الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم العلوم الإجتماعية

الموضوع:

مستوى الطموح وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال البلدية

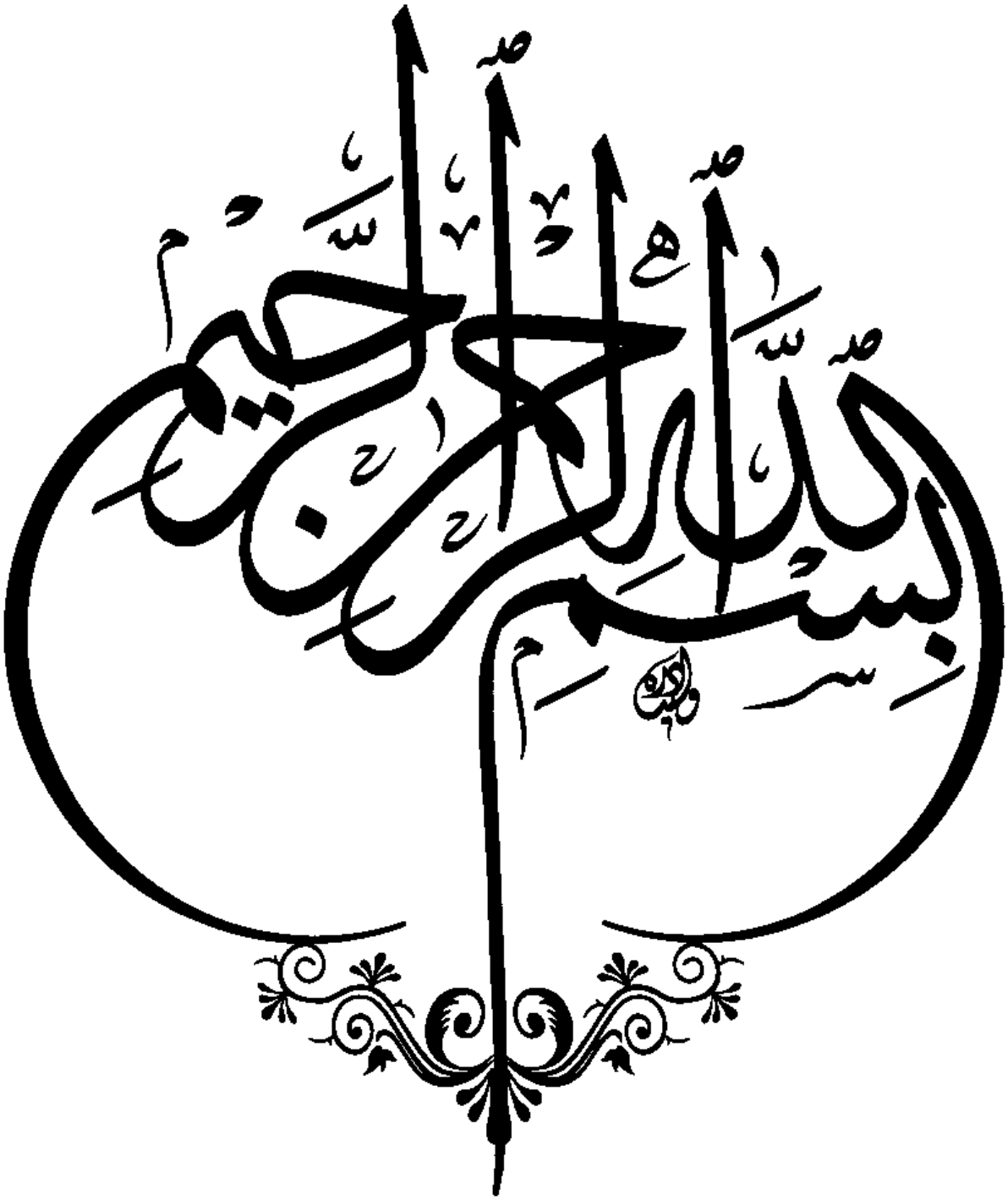
دراسة ميدانية لعمال بلدية سغوان ولاية المدية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية –إرشاد وتوجيه-

