبقاء في الوضع المتزن و المستقر. فالدافعية وفقا لذلك تحدث نتيجة مجموعة من المؤثرات الخارجية و الداخلية.

- ونجدها في تعريف مصطفى زيدان 1983 :على أنها الطاقات التي ترسم للكائن الحي أهدافه و غاياته لتحقيق التوازن الداخلي أو تهيئ له أحسن تكييف ممكن مع البيئة الخارجية. (مصطفى فهمي، 1987، ص32).

أما ماريو وآخرون (1950) Mario et all فعرفوها على أنها: حالة حافز فكري و نفسي ، و الذي يؤدي الى بذل جهد عضلي و فكري للوصول إلى الأهداف الموجودة. (Williams Mario, 2001, P, 75).

في حين يرى لاندسلاي (1957) (Lindsley): الدافعية على أنها عملية استثارة و تحريك السلوك، و تنظيم كنموذج النشاط و يؤكد هذا التعريف على وظيفتين أساسيتين للدافعية وهما الوظيفة التنشيطية (الوظيفة التحريكية)، و الوظيفة التوجيهية (الوظيفة التنظيمية) (سهير كامل أحمد، 2000، ص 55).

2 - مفهوم الدافعية للإنجاز:

- يعرف ماكلياند (1964) (Maclelland) : الدافعية للإنجاز على أنها استعداد لدى الفرد يتميز بالثبات النسبي للسعي للنجاح، و هذا الاستعداد يظل كامنا في الفرد حتى يستثار في موقف الإنجاز تبين له أن الأداء سيكون وسيلة للنجاح، و يضيف ماكلياند أن سلوك الإنجاز يعكس مشاعر تختص بعضها بالأمل في النجاح، و يتعلق البعض الآخر بالخوف من الفشل. (حسين أبو رياش و آخرون، 2006، ص 194).

و يعرفها أتكينسون (1946) (Atkinson): أنها السعي اتجاه الوصول إلى مستوى من التفوق أو الامتياز، و هذه النزعة تمثل مكونا أساسيا في دافعية الإنجاز. وتعتبر الرغبة في التفوق أو الامتياز أو الايتان بالشئ ذات مستوى راق خاصة مميزة لشخصية الأشخاص ذوي المستوى المرتفع في دافعية الإنجاز. (د. أحمد محمد الزغبى، 2006 ، ص 221).

كما يعرفها أيضا مصطفى حسني (1991): على أنها دافع مركب يوجه سلوك الفرد كي يكون ناجحا في الأنشطة التي تعتبر معايير الامتياز و التي تكون معايير النجاح و الفشل فيها واضحة و محددة، و من أمثلة تلك الأنشطة التنافسية سواء كانت أنشطة معرفية كالامتياز في التحصيل أو الذكاء و الابتكار أو الأنشطة الحركية كالألعاب الرياضية الفردية أو الأنشطة الاجتماعية كالقيادة و الزعامة. (مصطفى حسني و باهية رشدي، 1999، ص 26).

و نجدها في تعريف موراي (1938) Murray أنها: حرص الفرد على تحقيق الأشياء التي يراها الآخرون صعبة السيطرة على البيئة الفيزيائية و الاجتماعية و التحكم في الأفكار و حسن تناولها وتنظيمها، سرعة الأداء، الاستقلالية، التغلب على العقبات و بلوغ معايير الامتياز، التفوق على الذات و منافسة الآخرين و التفوق عليهم و الاعتزاز

بالذات و تقديرها بالممارسة الناجحة للقدرة. (مصطفى حسين باهي و آخرون ، 1999،ص 22).

- و عرفت الدافعية للإنجاز كذلك على أنها تمثل الرغبة في الجودة و الامتياز في تحقيق نتائج في المهام التي يقوم بها الأفراد، و يتفاوتون في قوة هذا الدافع، و أولئك الذين يكون دافع الإنجاز لديهم قويا يحققون سعادة أكبر من تحقيق نتائج ناجحة عن أولئك الذين يكون دافع الإنجاز لديهم ضعيفا (محمد صالح الحناوي، 2000، ص 225).

3 - أنواع الدافعية :

ميز فيروف (1980) Veroff، بين نوعين من الدافعية للإنجاز هما :

3-1- دافع إنجاز ذاتي : ينبع من داخل الفرد، و ذلك بالاعتماد على خبراته السابقة ، حيث يجد لذة في الإنجاز، و الوصول الى الهدف فيرسم لنفسه من خلال ذلك أهدافا جديدة بإمكانه بلوغها.

3-2- دافع إنجاز اجتماعي : يخضع لمعايير و مقاييس المجتمع، و يبدأ بالتكون في سن المدرسة الابتدائية، حيث يندمج الدافع الذاتي و الاجتماعي ليتشكل دافع إنجاز متكامل ينمو مع تقدم السن، و كذا الإحساس بالثقة بالنفس، و الاستفادة من الخبرات للأقران. (نعيمة الشماخ، 1977،ص 163).

4 - عوامل الدافعية للإنجاز في العمل:

كما سبقت الإشارة للإنسان مجموعة من الحاجات تدفعه للقيام بسلوك ما بغية اشباعها ، و في مجال العمل توجد عناصر إذا أدخلت كونت لدى العمال درجة من الدافعية التي

اتفق الباحثين و منظري الإدارة و علماء النفس حولها و مهما يكن يمكن التحدث عن العناصر التالية :

4-1- التحدي :

السعي الى صنع العمل بصفة التحدي، أي جعله يبعث تحديا للعامل، و ذلك كأن تطلب نوعا من المثابرة و اليقظة و الجهد و هذا انطلاقا من كون أكثرية الأفراد ينسجمون مع العمل ذو صفة التحدي و لكونه يشكل لذة في انجازهم، ربما ذلك ناجم من طبيعة الإنسان الذي عموما مايهوي المواجهة و يبذل الجهد، و لاحظ المشرفون أن كثيرا مايعملون على خلق المنافسة بين العمال و جعل العمل أكثر حيوية، إذ أن الأعمال الروتينية غالبا ماتسبب جو من الكسل و عدم الحماس و لدفع المستخدمين لتقديم كل ما بوسعهم من مجهود، يجب على المديرين أو المشرفين محاولة إدخال أساليب تنشيط العمال مع التذكير أن غالبا ما يكون تحدي للفرد قد لا يثير إطلاقا تحدي فرد آخر و ذلك راجع للفروق الفردية إذ لا ينبغي عليهم الأخذ بعين الاعتبار اتجاهات العمال و رغباتهم.

4-2- المشاركة :

عموما أكد ليكترت (1975) Likert: أن مايشعر العمال بالدافعية للعمل أكثرا ذا ما شاركوا في تخطيط مهامهم و في اتخاذ القرارات فيما يتعلق بالانفعالات المستقبلية في محيط عملهم، و كلما طبق مبدأ المشاركة كلما شكل دافعية قوية عند العمال للعطاء أكثر، و ذلك لما ينتجه من آثار ايجابية كالاطمئنان ارتفاع الروح المعنوية.

لكن هناك بعض الاستثناءات، إذ يوجد عمال يشعرون بالارتياح عندما تملي عليهم كل القرارات، و يفضلون أن يكون اتجاه تدفق التعليمات و الأوامر من الأعلى إلى الأسفل و يكونون تابعين، و لذلك يجب قبل تطبيق هذا المبدأ إدراك ميل كل عامل لتحقيق

الهدف من المشاركة و إلا ستكون النتائج عكس ما هو منتظر (عبد النور سهيل ، 1979، ص 19)

4-3- الانجاز :

يمتلك العامل دافع الانجاز بكل بساطة بالشعور بأن عمله مهم وذلك برؤية العمل، أي مشاهدة نتيجة أعماله يجعله يدرك أن لانجازه فائدة و بالتالي يكون مدفوعا للعمل أكثر بالإرادة الجماعية للمهمة أو البعد الإنساني ، و قد أظهرت التجارب في الولايات المتحدة الأمريكية أن العامل الذي يؤدي انجازه إلى العطاء من البداية إلى النهاية يكون على درجة عالية من الرغبة و الحماس، أيضا إعطاء الفرصة له للمساهمة بأرائه و هذا مايجعله يؤمن بأن المنظمة التي ينتمي إليها تهتم به، و أنه عضو فعال فيها بمشاركته الهامة و بأن المنظمة التي ينتمي إليها تهتم به، و أنه عضو فعال فيها بمشاركة هامة في عملية الانجاز بالإضافة الى ذلك إدماجه في عملية حل المشاكل و ذلك بمساهمته في إيجاد الحلول (جبور عبد النور مهيل، 1979، ص 20).

4-5- المسؤولية :

مما لاشك فيه أن معظم العمال يطوقون الى تحصل المسؤولية و يظهر لديهم دافع البحث عن ذلك كمنصب رئيس الفرقة أو المصلحة فعلى الإدارة الحكيمة إيجاد مخطط لاستعمال كل خطوط الترفيه و المسؤولية كوسيلة لدفع الأفراد للأداء الفعال.

4-6- الأمن :

الحاجة للأمن ضرورة ملازمة للنفس الإنسانية، وهي متنوعة كالحاجة للاستقرار و الضمانات الوظيفية و الوقائية و تعني الرغبة في التحرر من عدة أشياء كالخوف افتقاد الوظيفة و غير ذلك.

و طبعا هذه الحاجة تختلف نسبة درجتها من فرد لآخر، فعند البعض يعد الأمن عامل غير مرغوب فيه أثناء عملهم (جبور عبد النور مهيل، 1979، ص21).

5- مكونات الدافعية للإنجاز :

يحدد أوزوبل (1964) Osoble، مكونات الدافعية للإنجاز في ثلاث معطيات و هي :

5-1- الدافع المعرفي :

و الذي يعبر عن حالة الانشغال بالعمل أي أن الفرد يحاول أن يشبع حاجاته من المعرفة و الفهم، و تكون عملية اكتشاف المعرفة الجديدة هي المكافئة لديه لبلوغ أكبر مستوى من النجاح.

5-2- تكريس الذات :

و هي رغبة الفرد في مزيد من السمعة، و المكانة و التفوق و المنافسة عن طريق أدائه الأفضل و المتميز و الملتزم في الوقت نفسه بالتقاليد العامة المعترف بها، مما يؤدي إلى شعوره بالكفاية و احترامه لذاته.(صالح حسن الداھري، 1995، ص 103).