إعداد الطالبتان:
ابتسام قاسمي
سميحة خليفاتي

إشراف الأستاذ:
علي زروط

السنة الجامعية 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

بداية نشر الله عز وجل الذي وفقنا على إتمام هذا العمل فالحمد والشكر لله دائما وأبدا

نتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المحترم "علي زروط" الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة حيث قدم لنا كل النصح والارشاد والتوجيه

كما نتقدم بامتناننا إلى كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية –علوم التربية ارشاد وتوجبه –

وكل من ساهم في إمدادنا يد العون والدعم من قريب كان أو بعيد.

إبتسام + سميحة

إهداء

اهدي ثمرة جهدي :

إلى التي حملتني وهن على وهن، إلى التي سهرت الليالي، ومن كان دعاؤها لي وهي ساجدة سر نجاحي إلى منبع الحنان ورمز التضحية، وأعذب كلمة ينطق بها اللسان، والتي جعل الله تحت أقدامها الجنة.

أمي الغالية" فاطمة "حفظها الله وأطال في عمرها

إلى من أحمل لقبه بكل فخر واعتزاز، إلى رمز الكفاح و الصبر، إلى أغلى وأعظم إنسان في الوجود، إلى الذي سعى جاهدا لتربيتي وتعليمي، وتحقيق الأمن والاستقرار لي ولعائلتي.

أبي الحنون" العيد" رعاه الله وأطال في عمره

إلى أخي الوحيد المدلل الغالي ،إلى قطعة من قلبي، أسال الله أن يحفظه ونراه في المراتب العليا.

أخي" سفيان لؤي" ستره الله

إلى أختي الكبيرة "هالة" وزوجها" عبد القادر" ،حفظهما الله وبارك لهما في خير ،وابنتهما الكتكوتة أنفال

إلى إخوتي اللواتي تقاسمت معهم حلو الحياة ومرها، أسال الله أن يحفظهم ويرزقهم الصحة والهناء

لبنى..... بشرى

إلى زميلة البحث سميحة خليفاتي

ابتسام

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى أما بعد

إلى من تدخر نفسا في تربيتي" أمي" الحنون اللهم زدها مكانا حين تركع وزدها صحة وعافية حين تكبر ولا تحرمها الفردوس يا أرحم الراحمين

إلى من تشققت يداه في سبيل رعايتي" أبي" الصبور اللهم اجعل أوقاته بذكرك معمورة ولا تخني ظهر ولا تعظم عليه أمر واجعل المسك ترابه والحرير فراشه يا رب العالمين

إلى سندي وضلعي الثابت صاحب القلب الطيب أخي "موسى "كل الشكر والتقدير فاللهم ألبسه لباس العافية وهبه رزقا لا يعد ولا يحصى وافتح له بابا إلى الجنة لا يسد ووفقه في تربية أبنائه اللهم إني استودعك إياه فعندك لا تضيع الودائع

إلى أمي الثانية" فاطمة "التي دعمتني في دراستي وحياتي منذ نعومة اظافري فاللهم أسعدها في حياتها واحفظها بعينك التي لا تنام وارزقها زيارة بيتك الحرام

إلى أختي الغالية" فتيحة" وزوجها مُحَمَّد وأبنائها ألاء و يوسف يا رب احفظهم وابعد عنهم كل سوء

إلى أخي الغالي "عادل" اللهم وفقه في حياته واحفظه

إلى أولاد أختي اسماء وعبد المهيمن وعبد العالي وفقهم الله في مشوارهم الدراسي ورزقهم أعلى المراتب

إلى مهجة قلبي وقرة عيني الكتكوتة" أماني" يأرب احفظها ولا تريني فيها باسا يبكيني ارزقا رضاك ورضا والديها

إلى كل العائلة الكريمة وإلى من سرنا ونحن نشق طريق النجاح صديقتي وزميلة البحث ابتسام

إلى كل هؤلاء اهدي لهم ثمرة جهدي

سميحة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية توضيح العلاقة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية سغوان ولاية المدية ،و ذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الدراسة و المتمثلة في التساؤل الرئيسي العام:

*هل هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية سغوان

وتفرع التساؤل العام على أسئلة فرعية وهي:

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح تعزي لنتغير الجنس (ذكور -إناث) لدى عمال بلدية سغوان؟

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس (ذكور-إناث) لدى عمال بلدية سغوان؟

*حيث تكونت عينة الدراسة من (100) عامل وعاملة واختيرت بطريقة عشوائية ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي ،ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية (مقياس مستوى الطموح-مقياس الرضا الوظيفي) وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة و t, testeلاختبار الفروق

*توصلت نتائج دراستنا إلى:

-وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الطموح والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية سغوان .

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح تعزى لمتغير الجنس (ذكور-إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الذكور.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس(ذكور-إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الاناث .

فهرس المحتويات

ملخص الدراسة	
شكر وعرفان	
إهداء	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول والأشكال	
مقدمة	أ- ب
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	5-13
إشكالية الدراسة	5
فرضيات الدراسة	6
أهداف الدراسة	6
أهمية الدراسة	7
مصطلحات و مفاهيم الدراسة	7
الدراسات السابقة	8
التعقيب على الدراسات السابقة	13
الفصل الثاني: مستوى الطموح	14-33
تمهيد	15
مفهوم مستوى الطموح	16
أهمية مستوى الطموح	17
مظاهر مستوى الطموح	18
مستويات مستوى الطموح	18
طبيعة مستوى الطموح	19

سمات الشخص الطموح	21
دور مستوى الطموح في بناء الشخصية العملية الناجحة في المجتمع	21
العوامل المؤثرة في مستوى الطموح	23
أنواع مستوى الطموح	24
نظريات مستوى الطموح	26
قياس مستوى الطموح	30
خلاصة الفصل	33
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي	34-50
تمهيد	35
مفهوم الرضا الوظيفي	36
أنواع الرضا الوظيفي	36
أهمية الرضا الوظيفي	37
عناصر الرضا الوظيفي	38
العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	40
نظريات الرضا الوظيفي	44
طرق قياس الرضا الوظيفي	47
خلاصة الفصل	50
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	52-58
تمهيد	53
منهج الدراسة	54
الدراسة الاستطلاعية	54
مجتمع الدراسة	55
عينة الدراسة	55
الإطار المكاني و الزماني للدراسة	56

فهرس المحتويات

أدوات جمع بيانات الدراسة	56
الأساليب الإحصائية	57
خلاصة الفصل	58
الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة النتائج المصورة للدراسة	59-76
تمهيد	60
عرض و تحليل و تفسير الفرضية العامة للدراسة	61
عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الأولى للدراسة	61
عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الثانية للدراسة	62
خلاصة الفصل	64
خاتمة	66
اقتراحات	66
قائمة المراجع	69
قائمة الملاحق	76

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	خصائص عينة عمال بلدية سغوان	

قائمة الأشكال:

الرقم	محتوى الشكل	الصفحة
01	الشكل01: يوضح أهم أنواع مستوى الطموح	

مقدمة

المقدمة:

يلعب مستوى الطموح دورا هاما في حياة الفرد عامة والعمال والموظفون خاصة ،إذ أنه من أهم الأبعاد في ذات الشخصية الإنسانية ، ذلك لأنه يعد مؤشرا يميز ويوضح أسلوب تعامل أي إنسان مع نفسه ومع غيره ،ومع بيئته والمجتمع الذي يعيش فيه والمؤسسة التي يعمل بها ،إذ أن له تأثير هام في حياة الإنسان فعلى أساسه يتحدد مستقبله ،حيث أن العامل و الموظف الطموح هو الذي له القدرة على تخطي الصعاب واستخدام قدراته ،وإمكاناته الذاتية لتحقيق أهدافه أولا وأهداف المؤسسة ثانيا. فوصول الفرد لمستوى الطموح الذي حدده لنفسه يتحقق من خلال عمله ،وهذا بدوره يؤدي إلى إشباع حاجاته النفسية والشخصية ،ويؤدي أيضا إلى تطوير آدائه والإبداع في العمل والزيادة في الإنتاج .