5-3- دافع الانتماء:

و يظهر في الرغبة في الحصول على اعتراف و تقدير الآخرين باستخدام نجاحه الأكاديمي و مختلف الأدوار، ويأتي هنا دور الوالدين كمصدر أول لإشباع حاجات دافع الانتماء ثم دور الأطراف المختلفة التي يتعامل معها الفرد، و يعتمد عليهم في تكوين شخصيته و من بينهم المؤسسات التعليمية المختلفة(محمد بني يونس، 2004، ص 384).

6- وظائف الدافعية للإنجاز :

تؤدي الدافعية وظائف أساسية في تحديد و تشكيل السلوك و ذلك على النحو التالي :

6-1- وظيفة بعث السلوك و الآثار :

فالدافعية توفر القوة أو الطاقة التي تحرك السلوك و تدفع الكائن إلى النشاط و بذل الجهد بعد حالة السكون، و تتناسب شدة الدافع طرديا مع درجة النشاط أو مع قدر الطاقة التي يعبئها الكائن ، فكلما زاد وقت الحرمان (في حالة الدوافع الأولية) أو أهمية الهدف (في حالة الدوافع الثانوية) زاد النشاط المبذول في سبيل الوصول إلى الهدف و العكس صحيح. (علاونة، 2004، ص 45).

6-2- وظيفة توجيه السلوك :

و ذلك بتحديد مساره بين البدائل السلوكية المختلفة، فالدافعية هنا بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه السير للإنسان في طريق سلوكي محدد.

فالدافعية هي القوة المحرصة التي توجه الطاقة اللازمة لتنفيذ الأهداف المرغوب الوصول إليها، و المجهودات اللازمة لتحقيق بصفة جيدة القدرات و العمل المنتظر و المحافظة على البقاء و الاستمرار ، و هذا ينعكس من خلال تنشيط سلوك الفرد بشكل دائم من أجل إشباع حاجاته لضمان بقاءه و استمراره. (علاونة، 2004، ص 49).

7- أنماط الدافعية للإنجاز :

يميز فيروف (1959) Verrof، بين نمطين من دافعية الإنجاز هما :

7-1- دافعية الإنجاز الاستقلالية أو الذاتية :

حيث يتنافس الفرد مع معايير أي أن المعايير و القيم الشخصية التي يملكها الشخص تكون أساسية. (محمد محمود يونس، 2007، ص 171).

7-2- دافعية الإنجاز الاجتماعية :

حيث يكون التنافس مع المعايير التي يضعها الآخرون أي أن مستويات الامتياز تستند الى المقارنة الاجتماعية، و قد تختلف قوة الدافعين للنزعة الدافعية فإما يرجع إلى أحدهما أو الاثنان معا و ذلك تبعا للنزعة الأقوى (محمد محمود يونس، 2007، ص 171)

8- نظريات دافعية الإنجاز :**8-1- النظرية المعرفية الاجتماعية :**

لقد تعرف بنادورا (1986) Banadura، على التأثيرات القوية التعزيز و العقاب على سلوكيات الأفراد، لكنه اعترض على تصور التأثير التام للقوى الخارجية على الأفراد بمعنى أن هؤلاء مستجيبين سلبيين للتوافقات البيئية. و لقد طور النظرية المعرفية الاجتماعية كبديل لنظرية التعزيز الصارمة، حيث يفترض أن المعرف تتوسط تأثيرات البيئة على سلوك الفرد.

و لقد صرح بنادورا أنه ليس هناك تأثيرات معرفية على السلوك البشري أكثر من أحكام الناس على استطاعتهم لإنجاز أهداف معينة، و تتعلق فعالية الذات في نظرية بنادورا بأحكام الأفراد الشخصية على استطاعتهم أداء مهمة ما في مجال معين و في وقت محدد، و ترتبط تماما بتوقعات النجاح (بمعنى هل أستطيع النجاح في هذه المهمة ؟). و ترتبط الفعالية لدى بنادورا بمفاهيم الكفاية، و لكن عكس المدركات العامة المطبقة في مواقف عديدة، تشير فعالية الذات عادة الى أحكام محددة في مواقف محددة ويوجد بعض

الدليل على فعالية الذات ربما تكون منبئاً قويا جدا للأداء الأكاديمي عن قدرة المدركات العامة على التنبؤ بالكفاية الأكاديمية. و لقد أوضح بنادورا وجود أربعة مصادر رئيسية للمعلومات عن أحكام فعالية الذات في المواقف الأكاديمية هي : الخبرة الفعلية (الواقعية)، الخبرة البديلة، الإقناع اللفظي و التنبيه الفيزيولوجي.

فتعتبر الخبرة الفعلية مصدرا هاما للمعلومات، فتزيد النجاحات الماضية من تقييم الفعالية و تقليل الاخفاقات الماضية من هذا التقييم، و مع ذلك لا توجد علاقة و لو بسيطة بين الخبرة الموضوعية و أحكام فعالية الذات، و تشتمل أحكام فعالية الذات على استجابات خاضعة لتأثيرات المعتقدات السابقة و التوقعات و صعوبة المهمة و كمية المجهود المبذول و كمية المساعدة الخارجية و عوامل أخرى. و بالنسبة لتأثير الخبرات البديلة على مدركات الذات الفعلية ، فقد يقتنع الأطفال أحيانا بأنهم قادرين على أداء المهمة بعد مشاهدة طفل في نفس عمرهم يقوم بهذه المهمة، و لهذه الخبرات البديلة تأثير كبير عندما يكون لدى الأفراد خبرة شخصية قليلة بالمهمة.

إلا أن الاقتناع اللفظي أقل تأثيرا من الخبرات الفعلية و البديلة في أحكام فعالية الذات و قد لا يكون مؤثرا إلا اذا كان حقيقيا و مدعما بخبرة حقيقية، لكن التشجيع من الممكن أن يدعم ثقة الطفل بذاته لأداء مهمة معينة، وخاصة عندما يكون من شخص موثوق به.

أما عن التنبيه أو الاستثارة الفيزيولوجية، فأحيانا يتسبب الطفل عرقا أو تزداد عدد ضربات قلبه عندما يكون في صدد اختيار في الحساب مثلا، فإذا أثرت حالة القلق سلبيا على أدائه في الماضي فمن المحتمل أن يفقد ثقته في قدرته على الأداء لاحقا. و عليه فان انخفاض تقدير فعالية الذات يمكن أن يزيد من قلقه و بناءا على ذلك يتدخل مع قدرته على الفهم. (نبيل محمد زايد، 2003، ص 71 72).

8-2- نظرية الحاجات الإنسانية :

طور أبراهام ماسلو (1943) نظرية الدافعية اعتمادا على مفهوم الحاجة، فحاول الإجابة على السؤال (ما الذي يحفز الإنسان ليقوم بالشيئ ؟) عن طريق تعرضه لمختلف الحاجيات الشخصية و تعتبر هذه الحاجيات كمصدر للدافعية. (Maillte,1945,P45) (Leandre

و يرى ماسلو أن هناك هناك دوافع أولية و أخرى ثانوية، فالدوافع هي التي تجعل الإنسان قادرا على أن ينفذ قرارات داخلية واعية و هادفة. بمعنى أنه يضع أمامه هدفا محددًا قبل أن ينفذ عمله و يباشره، لأن هذه القرارات هي التي توجه سلوكه و تدفعه نحو تحقيق أهدافه، و اعتبر كلا من التوتر و حالة عدم التوازن و طريقة التخلص منها دوافع ثانوية. (توفيق مرعي و أحمد بلقيس، 1996، ص 77)

تندرج الحاجات في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية الأولوية اللازمة لبقاء الإنسان، و تندرج في سلم من الحاجات يعكس مدى أهمية أو مدى ضرورة أو مدى إلحاح هذه الحاجات.

- يتقدم الفرد في إشباعه للحاجات بدءا بالحاجات الى الأمان فالحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير، و أخيرا حاجات تقدير الذات.

- أن الحاجات غير المشبعة لمدة طويلة، أو التي يعاني الفرد من صعوبة جمة في إشباعها، قد تؤدي إلى إحباط و توتر حاد قد يسبب ألما نفسية.

و يؤدي الأمر إلى العديد من الوسائل الدفاعية التي تمثل ردود أفعال يحاول الفرد من خلالها أن يحمي نفسه من الإحباط.

و يحدد "ماسلو" حاجات الإنسان في خمسة مستويات تندرج على النحو التالي :

- الحاجات الفسيولوجية : و تمثل نقطة البداية في هرم "ماسلو" ، و تتحدد في الأكل

و الشرب و الملبس، و النوم.....الخ . و هي أكثر الحاجات هيمنة و سيطرة، ففي حالة عدم إشباعها تتلاشى كافة الحاجات الأخرى من الوجود.

- الحاجات الأمنية : و تشمل هذه الفئة الضمانات الوظيفية، و الاستقرار و التحرر من الخوف، و الحاجة إلى التنظيم و القوانين التي تحدد المسؤوليات و الواجبات.

- الحاجات الاجتماعية : و تتمثل في الحاجة إلى الحب و التعاطف و الانتماء حيث يميل الفرد الى تكوين العلاقات الاجتماعية القائمة على الود و التعاطف و يسعى لإيجاد مكانة له ضمن الجماعة التي يعمل معها.

- الحاجات الخاصة بالمكانة و التقدير : و تمثل موقفا أعلى في سلم ترتيب الحاجات و يمكن إدراكها من جانبيين :

أ- جانب داخلي يتعلق بالمكانة الذاتية، و الحاجات المتعلقة بالثقة بالنفس و الاستقلال و القدرة على الانجاز و الأهمية و المعرفة.

ب- جانب خارجي و يتعلق بالسمعة و الحاجة لأن يكون للفرد وضعا اجتماعيا مقبولا و التقدير من طرف الآخرين و كسب احترام الآخرين.

- الحاجات الخاصة بتحقيق الذات : و تمثل قمة الحاجات في هرم "ماسلو" و هي تتعلق بالحاجات الخاصة بنجاح الفرد في التعبير عن ذاته، و ممارسة قدراته، و مواصلة تطوير شخصيته، و القدرة على الإبداع و الابتكار، أو كما يقول "ماسلو" : " هي التطلع لأن يكون الشخص كل ما يستطيع أن يكون". و بمعنى آخر الكفاح من أجل إدراك أقصى القدرات الذاتية. (لو كيا هاشمي، 2004/2003 ، ص 115)

و قد جاءت نظرية "ماسلو" كرد على أصحاب نظرية المثير و الاستجابة من السلوكيين الذين قالوا بأن سلوك الفرد مدفوع برغبته للتخلص من حالة التوتر و عدم التوازن التي

يشعر بها عند استثارته بمنبه معين، ولقد رتب "ماسلو" حاجات الفرد في هرمه المعروف بهرم الحاجات. (Idnal vuai,1994,P166)

و يرى " ماسلو " أن الحاجات التي تأتي في قمة الهرم هي التي تجذب انتباه الفرد و عليه فان الأشخاص ذوي الصحة الجيدة قادرين على الانتقال صعودا في هرمه السلمي أي من الحاجات الفيزيولوجية إلى تحقيق الذات، رغم ذلك إلا أن نظرية ماسلو لم تخلو من النقد الموجه لها ذلك أنه لايمكن الفصل بين حاجات الإنسان لأنها متداخلة، فالفرد يستطيع أن يحقق الأمن لنفسه و يحقق ذاته من خلال انجازاته في نفس الوقت.