إن من أهم الأعمال التي تقوم بها إدارة أي مؤسسة هي إدارة العنصر البشري ليساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ، فهذه الأخيرة إذا حققت ووصلت إلى مستوى عال من النجاح ،فإنه يعود إلى حسن إدارة العنصر البشري فيها وتوفير المعنويات والماديات لهم ،ولكي يكون العمال في البلدية فاعلين لا بد من أن يكون لديهم مستوى رضا وظيفي عال ، إذ يعد المفتاح الرئيسي لتفحص مدى انسجام العمال في أية مؤسسة كيفما كان نشاطها وموقعها في الحياة الاقتصادية ،

وعلى ضوء ما طرح سنقوم في هذه الدراسة، (بدراسة مستوى الطموح وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال البلدية)

*وبغرض القيام بهذه الدراسة ارتأينا تناولها في فصول مقسمة إلى إطار نظري وآخر تطبيقي حيث: اشتمل الإطار النظري على 3 فصول نذكرها كالتالي :

– الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى تقديم موضوع الدراسة بحيث تناولنا الإشكالية ، وفرضيات الدراسة أهدافها وأهميتها ، مصطلحات ومفاهيم الدراسة ، والدراسات السابقة والتعقيب عليها .

ــ الفصل الثاني: تناولنا فيه مستوى الطموح و عرضنا فيه مفهومه وأنواعه، طبيعته ومستوياته ،نمو مستوى الطموح وأهم نظرياته ،العوامل المؤثرة فيه دوره في بناء الشخصية الناجحة في المجتمع ، وأخيرا قياس مستوى الطموح .

– الفصل الثالث : الرضا الوظيفي وتم فيه التطرق إلى مفهوم الرضا الوظيفي وأنواعه وأهميته، عناصره والعوامل المؤثرة فيه ، نظرياته وطرق قياسه .

أما الإطار التطبيقي اشتمل على فصلين نذكرها كالتالي:

– الفصل الرابع : تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة وشمل منهج الدراسة ، الدراسة الاستطلاعية مجتمع الدراسة ،عينتها و أدواتها وأساليبها الإحصائية .

–الفصل الخامس :كآخر فصل في الدراسة تم فيه مناقشة وتفسير وتحليل الفرضية العامة والفرضيات الجزئية ، الاستنتاج العام المصور للدراسة والخاتمة ،وصولا إلى الاقتراحات المقدمة من الباحثتان .

الجانب النظري

الفصل الاول :

تقديم موضوع الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- مصطلحات الدراسة

6- الدراسات السابقة

7- التعقيب على الدراسات السابقة

1-الإشكالية : يلعب مستوى الطموح دورا هاما في حياة الفرد فعلى أساسه يتحدد مستقبله و آماله، و أيضا فهو من العوامل و السمات الهامة التي ساعدت فيما نشهده من تطور مريع في العالم بأكمله، و يعتبر الطموح هو الدافع الذي شحنت به الهمم و رتبت به الأفكار للارتقاء و السمو بمستوى الحياة من مرحلة إلى أخرى، كما أنه يعبر عن شخصيته المنفرده تجاه نفسه ،فهو مرتبط بنشاطاته و أفكاره المختلفة في جميع مجالات الحياة ،و نجد مستوى الطموح يختلف من شخص لآخر ،و من موقف لآخر.

هناك العديد من الدراسات التي درست مستوى الطموح فمثلا دراسة "توفيق محمد 2005" عن وجود مستوى مرتفع لمستوى الطموح و الذكاء لدى طلبة الجامعة الإسلامية ، وكذلك بينت وجود فروق بين متوسطات درجات الطلاب في المقياس (مستوى الطموح ،الذكاء).

و عليه يعتبر مستوى الطموح عند العمال ذات الأهمية في حياتهم المهنية ،فالعامل عندما يحقق أهدافه و طموحاته فإنه ما يسعى الموظف لتحقيقه ليصبح قادرا على الإنجاز والاستمرارية في الإنتاج و توقع الأفضل في مجال عمله و إتقانه له ،إن الموظف الطموح والذي يريد أن يحقق ما يطمح له في مساره الوظيفي يحاول جاهدا النجاح و التفوق في العمل و ذلك بالاطلاع و التدريب و الدراسة و تحسين القدرات العلمية ،و العملية و الفكرية و عليه فإن الطموح عاملا مساعدا في تحقيق الرضا الوظيفي عند العمال.

لقد أصبح الرضا الوظيفي من ضمن المواضيع الهامة التي شغلت اهتمام الباحثين والمفكرين، وذلك لأهميته البالغة في المؤسسات، حيث تسعى غالبيتها إلى كسب رضا موظفيها ، و تلبية مختلف متطلباتهم من أجور و رواتب و فرص للترقية ، و ذلك من أجل تحسين الأداء و زيادة الإنتاج ،و الوصول إلى ذلك لا يتم إلا من خلال اشباع حاجاته المادية و المعنوية ،و لاشك أن هناك عوامل مؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته ،بعضها يتعلق بشخصيته و بعضها الأخر للتنظيم العام الذي يعمل فيه ،و الذي يشمل بيئته العمل وظروفه ،و كذلك العلاقات بين الموظفين ،و مدى رضاه عن طبيعته و وظيفته مقارنة بمؤهلاته العلمية و خبراته العملية ،لقد هدفت المعايطة 2017 إلى التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي الذي يحظى به معلمو و معلمات مرحلة ما بعد التعليم الأساسي في لواء الرصيفة بمحافظة الزرقاء بالأردن من وجهة نظرهم و قد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر النوع و كانت الفروق لصالح فئة الإناث ،و نبين عدم وجود فروق ذات دلالة

إحصائية في مجالي المسؤولية و العمل و تقدير الذات ،كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر سنوات الخبرة لجميع المجالات.

و من خلال ما سبق ذكره جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على مستوى الطموح وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال البلدية و ذلك من خلال الإجابة على التساؤل العام التالي:

- هل هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال البلدية لبلدية سغوان.
- و يندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات و هي :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح تعزى لمتغير الجنس (ذكور ،إناث) لدى عمال بلدية سغوان؟

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتعير الجنس (ذكور، إناث) لدى عمال بلدية سغوان ؟

2- فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح تعزى لمتغير الجنس (ذكور ،إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الذكور.

الفرضيات الجزئية:

الفرضية الاولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح تعزى لمتغير الجنس (ذكور ،إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الإناث .

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)لدى عمال بلدية سغوان لصالح الذكور.

3-أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- معرفة العلاقة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال البلدية.

- التعرف على الفروق بين الجنسين لدى كل من مستوى الطموح والرضا الوظيفي.

4-أهمية الدراسة :

- التأكد من الخصائص السيكومترية .

- تعد هذه الدراسة مساهمة متواضعة في مجال البحث العلمي، فالنتائج المتوصل إليها ستكون انطلاقة لبحوث جديدة.

- تستخدم هذه الدراسة كمرجع .

- محاولة التعرف على العلاقة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي، و ذلك من أجل جعل العمال يتمتعون بمستوى طموح مناسب لقدراتهم و خبراتهم و إمكانياتهم مما يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي .

5-تحديد مفاهيم متغيرات الدراسة:

1)مستوى الطموح:

1-1 /**لغة** :جاء في شرحها في (المنجد في اللغة العربية المعاصرة) :طمح ،طمح ،إلى طموحا :اتجه إلى شيء و جعله هدفا له ،طمح إلى الكمال ،طمح إلى الكمال ،طمح إلى المجد ،طموح :رغبة شديدة في المجد في نيل العلا في كل ما يعلى إجتماعيا أو فكريا. (نعمة:2000 ،ص 918)

2-1 /**اصطلاحا** : تعريف زيادي 1961 :هو المستوى الذي يتوقع الفرد أن يصل إليه على أساس تقديره قدراته و إمكانياته.