الشكل (2) : يمثل هرم ماسلو للحاجات

(د. محمد محمود بني يونس، 2007، ص 110، 111)

8-3- نظرية الحاجات لـ "ماكلياند" :

تعتبر نظرية "ماكلياند" (1953) Maclelland، أحد نظريات الاستثارة الوجدانية حيث تقوم هذه الأخيرة على أساس افتراض أن أشكال السلوك الذي يقوم بها الكائن الحي هي التي تحقق الإشباع و تمثل مصدر السرور له، أما أشكال السلوك التي يتجنبها تمثل مصدر الضيق له، و لهذا فالانفعال محدد مهم للسلوك المدفوع. (عبد الحليم محمود السيد وآخرون، 1990، ص 56).

بمعنى التوقع بهذا التباين قد يكون مفرحا أو مؤلما، سهلا أو معرقلا حسب درجته و لكي يستثار السلوك يجب أن تكون درجته معتدلة.

و يرى "موراي" (1938) Murray أن الحاجة إلى الانجاز تندرج تحت حاجة أخرى أشمل و هي الحاجة إلى التفوق و التي بدورها تنفرع إلى ثلاث حاجات رئيسية يتفق عليها "ماكلياند" و يعتبرها أقسام العوامل الإنسانية للدوافع :

- الحاجة إلى السلطة و مراكز القيادة في العمل : فالفرد في طبيعته يسعى دائما لتحقيق التفوق في العمل و ذلك من خلال الحصول على السلطة للتأثير في الآخرين و توجيه سلوكهم و تحريكه نحو الأهداف المرغوبة.

- الحاجة للاستعراض : و هي رغبة الفرد في الظهور في ميدان العمل من خلال انجاز أعماله و تحسينها إلى درجة تجعله يحتل الصدارة داخل المنظمة.

- الحاجة إلى الانجاز : و هي تمثل القوى و الجهود التي يبذلها الفرد من أجل تحدي العوائق و العقبات التي تقف أمام انجاز المهام الصعبة، أي تحقيق الرضا من خلال انجازهم لأعمالهم، في حين يرى "ماكلياند" أن الحاجة للإنجاز ترتبط بعوامل أخرى مثل الشهرة

و الحاجة و الحرية و السيطرة و مستوى الطموح، وعلى هذا فقد اهتم " ماكلياند " بموضوع الحاجة الى الانجاز نظرا لما له من أهمية في تفسير سلوك الأفراد تجاه أهدافهم وأعطى مفهوم الدافع بدلا من الحاجة، إلا أن المعنى أو المقصود بقي نفسه، فالدافع للإنجاز تكوين افتراضي يعني الشعور أو الوجدان المرتبط بالأداء من حيث المنافسة لبلوغ معايير الامتياز. (موسى و اخرون، 1988، ص 181)

و هذا الشعور اما يعبر عن الأمل في النجاح لبلوغ الفرد مراكز الامتياز، و إما الخوف من الفشل أثناء سعي الفرد لتحقيق التفوق، و تعتبر هذه النقطة انتقال " ماكلياند " من تحديد الدافعية بالحاجة الى تحديدها بالتوقع المفترض، فالدافع للإنجاز بهذا المعنى له علاقة بمستوى الطموح لدى الأفراد، وهذا المستوى له علاقة وثيقة بخبرات النجاح و الفشل والخلفية الاجتماعية الاقتصادية للأفراد، فهناك مجتمعات تشجع أفرادها ببذل الجهد في العمل لتحقيق المكانة و المكسب، و لهذا يجب أن يكون الفرق بين مستوى الطموح و مستوى الأداء الفعلي متوسطا لتحقيق الانجاز لا مرتفعا فيصعب الوصول إليهن و لا منخفض فتقل أهميته. كما أكد " ماكلياند " على أهمية الدافع للإنجاز في استثارة النشاط المتعلق بالسلوك أو بالتصرفات المرتبطة بالميل الى بذل الجهد من أجل تحقيق النجاح

و التفوق.

و هكذا تعبر نظرية " ماكلياند " على درجة كبيرة من الأهمية في تحريك سلوك الفرد و توجيهه قصد الوصول الى التفوق، الا أن الذي يمكن ملاحظته هو أن " ماكلياند " اعتمد في تفسير سلوك الانسان على دافع الانجاز بالتحديد، أي أن الدافع الوحيد الذي يحرك نشاط الفرد هو الذي يهدف الى الانجاز، الا أن سلوك الفرد تحركه مجموعة دوافع اخرى (كالدوافع الفزيولوجية).

8-4 - نظرية التوقع :

يعتبر فكتور فروم (1964) Vroom Victor من الباحثين الذين أسهموا بشكل فعال في تحديد مفهوم الدافعية، فقد وضع نظرية اصطلح عليها بنظرية التوقع.

وتعتبر هذه النظرية من أحدث نظريات الدافعية و أكثرها قبولاً من الناحية العالمية بين الباحثين، و هي أكثر النظريات وضوحاً و دقة في تفسير سلوك الفرد و دوافعه و من حيث تطبيقاتها الميدانية، و مضمون هذه النظرية أنه عند قيام الفرد بمجهود أو عمل ما بطريقة معينة، يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك المجهود أو العمل ستنبعه نتائج معينة كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج. و بمعنى آخر أن قوة الحفز عند الشخص لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما تعتمد على مدى توقعه في النجاح للوصول إلى ذلك الإنجاز، و هذا هو التوقع الأول في نظرية (فروم). و إذا حقق الفرد هذا الإنجاز فهل سيكافئ أم لا، وهذا هو التوقع الثاني عند (فروم). إذن فنظرية فروم تنطوي على نوعين من التوقع. (لوكيا هاشمي، 2003، ص221)

- التوقع الأول : و يرجع إلى قناعة الفرد و اعتقاده بأن القيام بسلوك معين سيؤدي إلى نتيجة معينة، كالموظف الذي يعتقد بأنه عامل جيد و قادر على الإنجاز إذا حاول ذلك و هذا التوقع يوضح العلاقة بين الجهد و الإنجاز.

- التوقع الثاني : و هو تقدير الفرد للنتائج المتوقعة لذلك السلوك، أي ماذا يحصل بعد إتمام عملية الإنجاز. فالعامل مثلاً يتساءل: إذا حققت إنتاج معين فهل سأمنح مكافأة أم لا. و هذا التوقع يوضح العلاقة بين إتمام الإنجاز و المكافأة التي سيحصل عليها الفرد.

إن الدافعية للعمل حسب فروم هي نتيجة تفاعل ثلاثة عناصر :

- القيمة : و تدل على الاتجاه الايجابي أو السلبي الذي يكونه الفرد نحو النتيجة التي يتحصل عليها.

- الوسيلة : و تعني العلاقة المدركة بين نتيجة الجهد المبذول و نتيجة أذى ، فالعامل يدرك أن الجهد الذي يبذله يؤدي فعلا الى أداء جيد، و أن ذلك الأداء يساعد على الحصول على الترقية المنشودة.

- التوقع : و يشير إلى مدى الاحتمال الذي بموجبه يتحصل على المستوى المطلوب من الأداء بعد قيامه بجهد معين، أي أن العامل يتساءل عن جدوى الجهد المبذول من حيث تحقيق الأداء.

و تنص نظرية (فروم) على أن الدافع لبذل الجهد هو حسيلة ضرب كل من التوقع و الوسيلة و القيمة :

$$M=I \times V \times E \quad (\text{لوكيا هاشمي، 2003، ص 222})$$

8-5- نظرية العاملين :

قدم هيرزبرج (Herzberg (1959، و زملائه نظرية في الدوافع حيث نالت اهتماما كبيرا من طرف الباحثين و تركز على دور العمل و ظروفه في حياة الأفراد العاملين من جهة و من جهة أخرى بدراسة الخصائص الوظيفية التي تؤدي رضا العاملين و الى عدمه و تبين له أن بيئة العمل هي السبب في جعل الأفراد غير ارضين عن عملهم و أن شعورهم بالرضا مرتبط بصفة عامة بالعمل الذي يؤدونه، و يرى أن الدوافع التي تحفز على العمل تنقسم الى قسمين و هي :

8-5-1- العوامل الخارجية :

هي العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا في حالة عدم وجودها، و لكنها لا تقوم بدفع العاملين، فهي عوامل وقائية تمنع عدم رضا العاملين، فهي عوامل ترتبط ببيئة العمل داخل المنظمة التي تحافظ على الدوافع و السلوك عند حالة الصفر و منع حدوث الدوافع

السلبية و يطلق عليها عوامل وقائية و تشمل سياسة و إدارة الشركة، الإشراف الفني العلاقات المتبادلة مع المشرفين و الزملاء، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، المركز أي أنها ضرورية للحفاظ على مستوى معين من الرضا لدى الموظف، يلاحظ أن وجود هذه العوامل لا يؤدي إلى وجود دافع لدى الموظف لبذل المزيد من الجهد. (مصطفى حسين باهي، 1999، ص17)

8-5-2- العوامل الدافعة :

تسمى بالعوامل الدافعة لأنها موجودة داخل العمل نفسه و التي تؤدي إلى تحقيق مستويات قوية من الدافعية في حالة تطبيقها فهذه العوامل تدفع الفرد نحو العمل، الأداء الجيد، الولاء له و الاعتراف نتيجة الانجازات في العمل، التطور، النمو الشخصي إمكانيات التقدم في الوظيفة، و مدى سيطرة الشخص على وظيفته و تحكمه بها و مدى مسؤوليته على الآخرين. (يوسف حجيم الطائي، 2006، ص 985)

أي أن وجود هذه العوامل تؤدي إلى وجود دافع شديد لدى الموظف لبذل المزيد من الجهد.

نستخلص من عملية العاملين لهيرزبرج أنه ركز في نظريته على دور العمل في حياة الأفراد العاملين، كما قام بتصنيف الدوافع التي تحفز على العمل إلى مجموعتين أساسيتين الأولى تتمثل في العوامل الداخلية (الدافعة) و الثانية في العوامل الخارجية (الوقائية).

8-6-2- نظرية البقاء و النمو و التطور :

وضع هذه النظرية أديرفير (Clayton Alderfer) (1969)، بالاعتماد على نظرية ماسلو، محاولاً منه تكيفها مع الوسط المهني، بالاعتماد على دراسة ضمت 110 عامل في البنك، وحسب أديرفير فإن دافعية الفرد تعمل على إشباع ثلاث أنواع من الحاجات :

حاجات البقاء (Existence)، حاجات الانتماء (Related)، حاجات التطور (Growth) (Roussel,1996,P113).

فهو قام بتقليص نظرية ماسلو إلى ثلاث حاجات عوض خمسة، و هي تقترح أن دافعية الأفراد تنثار عن طريق قوة داخلية، و هذا مايدفعها إلى إشباع الحاجات السالفة الذكر. (Roussel,2000,P92).

و تقوم هذه النظرية على ثلاث فرضيات أساسية :

- كلما انخفضت درجة إشباع أي حاجة زادت الرغبة فيها، فإذا قلت درجة إشباع حاجات البقاء (كالراتب) زادت الرغبة في طلب هذه الحاجة.

- كلما تم إشباع حاجات في المستوى الأدنى، اتجهت الرغبة إلى طلب حاجات في المستوى الأعلى.

- كلما قلت درجة إشباع حاجات المستويات العليا، اتجهت الرغبة إلى إشباع حاجات المستويات الدنيا.

8-6-2-1- حاجات البقاء :

تمثل هذه الحاجات، الحاجات الفيزيولوجية في هرم (ماسلو)، و جزء من حاجات الأمن و التي يمكن إشباعها من خلال ظروف مادية، و ليس من خلال علاقات شخصية فالحاجات الخاصة بوجود الفرد تتمثل في الجوع و العطش، بينما في المحيط التنظيمي تتمثل في الأجر، المزايا المادية و الظروف المادية للعمل (محمد المرسي،2000،ص187).

8-6-2-2- حاجات الانتماء :

تدفع هذه الحاجات الفرد لإقامة علاقات إنسانية و شخصية مع الآخرين، و هي تتمثل في التفاعل الايجابي مع الاخرين، و يتوقف هذا النوع من الحاجات على عملية تبادل المشاعر مع الاخرين للحصول على الرضا. و هي تماثل حاجات الأمن و الحاجات الاجتماعية، و بعض حاجات التقدير عند ماسلو.

8-6-2-3- حاجات التطور :

يدفع الفرد هنا لإشباع هذا النوع من الحاجات لإشباع تمنياته في الاختراع و التجديد و رغباته في المشاركة في مهام و نشاطات ثرية من جهة، و للتحدي من جهة أخرى و هذه الحاجات تماثل حاجات تحقيق الذات و بعض حاجات التقدير عند ماسلو (Roussel،1996,P114)

9- قياس دافعية الانجاز :

تصنف مقاييس دافعية الانجاز الى قسمين : الأولى مقاييس اسقاطية و الثانية مقاييس موضوعية.

9-1- المقاييس الاسقاطية :**9-1-1- مقاييس الإنجاز لمكلياند و آخرون (1953) Maclelland et al، تقدير****الصور و التخيلات :**

أعد مكلياند اختبار لقياس الدافعية للإنجاز مكون من أربعة صور تم توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (TAT) الذي أعده موراي (1938) ، كما صمم مكلياند بعض الأخر خصيصا لقياس الدافع للإنجاز (شادي عبد العزيز،1999،ص23).

ويتم عرض كل صورة 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 الصورة الأربعة، و الأسئلة هي :

- ماذا حدث و منهم الأشخاص ؟

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

- ما محور التفكير و ما المطلوب أدائه و من الذي يقوم بهذا الأداء ؟

- ماذا سيحدث؟ و ما الذي يجب عمله ؟

بعد ذلك يجيب على هذه الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق، و سيستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة، عشرين دقيقة. و يرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الابتكاري من خلال تحليل نتائج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى.

9-1-2- مقياس الاستبصار لفرنش 1958 (French) :

قامت (فرنش) بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه (مكلياند) لتقدير صور و تخيلات الانجاز حيث وضعت جملا مفيدة، تصف أنماطا متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية عند تفسيره للمواقف السلوكية الذي يشتمل عليه البند أو العبارة. (رشاد عبد العزيز موسى، 1994، ص22)

9-1-3- مقياس التعبير عن طريق الرسم A.G.T.E أرونسون (1953)

: (Arenson)

صمم هذا المقياس لقياس دافعية الانجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار ماكلياند

و زملائه و كذا اختبار فرنش للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقدير الذي وضعه أرونسون لتصحيح اختبار فئات أو خصائص معينة كالخطوط و الحيز و الأشكال و ذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الانجاز.

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

- اعتبرها الكثير من الباحثين أنها ليست مقاييس حقيقية، بل أنها تصف انفعالات المفحوصين بصدق مشكوك فيه، لا تحتوي على معيار موحد للتصحيح بل تختلف من شخص لآخر، يرى بعض الباحثين أن هذه المقاييس لا تقيس فقط الدوافع بل تتعداها الى جوانب من شخصية الفرد و يرى (فيرنون) 1953 أن اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع أن تقيس به الدوافع إلا عند الفرد المتعلم تعليما جيدا لكي يتمكن من أن يكتب قصة و يعبر كما يراه. (رشاد عبد العزيز موسى، 1994، ص 24)

9-2- المقاييس الموضوعية :

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

9-2-1- اختبار الدافع للإنجاز هرمانس (1970) Hermans :

حاول هرمانس بناء اختبار الدافع بعيدا عن نظرية أتكينسون و ذلك بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين و قد انتقت منها لأكثر شيوعا، على أساس ما أكدته البحوث السابقة و هي :

• مستوى الطموح .

- السلوك المرتبط بقبل المخاطرة .
- المثابرة .
- توتر العمل .
- ادراك الزمن .
- التوجه نحو المستقبل .
- اختيار الرفيق .
- سلوك التعرف .
- سلوك الإنجاز .

و يتكون هذا الاختبار من 29 عبارة متعددة الاختبارات.(مجدي أحمد،2003،ص187)

9-2-2- مقياس التوجه نحو الإنجاز ايزنك و ويلسون (1975) Willson et : Ezank

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

9-2-3- مقياس (راي - لان) للدافع للإنجاز (1960) Ray -Lan :

وضع لان هذا المقياس في 1960 و طوره راي في السبعينات يتكون من 14 سؤالاً يجاب عليها ب : نعم، غير متأكد، لا، و للتحكم فيه و للإيجاب تم عكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد العبارات و الدرجة القصوى هي 42 و للمقياس ثبات يزيد على 70 (مجدي أحمد،2003، ص 188).

10- العوامل المؤثرة في تكوين الدافع للإنجاز :**10-1- العوامل الشخصية :**

لقد تعددت الدراسات التي تناولت المتغيرات النفسية في علاقتها بالدافع للإنجاز كمركز التحكم الذي اعتبر من مظاهر الدافع للإنجاز و الاكتئاب و مفهوم الذات إلا نتائج مثل هذه الدراسات كانت متضاربة إذ وجد بعضها ارتباطا إيجابيا و وصل بعضها إلى ارتباط سلبي، أما فيما يخص المتغيرات العقلية كالذكاء فقد توصلت بعضها إلى ارتباط سلبي و بعضها توصلت إلى نتائج متضاربة أدت إلى عدة تفسيرات.

العوامل العاطفية و أثرها الملموس في حياة الفرد بشكل عام، فالاضطرابات العاطفية قد تجعله مستقر في سلوكه، و قد يصبح معرضا للتشويش و الاضطراب الذي يؤدي إلى سوء التفاهم مع أفراد العائلة و مع الآخرين و التي تؤدي به إلى التقليل في إنجازاته بشكل مستقر و من قدراته كما قد يحدث عند إحباط و تدني روحه المعنوية.

10-2- العوامل الأسرية :

بما أن الدافع للإنجاز من الدوافع المكتسبة فالجو الأسري السائد يلعب دورا هاما في نمو هذا الدافع أو انخفاضه و قد توصلت الأبحاث الحديثة إلى إظهار أهمية التنشئة في تنمية الدافع و كذلك الجو الأسري المحفز و المشجع على الطموح المكبر.

و أكد فورن (1963) Fourن، أن الأطفال الذين يتصفون بدافع عالي ينشئون من أسر تتسم بالتفاعل الإيجابي بين الأباء و الأبناء كما تلعب معاملة الوالدين دورا في تصعيد و انخفاض هذا الدافع وهو ما أكده فورن، في دراسة للدافع للإنجاز في المجتمع التركي حيث أشار إلى أن هذا المجتمع يسوده أب متسلط و أسرة مسيطرة على كل أمور الطفل فترتب عن ذلك انخفاض الدافع للإنجاز في هذا المجتمع. (حداد نسيم، 2001، ص50)

10-3- العوامل المدرسية :

تعتبر المديرية الوسيط الثاني بعد الأسرة، أين تتواصل فيها العملية التربوية إذ يكون الدافع للإنجاز خلال السنوات الدراسية من أحد الدوافع الهامة التي توجه سلوك الطفل نحو تحقيق التقبل في المواقف التي تتطلب التفوق، علما أن تقبل المعلم يعتمد أساسا على استمراره في تحقيق مستوى مرتفع للإنجاز (حداد نسيمة، 2001، ص56).

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نستنتج أن الدافعية للإنجاز هي عبارة عن رغبة تدفع الفرد للأداء الجيد و المتميز، و تعمل على توجيه السلوك البشري، و تحفزه للعمل والمثابرة و ذلك من أجل تحقيق الرضا عن نفسه و كذلك إشباع الحاجات و تحقيق الأهداف، فهناك العديد من الباحثين الذين أعطوا أهمية لهذا المتغير و حاولوا دراسته من جميع النواحي و من أهم المقاييس المستعملة لقياسه و العوامل المؤثرة فيه و من النظريات المفسرة له... إلا أنه من الضروري أن يتم المتابعة في دراسة هذا الموضوع نظرا لما له من أهمية كبيرة و النجاح و التطور في العمل.