(بودالي :2013 ،ص 38).

3-1 /**إجرائيا:** يتحدد مستوى الطموح من خلال الاستجابة على مقياس مستوى الطموح.

2) الرضا الوظيفي:

2-1 لغة: هو السخط و ارتضاه يعني رضاه أهلها و رضى عنه، أحبه و أقبل عليه.

(ابن منظور و أخرون ،2004 ،ص 191) .

2-**2 اصطلاحا:** يعرفه ممفرود (mumford) الرضا الوظيفي هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها .

(محمد سعيد سلطان، 2004، ص 196).

2-**3 إجرائيا:** يتحدد من خلال الدرجة التي يحصل من خلال الاستجابة على مقياس الرضا الوظيفي.

3) **عمال البلدية** :هم الموظفون المرسمون الذين يزاولون مهامهم في قطاع المجالس المحلية لبلدية سغوان ولاية المدية.

6-الدراسات السابقة

دراسات في مستوى الطموح:

دراسات عربية:

1- دراسة لؤي حسن محمد أبو لطيفة 2017 :مستوى الطموح و علاقته بدافعية الإنجاز لدى طلبة كلية التربية في جامعة الباحث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الطموح و علاقته بدافعية الإنجاز لدى طلبة كلية الباحثة ،و لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي ،و تكونت عينة الدراسة من (140) طالبا من كلية التربية يدرسون في مرحلة البكالوريوس ،كما تكونت أدوات الدراسة من مقاييس طورهما الباحث هما :مقياس مستوى الطموح و مقياس دافعية الإنجاز .

و قد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الطموح و دافعية الإنجاز لدى الطلبة مرتفع ،و أن دافعية الإنجاز لديهم مرتفعة ،كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائيا بين مستوى الطموح و دافعية الإنجاز لدى الطلبة ،و أن دافعية الإنجاز لدى الطلبة تختلف باختلاف مستوى الطموح لديهم (مرتفع – منخفض) ،و في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج ،فقد أوصى الباحث بضرورة استثمار المستوى المرتفع في الطموح و دافعية الإنجاز لدى الطلبة في زيادة التوافق النفسي و الإجتماعي و الأكاديمي.

2- دراسة خالد بن الحميدي العنزي (2016) :هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الاغتراب النفسي و مستوى الطموح لدى طلاب و طالبات جامعة الحدود الشمالية ،و معرفة ما إذا كان

هناك فروق بين الجنسين في الإغتراب النفسي و مستوى الطموح لدى عينة الدراسة .و تكونت عينة الدراسة من (423) طالبا و طالبة بواقع (188) طالبا ،(235) طالبة ،تم استخدام مقياس الاغتراب النفسي إعداد /زينب شقير (2001) ،و مقياس مستوى الطموح إعداد الباحث ،اشتملت الأساليب الاحصائية المستخدمة على اختبار "ت" بدلالة الفروق بين متوسطين غير مرتبطين ،و معامل ارتباط بيرسون ،تحليل الإنحدار الخطي المتعدد ،أشارت نتائج الدراسة إلى :- وجود علاقة إرتباطية بين الإغتراب النفسي و مستوى الطموح لدى طلبة جامعة الحدود الشمالية.

- يمكن التنبؤ بمستوى الطموح من خلال أبعاد الإغتراب النفسي (اللامعنى – التمرد – اللامعيارية).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب و الطالبات في الاغتراب النفسي تبعا لمتغير الجنس لصالح الطالبات.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب و الطالبات في مستوى الطموح تبعا لمتغير الجنس.

3/ دراسة كاميليا 1971 :تحت عنوان الفروق بين الجنسين في مستوى الطموح هدفة الدراسة إلى التعرف على الفروق بين الذكور و الإناث في مستوى الطموح على عينة (226) طالب و طالبة جامعيين باستخدام مقياس مستوى الطموح للراشدين من إعداد الباحثة الذي لا يزال يستخدم في العديد من الدراسات ،و انتهت الدراسة إلى أن مستوى الطموح عند الذكور أعلى منه عند الإناث .