تمهيد:

بعد تعرض الباحث في الفصول السابقة لمختلف الجوانب النظرية لموضوع الدراسة الذي هو إستراتيجية مقاومة الضغط و علاقتها بالدافعية للانجاز، سنتطرق في هذا الفصل لمختلف الإجراءات المنهجية للبحث الذي يتضمن منهج الدراسة، عينة الدراسة و كذلك أدوات جمع البيانات و المعالجة الإحصائية .

1-التذكير بفرضيات الدراسة :**1-1 الفرضية العامة:**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية مقاومة الضغط و الدافعية للانجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري.

2-1 الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية للانجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري.

- توجد علاقة بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للانجاز لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري.

2- منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة المطروحة و التحقق من الفرضيات للوصول بذلك إلى النتيجة النهائية. و تختلف المناهج المستخدمة باختلاف موضوع الدراسة و طبيعة الموضوع هي التي تحدد عادة المنهج المستخدم الملائم للموضوع الذي نحن بصدد دراسته.

و بما أن موضوع دراستنا يتناول " إستراتيجية مقاومة الضغط المهني و علاقتة بدافعية الانجاز " فان المنهج الأنسب هو المنهج الوصفي الارتباطي ، لأنه المنهج الذي المنهج الذي يسمح بدراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر.

يعرف المنهج الوصفي بأنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق و البيانات و تصنيفها ، معالجتها و تحليلها للوصول الى النتائج (شحاتة محمد سليمانى ، 2007 ، ص 337).

و يعرف المنهج الوصفي الارتباطي على أنه المنهج الذي يهتم بالكشف عن العلاقات بين متغيرين أو أكثر لمعرفة مدى الارتباط بين هذه المتغيرات و التعبير عنها بصورة رقمية (معمريه بشير ، 2007 ، ص 99).

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة أولى و هامة في أي بحث علمي فمن خلالها يتمكن الباحث من تكوين صورة أولية على ميدان الدراسة للتعرف على قابلية دراسة الموضوع المختار، كما تمكننا بتجريب أدوات القياس .

لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بملحقة تامدة بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية في الفترة الممتدة ما بين 12 أبريل إلى 25 أبريل أين قمنا بتطبيق المقياسين (مقياس استراتيجيات المقاومة و مقياس الدافعية للانجاز) مدعم بمقابلة مع العينة التجريبية حيث وزعنا (10) مقاييس يتضمن كل واحد منهم كلا من مقياس استراتيجيات المقاومة و مقياس الدافعية للانجاز ما يعادل أكثر من (10%) من المجتمع الأصلي الذي يبلغ عدده (66) عامل للتأكد من صدق و ثبات المقاييس.

4-تحديد مكان و زمان الدراسة:

تم إجراء الدراسة على مستوى جامعة مولود معمري بتيزي وزو ملحقة تامدة في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و التي تقع على بعد 7 كلم على مقر ولاية تيزي وزو حيث تحتوي على اربعة كليات و هي: كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، كلية علم النفس ، كلية الهندسة المعمارية و كلية للعلم الطبيعية (البيولوجيا) و ذلك خلال شهر افريل

2015

5- عينة الدراسة :

تم الاعتماد في اختيار عينة البحث على الطريقة العشوائية نظرا لمحاسنها و يقول عنها محمد عوض " أنها عينة مختارة بدون ترتيب أو نظام مقصود " ، (عباس محمد عوض ، 2002 ، ص 50).

يبلغ عدد أفراد العينة 50 عامل ، أي ما يزيد عن 89% من المجتمع الأصلي الذي يبلغ عدده 56 عامل.

6- أدوات جمع البيانات:

6-1- مقياس إستراتيجيات المواجهة:

صمم المقياس في الأصل من طرف فيتاليانو Vitaliano متضمنا (42) بندا، و تم تكيفه وتعديله من طرف الباحث بولهان Paulhan ، وذلك سنة 1994، بحيث توصلوا إلى اعداد الصورة النهائية منه، متكونا من 29 بندا، وسمح التحليل العاملي بتحديد نمطين أساسيين لإستراتيجيات المقاومة هم استراتيجيات متمركزة حول المشكل تتضمن البنود: 1،3،4،6،10،13،15،16،18،21،23،24،27)، وإستراتيجيات المقاومة المتمركزة على الانفعال و تتضمن البنود: 2،5،7،8،9،11،12،14،17،19 ، 20، 22، 25، 26، 28، 29) (Paulhan et al 1994 P 294 ، 299)

تم تعيين الصدق من طرف الباحثة خاطر زاهية في الرسالة دكتوراه تحت عنوان: أثر إعداد وتطبيق برنامج إرشادي جماعي مصغر لمواجهة ضغط التحضير لامتحان البكالوريا سنة 2008/2007 في جامعة الجزائر ، وذلك بطريقتين هما " صدق المحتوي" وذلك بعد ترجمة المقياس، مع عرض الصور الأولية على خمسة محكمين من أساتذة قسم علم النفس، بغرض تحديد مدى تكافؤ معني البنود في اللغتين، ثم تعديل صياغة بعض البنود، كما تم تعيين الصدق أيضا بطريقة " الاتساق الداخلي"، بحيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للمقياس والدرجة في المقياس الفرعي لإستراتيجيات المقاومة المتمركزة على المشكل بـ 0,80، والارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس الفرعي لإستراتيجيات المقاومة المتمركزة على الانفعال بـ 0,82 مما يدل على صدق المقياس.

أما الثبات فقد تم حسابه بطريقة " إعادة الاختبار " بحيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجات التطبيق الأول ودرجات التطبيق الثاني بـ 0,90، مما يعكس ثبات قوى للمقياس أما تحديدنا للنمط السائد فقد اعتمدت الباحثة أسلوب الارباعيات ، بحيث تم تحديد الترتيب في نمط إستراتيجيات المقاومة المركزة على المشكل، على أساس الحصول على درجات في المقياس، والمرتبة تصاعديا في الإربعي الأعلى، أما الترتيب في نمط إستراتيجيات المقاومة المركزة على الانفعال، فقد تم على أساس الحصول على درجات في المقياس تكون مرتبة في الإربعي الأدنى.

- تطبيق المقياس:

- يطبق مقياس بولهان و آخرون Paulhan et al بصفة فردية أو جماعية مع إتباع

التعليمات التالية:

- 1- وصف موقف مؤثر عشته خلال الأشهر الأخيرة.
 - 2- تحديد شدة الإزعاج الذي سبب الموقف، هل هو منخفض، متوسط، مرتفع.
 - 3- الإشارة بالعلامة (x) إلى الإستراتيجية المستعملة في مواجهة الموقف مع العلم أن الإستراتيجيات موضوعة في جدول مرقم من البند 1 إلى البند 29، ويجب الفرد حسب سلم متدرج مؤلف من أربع احتمالات وهي (نعم، على الأرجح نعم، على الأرجح لا و لا)، وكل مستوي يحتوي على عدد معين من البنود وهي كما يلي:
 - 1- إستراتيجيات على المشكل وتضم 8 بنود وهي (1،4،6،13،16،18،24،27).
 - 2- إستراتيجيات التجنب وتضم 7 بنود وهي (7،8،11،17،19،22،25).
 - 3- إستراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي وتضم 5 بنود وهي: (3،10،15،21،23)
 - 4- إستراتيجيات إعادة التقييم الإيجابي وتضم 5 بنود وهي (2،5،9،12،28).
 - 5- إستراتيجيات التأنيب وتضم 4 بنود وهي (14،20،26،29).
- ويشمل نمط المقاومة المركزة على الانفعال: إستراتيجيات التجنب، إستراتيجيات التأنيب الذاتي أما نمط إستراتيجيات المقاومة المركزة على المشكل فيتضمن: إستراتيجيات حل

المشكل إستراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي و إعادة التقييم الايجابي (مرشدين ، 2008، ص 104).

كيفية التنقيط:

يتم التنقيط وفق سلم متدرج من 1 إلى 4 إذ تتم كما يلي:

1 نقطة إذا كانت الإجابة "لا".

2 نقطة إذا كانت الإجابة "على الأرجح" لا

3 نقاط إذا كانت الإجابة على الأرجح "نعم"

4 نقاط إذا كانت الإجابة نعم

وهو تنقيط يعتمد في جميع البنود ما عاد البند 15 الذي ينقط عكس ما ذكر أعلاه أي من 4 إلى 1.

ثبات المقياس الخاص باستراتيجيات المقاومة :

الجدول رقم (2): يمثل ثبات مقياس استراتيجيات المقاومة:

المقياس	معامل الفا
استراتيجيات المقاومة	0.91

يتبين الجدول رقم (2) أعلاه بعد تطبيق المقياس أن مستوى الثبات قوي جدا بحيث معامل الفا يساوي 0.91.

صدق المقياس الخاص باستراتيجيات المقاومة:

جدول رقم (3): يمثل صدق مقياس استراتيجيات المقاومة:

الرقم	البنود	بيرسون	الدلالة
01	وضعت خطة عمل واتبعتها	1	دال
02	تمنيت لو كنت أكثر قوة و أكثر تفاؤلا و حسما	0.02	دال
03	حدثت شخصا عما أحسست به	0.22	دال
04	كافحت لتحقيق ما أردته	-0.22	دال
05	تغيرت إلى الأحسن	0.35	دال
06	تناولت الأمور واحدة بواحدة	0.44	دال

07	تمنيت لو استطعت تغيير ما حدث	-0.098	دال
08	تضايقت لعدم قدرتي على تجنب المشاكل	-0.012	دال
09	ركزت على جانب ايجابي الذي يمكن أن يظهر فيما بعد	-0.073	دال
10	تناقشت مع شخص لتعرف أكثر عن الموقف	0.19	دال
11	تمنيت لو حدثت معجزة	-0.10	دال
12	خرجت أكثر قوة من الوضعية	-0.37	دال
13	غيرت الأمور حتى ينتهي كل شيء بسلام	0.51	دال
14	اثبت نفسي	0.43	دال
15	احتفظت بمشاعري لنفسي	0.18	دال
16	تفاوضت للحصول على شيء ايجابي من الموقف	-0.13	دال
17	تخيلت مكان أو وقت أحسن من الذي كنت فيه	0.02	دال
18	حاولت عدم التصرف بتسرع أو إتباع أول فكرة خطرت لي	0.3	دال
19	رفضت التصديق أن هذا قد حدث فعلا	0.39	دال
20	أدركت أنني سبب المشاكل	0.31	دال
21	حاولت عدم البقاء لوحدي	-0.07	دال
22	فكرت في أمور خيالية	0.62	دال
23	قبلت عطف و تفهم الشخص	-0.08	دال
24	وجدت حلا أو حلين للمشكلة	0.26	دال
25	حاولت نسيان كل شيء	0.18	دال
26	تمنيت لو استطعت تغيير موقعي	0.08	دال
27	عرفت ما ينبغي القيام به و ضاعفت مجهوداتي و بدلت كل ما بوسعي للوصول إلى ما أريد	-0.25	دال
28	عدلت شيء في ذاتي من اجل أن أتحمل الوضعية بشكل أفضل	0.51	دال
29	نقدت نفسي أو عاتبته	0.35	دال

يتضح من خلال الجدول رقم(3) وجود صدق بين بنود كل المقياس

2-6 مقياس الدافعية للإنجاز:

هذا المقياس وضعه عبد الرحمان الارزق الذي يتكون من(30) بنود،(16) مصاغا

ايجابية و 14 ذو صياغة سلبية

- العبارات الموجبة: 1-2-3-5-8-10-12-16-17-18-20-21-22-23-

28-26

- العبارات السالبة: 4-6-7-9-11-13-14-15-19-24-25-27-29-30.

مواصفات المقياس :

- يتكون المقياس من 5 عناصر أساسية و هي الطموح ، المثابرة ، الأداء ، الزمن ، التنافس و لكل من هذه العناصر البنود التالية :
- الطموح: و يشمل أربعة عبارات : 1-6-11-23
 - المثابرة: يشمل ثماني عبارات : 31-30-2-10-12-19-24-26.
 - الاداء:يشمل على ثماني عبارات و هي : 25-3-7-13-16-21-27-28
 - الزمن:يشمل على ستة عبارات وهي : 4-8-14-17-22-29.
 - التنافس : يشمل على خمسة عبارات : 5-9-15-18-20.

طريقة التصحيح:

أما الإجابات على بنود المقياس فهي :
تتطبق ، إلى حد ما ، لا تتطبق .كما أعطيت قيمة كل إجابة من الإجابات كما يلي:

- العبارات الموجبة : 1-2-3
- العبارات السالبة : 3-2-1

ثبات المقياس الخاص بالدافعية للانجاز:

لتحقيق ثبات المقياس استخدم عبد الرحمان الازرق طريقة التجزئة النصفية التي يقوم حسابها على معادلة سبيرما براون فد قام هذا الاخير بحساب العلاقة بين مجموع درجات العبارات الفردية في المقياس (16) عبارة و درجات العبارات الزوجية (15) لعينة الدراسة الاستطلاعية (عبد الرحمان صالح الازرق، 2000، ص 151).

الجدول رقم (4): ثبات مقياس الدافعية الانجاز:

المقياس	معامل الفا
الدافعية للانجاز	0.92

بعد تطبيق المقياس يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المقياس ثابت بحيث أن معامل الفا كرونباخ يساوي 0.92

الجدول رقم (5): يبين صدق مقياس الدافعية للإنجاز

رقم	العبارات	بيرسون	الدالة
1	أحب القيام بأي عمل مهما كلفني ذلك من جهد	1	دال
2	استطيع أداء نفس العمل لساعات طويلة دون الشعور بالملل	-0.12	دال
3	أسعى دائما الى إدخال تعديلات مهمة لصالح العمل	-0.16	دال
4	كثيرا ما تمر الأيام دون إن اعمل شيء	-0.4	دال
5	اجتهد دائما في عملي لأتفوق على من اعمل معهم	0.24	دال
6	اعتقد بأنني شخص يكتفي بالقليل من الأمان و الطموحات	0.55	دال
7	أفضل تأدية عملي بمستوى متوسط من الإتقان اذا كان تحقيق المستوى الأعلى يكلفني وقتا و جهدا كبيرا	-0.28	دال
8	لا اعتقد مستقبلي سوف يكون مرهونا بظروف الحظ و الصدفة	0.4	دال
9	اشعر بان الدخول في تحديات مع الآخرين لا فائدة منه	0.11	دال
10	كلما وجدت العمل الذي أقوم به صعبا ازداد إصراري	0.00	دال
11	اعتقد أن وضعي الحالي أفضل مما يكون الوصول اليه	-0.12	دال
12	اشعر بأنني مجهد و مثابر في عملي	0.12	دال
13	أتجنب غالبا بالقيام بالمهام و المسؤوليات الصعبة في عملي	0.37	دال
14	لا اشعر غالبا بمرور الوقت عندما أكون مشغولا في عملي	0.00	دال
15	أميل أحيانا الى التراجع عن موافقي أمام الخصوم اذا كان الإصرار عليها يسبب لي متاعب صعبة	0.16	دال
16	لأفكر كثيرا في انجازاتي السابقة بل أفكر في التخطيط لانجازات جديدة	-0.22	دال
17	احرص دائما على الإشراف في المسابقات ذات الصلة بمجالات اهتمامي كلما اتاحة الفرصة لذلك	-0.63	دال

18	احرص دائما على الإشراف في المسابقات ذات الصلة بمجالات اهتمامي كلما أتاحت لي الفرصة لذلك	-0.57	دال
19	انسحب غالبا بسهولة عندما تواجهني مشاكل صعبة في عملي	-0.12	دال
20	استعد دائما لأداء الأعمال الصعبة التي تتطلب مجهودا في تحقيقها	0.12	دال
21	نادرا ما أؤجل عمل اليوم إلى الغد	0.25	دال
22	كلما حققت هدفا وضعت لنفسى أهدافا أخرى مستقبلية	0.00	دال
23	اشعر باليأس أحيانا في إيجاد الحلول للمصاعب التي تواجهني في حياتي المهنية	0.00	دال
24	كثيرا ما اشعر بعدم قدرتي على القيام بما وعدت به سابقا	-0.48	دال
25	ابدل ما في وسعي حتى أحقق أهدافي	0.12	دال
26	اشعر بالضيق من ضعف كفاءتي في العمل	0.12	دال
27	لا أتهاون أبدا في انجاز مسؤولياتي على كامل وجه و إن كانت الظروف المحيطة بي تسمح بالتهاون	-0.64	دال
28	إذا دعيت ما أثناء العمل فإنني أعود إلى عملي على الفور	0.00	دال
29	لا أفكر كثيرا في البحث عن طرق أخرى بديلة عندما تفشل الطرق السابقة في بلوغ أهدافي	-0.42	دال
30	لم اعد اتحمل المشاكل التي تواجهني في عملي	-0.53	دال

يتضح من خلال الجدول رقم (5) وجود صدق بين بنود كل المقياس

7-أساليب المعالجة الإحصائية :

اعتمد الباحث على برنامج spss20 ، أو ما يسمى الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية وقد قمنا بحساب :

- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة.
- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات مقاييس استراتيجيات المقاومة و الدافعية للانجاز .

- معامل الارتباط بيرسون للإجابة على فرضيات البحث و التأكد من صدق مقاييس استراتيجيات المقاومة و الدافعية للإنجاز

1- عرض و تحليل النتائج الخاصة بخصائص أفراد عينة الدراسة :

1-1 عرض و تحليل النتائج الخاصة بخصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (6): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	42 %
انثى	29	58 %
المجموع	50	100 %

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن عدد الإناث يزيد بقليل على عدد الذكور بحيث قدر عدد الذكور ب (21) بنسبة (42%) و عدد الإناث ب (29) بنسبة (58 %) هذا ما يدل على وجود نوع من التكافؤ بين الجنسين في هذه العينة .

2-1 عرض و تحليل النتائج الخاصة بخصائص أفراد العينة حسب متغير السن:

الجدول رقم (7): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسب المئوية
[25 - 34]	26	52 %
[35 - 44]	16	32 %
[45 - 54]	8	16 %
المجموع	50	100 %

يتبين من خلال الجدول رقم (7) أن أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم بين [25 - 34] هم أكثر عددا حيث تبلغ (26) فرد بنسبة (52%) ، تليها فئة [35 - 44] ب (16) فردا بنسبة (32%) ، و في الأخير فئة [45- 54] ب (8) أفراد بنسبة (16%) ، قد يعود هذا التفاوت إلى حداثة نشأة هذه المؤسسة

1-3 عرض و تحليل النتائج الخاصة بخصائص أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية:

الجدول رقم(8) يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية :

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات]	23	% 46
[من 6 الى 10 سنوات]	17	% 34
[11سنة و اكثر	10	% 20
المجموع	50	% 100

نلاحظ من الجدول رقم (8) أن نسبة ذوي الخبرة اقل من 5 سنوات هي الأكثر بنسبة (46%) و تليها نسبة 34 % لذوي الخبرة من 6 الى 10 سنوات و في المرتبة الأخيرة نجد نسبة 20% للعمال الأكثر خبرة .ويرجع ذلك ربما الى سياسة التي تنتهجها الدولة التي تعتمد على عقد عمل محدود المدة و كما سبق الذكر في الجدول رقم (7) نشأة المؤسسة حديثا .

4-1 عرض و تحليل النتائج الخاصة بخصائص أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم (9) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية :

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	26	52 %
أعزب	24	48 %
المجموع	50	100 %

من خلال الجدول السابق الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية و يتبين لنا نوع من التكافؤ بين المتزوجين بنسبة (52 %) و العازبين بنسبة (48 %).

5-1 عرض و تحليل النتائج الخاصة بخصائص أفراد العينة حسب المستوى المهني :

جدول رقم (10) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني:

المستوى المهني	التكرار	النسب المئوية
موظف التحكم	18	36 %
موظف التنفيذ	22	44 %
موظف التاطير	10	20 %
المجموع	50	100 %

من خلال الجدول رقم (10) يتبين لنا أن نسبة الموظفين التنفيذيين هم اكبر نسبة في هذه العينة ب (44%) و تليها نسبة الموظفين التحكم بنسبة (36%) وفي الأخير تأتي نسبة (20 %) للمؤطرين .

1-6 عرض و تحليل النتائج الخاصة بخصائص أفراد العينة حسب درجات الضغط:

جدول رقم (11): يبين توزيع أفراد العينة حسب درجات الضغط المهني:

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الضغط
58 %	29	مرتفع
22 %	11	متوسط
20 %	10	منخفض
100 %	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (11) أن أغلبية العمال في إدارة جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية لديهم مستوى ضغط مرتفع، حيث قدرت نسبتهم (58 %) بينما ذوي المستوى المتوسط (22%)، أما ذوي المستوى المنخفض فكانت نسبتهم (20%). و يعود هذا حسب أفراد العينة بعد الإجابة على مقياس استراتيجيات المواجهة الى كثرة المشاكل بين العمال سواء الذين هم في نفس الدرجة أو بين العامل و المشرف .