دراسات أجنبية:

أجري هادسون (HUDSON-2009) : دراسة بعنوان الطموحات المتباينة بين طلاب الثانوي و هدفت الدراسة إلى معرفة استمرار الطموح عبر سنوات الدراسة لكي يصل الفرد لهدفه ،و تم استخدام دراسة طولية على عينة الدراسة التي تكونت من (10) طلاب وتقسيمهم على مجموعتين و استخدام المنهج التجريبي، للمقارنة بين مراحل نمو المجموعتين ،و وجدت الدراسة انخفاض في مستوى الطموحات على الأغلب في المرحلة الانتقالية ما بين المدرسة العليا و الكلية ،و أوصت الدراسة بتوسيع المعرفة بالمرحلة الانتقالية الحرجة من المدرسة إلى الكلية و ضرورة الإستمرار بطموح عالي و مساعدة الطلبة على تجاوز هذه المرحلة .

- دراسة (2004) huazhang: بدراسة جوانب الطموح في الريف الصيني ،و تم إجراء الدراسة في مقاطعة ريفية فقيرة في غرب الصين و تكونت العينة من (25) من مديري المدارس و تم استخدام المقابلة كأداة لدراسة مديري المدارس الثانوية و أشارت الدراسة إلى تأثير الطمح بالتنشئة الاجتماعية لأساليب التربية ،و أن تحسين التعليم يمكن أن يساهم في إثراء السمات الإيجابية و أن تكوين مفهوم الذات يعزز مستوى الطموح .

دراسات سابقة الرضا الوظيفي:

1)دراسات عربية:

1- **دراسة المعايطة** 2017 : هدفت الدراسة التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي الذي يحضى به معلمو و معلمات مرحلة ما بعد التعليم الأساسي في لواء الرصيفة بمحافظة الزرقاء بالأردن من جهة لظهرهم ،و قد بلغت عينة الدراسة (200) معلما و معلمة موزعين على (16) مدرسة ما بعد التعليم الأساسي في لواء الرصيفة ثم اختبارهم بطريقة عشوائية ، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر النوع و كانت الفروق لصالح فئة الإناث في المجالات التالية ،مجال المدير ،المدرس و الترقي و الأجر ، ومجالات الاتجاهات نحو العمل ،و مال الوقت و أهميته ،و تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال المسؤولية و العمل ،و تقدير الذات ،كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر سنوات الخبرة في جميع المجالات و جاءت الفروق لصالح فئة الخبرة (11-15) سنة ،كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات و في الأداة ككل .

2- **دراسة دويلة (2013)** : هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت في ضوء بعض المتغيرات ،و قد تكونت عينة الدراسة من (200) معلم و معلمة بالمرحلة الثانوية بالكويت موزعين بالتساوي و قد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

3- **دراسة الشهري (2003 م)** : كانت بعنوان "الرضا الوظيفي و علاقته بالإنتاجية لدى مفتشي الجمارك بالمملكة العربية السعودية و هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد و مستويات الرضا الوظيفي لدى مفتشي الجمارك بمحافظة الرياض ،و العلاقة بين مستوى

الرضا الوظيفي و للمتغيرات الشخصية و الوظيفية الأتية (الجنس – سنوات الخدمة – المؤهل التعليمي – العمر – الراتب – الأمن الوظيفي – ظروف العمل – العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين – الترقية و التقدم في العمل) ،و تكونت عينة الدراسة من (233) مفتشا جمركيا يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض ،و توصلت إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الإنتاجية.
- الترقية لا ترتبط بالكفاءة و الإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا.
- الراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقا لمقياس الرضا.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1 % لصالح ذو المرتبات العليا .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضع زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1 % يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا.