2- عرض وتحليل النتائج الخاصة بفرضيات الدراسة :

2-1 عرض و تحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى التي مفادها:

وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المقاومة المرتكزة على المشكل و الدافعية للإنجاز.

و قصد التحقق من صحة الفرضية تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (12) : يمثل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

متغيرات الدراسة	متوسط حسابي	انحراف المعياري	معامل بيرسون	الدلالة
إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل	44.42	8.02	-0.04	دال
الدافعية للانجاز	63.62	5.37		

بعد معالجة البيانات ببرنامج spss 20 :

يتبين من خلال الجدول رقم (12): أن متوسط الحسابي الخاص باستراتيجيات المقاومة المتمركزة حول المشكل يساوي (44.42) ، و الانحراف المعياري له يقدر ب (63.62) و في ما يخص المتوسط الحسابي للدافعية للانجاز فيقدر ب(8.08) ، و الانحراف المعياري له يساوي(5.37). كما يتبين من خلال الجدول أيضا أن قيمة معامل الارتباط بيرسون هي (-0.04) ، و هي قيمة دالة بالتالي توجد علاقة سلبية ضعيفة بين المتغير المستقل و المتغير التابع بالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ارتباطيه بين استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول المشكل والدافعية للانجاز و نقبل الفرضية البديلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للانجاز.

2-2 عرض و تحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية التي مفادها:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية للإنجاز .

و قصد التحقق من صحة الفرضية تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(13): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

متغيرات الدراسة	متوسط حسابي	انحراف المعياري	معامل بيرسون	الدلالة
إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول الانفعال	27.04	6.18	-0.36	دال
الدافعية للإنجاز	63.62	5.37		

بعد معالجة البيانات ببرنامج spss 20 :

يتبين من خلال الجدول رقم (13): أن المتوسط الحسابي لاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال تساوي (27.04) ، و الانحراف المعياري يقدر ب (6.18) ، كما يقدر المتوسط الحسابي للدافعية للإنجاز ب (63.62) و الانحراف المعياري يساوي (5.37) كما يتبين أيضا أن قيمة معامل الارتباط بيرسون هي (-0.36)، و هي قيمة دالة على وجود علاقة سلبية ضعيفة بين المتغير المستقل و المتغير التابع بالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ارتباطيه بين استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول

المشكل والدافعية للانجاز، و نقبل الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية للانجاز .

3- مناقشة النتائج الخاصة بالبحث :

3-1 مناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى التي مفادها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للانجاز لدى عمال إدارة بجامعة مولود معمري فرع العلوم الإنسانية و الاجتماعية بقطب تامدة بولاية تيزي وزو.

توقع الباحث في فرضيته الجزئية الأولى وجود علاقة ارتباطيه بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للانجاز، و هذا ما تم الوصول اليه بعد المعالجة الإحصائية . فبعد تطبيق المقياس قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون ، وهذا ما أشار إليه الجدول رقم (12)، الذي يبين وجود علاقة بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للانجاز، حيث أشارت درجة إلى (-0.04) ، و تشير هذه القيمة الى وجود علاقة سلبية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للانجاز فهي هذا ما يدل أن كلما كان استعمال إستراتيجية المقاومة أو المواجهة المتمركزة حول المشكل في المواقف الضاغطة تقل دافعية للانجاز و كلما كانت الدافعية للانجاز اكبر كانت استعمال الإستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكل اقل. أي ما يعني أن ارتفاع الضغوط المهنية يقلل الدافعية للانجاز . حيث يتبين من الجدول رقم (11) أن (58 %) من أفراد العينة يعانون من الضغط المرتفع و تليها نسبة 22% من أفراد العينة ذو الضغط المتوسط و في المرتبة الأخيرة ذو الضغط المنخفض بنسبة 20% هذا ما يتفق مع عدة دراسات و من بينها الدراسة التي قامت بها قوراري حنان في رسالتها لنيل شهادة ماجستير بولاية بسكرة تحت عنوان الضغط المهني

و علاقتها بالدافعية لانجاز لدى أطباء الصحة العمومية في السنة 2013 وكانت نتائجها أن الأطباء الذين يعانون من الضغط المرتفع تتخفف درجة دافعتهم للانجاز و الأطباء الذين لا يعانون من الضغط المرتفع ترتفع درجة الدافعية للانجاز عندهم (قوراري حنان، 2014، ص 160).

3-2 مناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية التي مفادها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية لانجاز لدى عمال إدارة بجامعة مولود معمري فرع العلوم الإنسانية و الاجتماعية بقطب تامدة بولاية تيزي وزو.

توقعنا في الفرضية الجزئية الثانية لهذه الدراسة وجود علاقة ارتباطيه بين استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية لانجاز. هذا ما تحقق بعد المعالجة الاحصائية فبعد تطبيق المقياس على عينة الدراسة التي بلغ عددها 50 عامل قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون ، حيث أشار اليه الجدول رقم (13) وجود علاقة سلبية ضعيفة بين استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية لانجاز، و التي قدرت ب (-0.36) و يدل على وجود علاقة سلبية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول الانفعال و الدافعية لانجاز ما يعني ان كلما ارتفعت درجات المتغير المستقل انخفضت درجات المتغير التابع أي ما يعني ان ارتفاع الضغوط المهنية يقلل الدافعية لانجاز . حيث يتبين من الجدول رقم (11) أن 58 % أفراد العينة يعانون من الضغط المرتفع و تليها نسبة 22% من أفراد العينة ذو الضغط المتوسط و في المرتبة الأخيرة ذو الضغط المنخفض بنسبة 20% هذا ما يتفق مع عدة دراسات و من بينها الدراسة الدكتور نوي الجمعي و الأستاذة صاهد فتيحة بعنوان الضغط المهني و علاقتها بالدافعية لانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي ببرج بوعريريج . توصلت

هذه الدراسة الى ان هناك علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و الدافعية للانجاز (نوي الجمعي و صاهد فتيحة ،2010، ص 116).

الاستنتاج العام:

من خلال المعطيات النظرية و التطبيقية التي سبقت، و انطلاقا من التساؤلات المطروحة، قمنا بصياغة فرضية عامة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استراتيجيات مواجهة الضغط و الدافعية للانجاز و تفرعت منها فرضيتين جزئيتين الاولى تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل و الدافعية للانجاز و الثانية تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول الموضوع و الدافعية للانجاز

و للتحقق من مدى صحة هذه الفرضيات طبقنا مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغط ومقياس الدافعية للانجاز، على عينة من عمال ادارة لكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري.

بعد المعالجة الاحصائية ببرنامج Spss 20 خلصت الدراسة في الأخير إلى عدة نتائج تم فيها التحقق من فرضيات الدراسة، و لقد جاءت النتائج كما يلي:

- توجد علاقة سلبية ضعيفة بين استراتيجيات التعامل المتمركزة حول المشكل و الدافعية للانجاز لدى عمال الإدارة بجامعة مولود معمري.
- توجد علاقة سلبية ضعيفة بين استراتيجيات التعامل المتمركزة حول الانفعال و الدافعية للانجاز لدى عمال الإدارة بجامعة مولود معمري

و على ضوء ما سبق نستنتج أن عمال (عينة البحث) عند استعمالهم لاستراتيجيات مواجهة الضغط المتمركزة على المشكل و الانفعال ، فان دافعيتهم تقل، وكلما ارتفعت درجات الدافعية تقل درجات استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول المشكل و حول الموضوع و من خلال هذه النتائج يتضح لنا تحقق الفرضيات الجزئية و بالتالي تحققت الفرضية العامة التي

مفادها توجد علاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغط و الدافعية للانجاز، و تعود هذه النتائج الى وجود الضغوط المهنية التي تستوجب استعمال استراتيجيات المقاومة من اجل التخفيف او الحد منها يؤدي الى تدني مستوى الدافعية للانجاز، مع الذكر ان هذه النتائج تنحصر على عينة بحثنا و و في هذا الصدد نقترح إجراء دراسات و بحوث أخرى حول الموضوع

قائمة المراجع باللغة العربية :

- 1- أحمد صقر عاشور (2000)، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية و أدوات البحث **التطبيقي**، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، عمان، بدون طبعة .
- 2- أحمد محمد ألزغبي (2001)، علم النفس و الأسس النظرية، دار زهران للنشر و التوزيع ، الأردن، بدون طبعة.
- 3- حسن راوية (2000) ، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية لطبع و النشر و التوزيع، الإسكندرية، بدون طبعة.
- 4- حسين أبو رياش و آخرون (2007)، علم النفس التربوي، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان الطبعة الأولى.
- 5- حسين فايد(2005)، المشكلات النفسية الاجتماعية ،مؤسسة طيبة ، القاهرة ، بدون طبعة .
- 6- حمدي ياسين (1999)، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظري و **التطبيقي**، القاهرة ،مصر، بدون طبعة.
- 7- رشاد علي عبد العزيز موسى (1994)، علم النفس الدافعي، دار النهضة العربية ، القاهرة، مصر، بدون طبعة.
- 8- سهير كامل أحمد (2000)، التوجيه و الارشاد النفسي، مركز الإسكندرية للكتاب ، الإسكندرية، بدون طبعة.
- 9- شادي عبد العزيز و عبد الباسط (1999) ، دراسات نفسية، المكتبة الأنجلو مصرية، دار الشروق للنشر، بدون طبعة.
- 10- شحاتة حسن ، زينب النجار (2003) ، معجم المصطلحات التربوية النفسية ،دار المصرية اللبنانية ،لبنان ، بدون طبعة.

- 11- صالح حسن الدايري (1999)، الشخصية و الصحة النفسية، دار الكندي للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى.
- 12- طه عبد العظيم حسين (2006)، ادارة الضغوط النفسية ، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، بدون طبعة.
- 13- عبد الرحمن عدس و محي الدين توق (1984)، القيادة و الدافعية في الإدارة التربوية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى.
- 14- عبد اللطيف محمد خليفة (2006)، مقياس الدافعية للانجاز، دار الغريب، القاهرة ، بدون طبعة.
- 15- عبد النور سهير (1979)، الدافعية للتعلم، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة ، الطبعة الأولى.
- 16- علي أحمد عبد الرحمن عباصرة (2005)، القيادة و الدافعية في الإدارة التربوية ، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- 17- علي عبد السلام (1995)، المساندة الاجتماعية و مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، القاهرة، رابطة الأخصائيين النفسية المصرية، دراسات نفسية، المجلد السابع العدد الثاني.
- 18- علي عسكر (2000) ، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر، القاهرة، بدون طبعة.
- 19- لوكيا الهاشمي، (2006) ، الإجهاد، دار الهدى للطباعة و النشر، عين مليلة ، الجزائر، بدون طبعة.
- 20- مجدي أحمد و مجهد عبد الله (2003)، السلوك الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، بدون طبعة.
- 21- محمد سعد سلطان (2002) ، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، بدون طبعة.

- 22- محمد صالح الحناوي و آخرون (2000)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة للطبع و النشر و التوزيع، الإسكندرية، بدون طبعة.
- 23- محمد محمود بن يونس (2007)، سيكولوجية الدافعية و الانفعالات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان الأردن، الطبعة الأولى
- 24- مصطفى حسن و آخرون (1999)، الدافعية نظريات و تطبيقات، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، الطبعة الأولى.
- 25- مصطفى فهمي (1987)، الدوافع النفسية، دار مصر للنشر و الطباعة، مصر ، الطبعة الثانية.
- 26- نبيل محمد زايد و آخرون (2003)، الدافعية للتعلم، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة، الطبعة الثانية.
- 27- يوسف عبد الفتاح محمد (1999)، الضغوط النفسية لدي المعلمين و حاجاتهم الإرشادية ، مجلة البحوث التربوية ، العدد الخامس ،جامعة قطر، بدون طبعة.
رسائل جامعية:
- 28- أمل سليمان تركي العنزي (2004)، أساليب مواجهة الضغوط عند الصحاح و المصابات بالاضطرابات النفسجسمية السيكوسوماتية، رسالة ماجستير في علم النفس،جامعة الملك سعود ،العربية السعودية.
- 29- حداد نسيمة (2001)، علاقة الدافع للانجاز و القلق و النجاح في امتحان البكالوريا، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر
- 30- قوراري حنان (2004)، الضغط المهني و علاقتها بدافعية للانجاز لدى أطباء الصحة العمومية ، دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن ، شهادة ماجستير.

31- النوشان علي (2004) ، ضغوط العمل و أثره على عملية اتخاذ القرار دراسة مسحية على القيادة الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية في الرياض اكااديمية نايف للعلوم العربية، رسالة ماجستير .

32- نوي الجمعي (2010)، الضغط المهني و علاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التعليم المهني ،رسالة دكتوراه ، مخبر المسالة التربوية في الجزائر في ضل التحديات الراهنة دفاثر المخبر ، العدد السابع ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة .
المعاجم و القواميس:

33- جبور عبد النور سهيل (1979)، منهل فرنسي عربي، دار الملايين ، بيروت.

المراجع الأجنبية:

34- Jeannet et Raymonde (1988), **Abrèges psychologique médicale** ,Edition Donad ,Paris.

35- Leandre Maillte (1995), **Introduction a la motivation**,Quebec,

36- Paulhanl et al (1994), **la mesure de coping tradition et validation française de l échèle de vitaliano**,anal de psychologie et médecine ,vol 152,5.Edition Etude vivante.

37- Roussel (1996), **Rémunération, Motivation et Satisfaction au travail** ,Paris, Edition Economie.

38- Roussel (2000), **La Motivation au travail, Concept et Théories** , Paris,Toulouse,Lirthe.

39- Sekion et Blandin et Faliet (2001), **Gestion des ressources humaines**, Belgique.

- 40- Viau (1994), **La motivation en contexte scolaire**,
Bruxelle, De Bock and Laricier 2^{ème} édition.
- 41- Williams Mario (2001), **Traité de psychologie de
travail**, Paris.

الملحق رقم (1)

استبيان

في إطار التحضير ، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص ، علم النفس العمل والتنظيم ، بعنوان استراتيجيات مقاومة الضغط و علاقتها بالدافعية للإنجاز، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم الاطلاع عليه ، ومن ثم الإجابة بكل دقة.

تعاونكم مهم لاستكمال الدراسة.

بيانات عامة

السن :

ذكر

أنثى

الجنس :

الدرجة العلمية:.....

الخبرة:.....

التصنيف المهني (grade).....

الحالة العائلية:

متزوج:

أعزب :

الخبرة في الميدان :

- أقل من 5 سنوات :

- من 5 إلى 10 سنوات :

- أكثر من 10 سنوات :

مقياس استراتيجيات المواجهة

- صف موقف عشته خلال الأشهر الأخيرة (موقف قد مسك بالأخص أو أزعجك) :

.....

حدد شدة الإزعاج و التوتر الذي سببه لك الموقف :

مرتفع

متوسط

منخفض

يرجى وضع علامة (×) في المربع الذي ينطبق علي حالتك :

الرقم	البنود	نعم	على الأرجح نعم	على الأرجح لا	لا
01	وضعت خطة عمل واتبعتها				
02	تمنيت لو كنت أكثر قوة و أكثر تفاؤلاً و حسماً				
03	حدثت شخصاً عما أحسست به				
04	كافحت لتحقيق ما أردته				
05	تغيرت إلى الأحسن				
06	تناولت الأمور واحدة بواحدة				
07	تمنيت لو استطعت تغيير ما حدث				
08	تضايقت لعدم قدرتي على تجنب المشاكل				
09	ركزت على جانب ايجابي الذي يمكن أن يظهر فيما بعد				

				10	تناقشت مع شخص لتعرف أكثر عن الموقف
				11	تمنيت لو حدثت معجزة
				12	خرجت أكثر قوة من الوضعية
				13	غيرت الأمور حتى ينتهي كل شيء بسلام
				14	اثبت نفسي
				15	احتفظت بمشاعري لنفسي
				16	تفاوضت للحصول على شيء ايجابي من الموقف
				17	تخيلت مكان أو وقت أحسن من الذي كنت فيه
				18	حاولت عدم التصرف بتسرع أو إتباع أول فكرة خطرت لي
				19	رفضت التصديق أن هذا قد حدث فعلا
				20	أدركت أنني سبب المشاكل
				21	حاولت عدم البقاء لوحدي
				22	فكرت في أمور خيالية
				23	قبلت عطف و تفهم الشخص
				24	وجدت حلا أو حلين للمشكلة
				25	حاولت نسيان كل شيء
				26	تمنيت لو استطعت تغيير موقفي
				27	عرفت ما ينبغي القيام به و ضاعفت مجهوداتي و بدلت كل ما بوسعي للوصول إلى ما أريد
				28	عدلت شيء في ذاتي من أجل أن أتحمّل الوضعية بشكل أفضل
				29	نقدت نفسي أو عاتبته

مقياس الدافعية للإنجاز

الرقم	العبارات	تنطبق	إلى حد ما	لا تنطبق
1	أحب القيام بأي عمل مهما كلفني ذلك من جهد			
2	استطيع أداء نفس العمل لساعات طويلة دون الشعور بالملل			
3	أسعى دائما إلى إدخال تعديلات مهمة لصالح العمل			
4	كثيرا ما تمر الأيام دون إن اعمل شيء			
5	اجتهد دائما في عملي لأتفوق على من اعمل معهم			
6	اعتقد بأنني شخص يكتفي بالقليل من الأمان و الطموحات			
7	أفضل تأدية عملي بمستوى متوسط من الإتقان إذا كان تحقيق المستوى الأعلى يكلفني وقتا و جهدا كبيرا			
8	لا اعتقد مستقبلي سوف يكون مرهونا بظروف الحظ و الصدفة			
9	اشعر بان الدخول في تحديات مع الآخرين لا فائدة منه			
10	كلما وجدت العمل الذي أقوم به صعبا ازداد إصراري			
11	اعتقد أن وضعي الحالي أفضل مما يكون الوصول اليه			
12	اشعر بأنني مجهد و مثابر في عملي			
13	أتجنب غالبا بالقيام بالمهام و المسؤوليات الصعبة في عملي			
14	لا اشعر غالبا بمرور الوقت عندما أكون مشغولا في عملي			
15	أميل أحيانا إلى التراجع عن موافقي أمام الخصوم إذا كان الإصرار عليها يسبب لي متاعب صعبة			
16	لا أفكر كثيرا في انجازاتي السابقة بل أفكر في التخطيط لانجازات جديدة			
17	احرص دائما على الإشراف في المسابقات ذات الصلة بمجالات اهتمامي كلما أتاحت الفرصة لذلك			

			18	احرص دائما على الإشراف في المسابقات ذات الصلة بمجالات اهتمامي كلما أتاحت لي الفرصة لذلك
			19	انسحب غالبا بسهولة عندما تواجهني مشاكل صعبة في عملي
			20	ستهويني الأعمال التي تتسم بجو التنافس و التحدي
			21	استعد دائما لأداء الأعمال الصعبة التي تتطلب مجهودا في تحقيقها
			22	نادرا ما أوجل عمل اليوم إلى الغد
			33	كلما حققت هدفا وضعت لنفسي أهدافا أخرى مستقبلية
			24	اشعر باليأس أحيانا في إيجاد الحلول للمصاعب التي تواجهني في حياتي المهنية
			25	كثيرا ما اشعر بعدم قدرتي على القيام بما وعدت به سابقا
			26	ابذل ما في وسعي حتى أحقق أهدافي
			27	اشعر بالضيق من ضعف كفاءتي في العمل
			28	لا أتهاون أبدا في انجاز مسؤولياتي على كامل وجه و إن كانت الظروف المحيطة بي تسمح بالتهاون
			29	إذا دعيت ما أثناء العمل فإنني أعود إلى عملي على الفور
			30	لا أفكر كثيرا في البحث عن طرق أخرى بديلة عندما تفشل الطرق السابقة في بلوغ أهدافي
			31	لم اعد أتحمل المشاكل الكثيرة التي تواجهني في أداء عملي

الملحق رقم (2)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,914	29

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
Mecprob	44,4200	8,02316	50
Dafi	63,6275	5,37387	51

Corrélations

		mecprob	dafi
mecprob	Corrélation de Pearson	1	-,041
	Sig. (bilatérale)		,777
	N	50	50
dafi	Corrélation de Pearson	-,041	1
	Sig. (bilatérale)	,777	
	N	50	51

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach ^a	Nombre d'éléments
,923	30

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
mecsuj	27,0400	6,18741	50
			51

Corrélations

		Mecsuj	Dafi
mecsuj	Corrélation de Pearson	1	-,361 [*]
	Sig. (bilatérale)		,010
	N	50	50
dafi	Corrélation de Pearson	-,361 [*]	1
	Sig. (bilatérale)	,010	
	N	50	51

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).