2)دراسات أجنبية:

أ- دراسة سانكر (sancer 2010) :هدفت الدراسة إلى الكشف عن أنماط السلوك الإداري لمديري مدارس التعليم العام على الرضا الوظيفي للمعلمين في قبرص ،و من خلال وجهة نظر المعلمي خلصت الدراسة إلى أن السلوك الإداري عامل تنبؤي دال للرضا الوظيفي ،و قد كشفت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين رضاهم الوظيفي و سلوك المدير في اللذين يتفهمون حاجات المعلمين و رغباتهم ،إضافة إلى ذلك فقد أشارت الدراسة إلى أن المعلمين عبروا عن شعورهم بمستوى عال لرضاهم الوظيفي.

ب- دراسة (hanry fmakoll 2015) : حول رضا المعلمين عن العمل و دافع العمل في المنطقة الجنوبية الغربية من الكاميرون ،من خلال تصميم أساليب مختلفة ،تم الحصول على البيانات من عينة طبقية من (265) مدرسا من (20) مدرسة حكومية ثانوية من فاكو (بيئة حضرية) و نديان (بيئة ريفية) و أظهرت الدراسة أن العوامل الاقتصادية (المرتبات و العلاوات و المنافع) ،و الظروف الظرفية (العوامل البيئية و ظروف العمل) ،و كذلك التصرفات السلوكية لأعضاء أخرين في المدرسة (الطلاب ،و المعلمين الأخرين و الإداريين) ،كانت أبرزها العناصر التي تمس رضا المعلمين عن العمل و الدوافع .

دراسات تناولت مستوى الطموح و الرضا الوظيفي معا:

- **دراسة براء أيمن جدوع أبو غيث 2018 :** هدفت الدراسة التعرف إلى الرضا الوظيفي و علاقته بمستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في المدارس العربية في النقب ،و تحقيق الأهداف الفرعية المتمثلة بالتعرف على مستوى الرضا الوظيفي ،و مستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في المدارس العربية في النقد ،استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي ،و تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة لجمع المعلومات ،كما جرد التحقق من صدقها و ثباتها بالطرق الإحصائية ،و تكون مجتمع الدراسة من (154) مرشدا و مرشدة ،و جاءت الدراسة شاملة لجميع أفراد عينة الدراسة.

أظهرت النتائج أن تقديرات أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي كانت عالية في جميع المجالات بمتوسط حسابي للدرجة الكلية (4.44) و انحراف معياري (0.15) ،كما أظهرت النتائج وجود فروق في قيم المتوسطات الحسابية تغرى لمتغير سنوات الخبرة لصالح (6-10) ،كذلك نوع المدرسة لصالح المرحلة الإبتدائية .

كما أظهرت النتائج أن تقديرات أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الطموح جاء بدرجة عالية بمتوسط حسابي للدرجة الكلية (4.31) و انحراف معياري (0.25)، كما أظهرت النتائج وجود فروق في قيم المتوسطات الحسابية تغرى لمتغير الجنس لصالح الذكور، و سنوات الخبرة لصالح 11 فأكثر ،و نوع المدرسة لصالح الثانوية .

كما تبين أن هناك علاقة فردية موجبة دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و مستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في مدينة النقب.

7-التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد عرض الدراسات السابقة لاحظنا ما يلي:

أوجه الاتفاق:

- كل الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي .
- اتفقت دراسة براء أيمن أبو غيث في تناولها لمستوى الطموح و الرضا الوظيفي.
- استخدام مقياس الطموح و الرضا الوظيفي .
- كل الدراسات درست مستوى الطموح و علاقته بمتغيرات أخرى و الرضا الوظيفي و علاقته بمتغيرات أخرى .
- اختلفت من حيث مجتمع البحث فكانت معظم الدراسات مجتمع بحثها الطلاب و التلاميذ و المعلمين و هذا عكس دراستنا.

أوجه الاختلاف:

- الاختلاف في حجم العينة فمنها ما اعتمدت على أكثر من 100 و منها ما اعتمدت على أقل 100.
- الاختلاف من حيث الهدف فدراسة خالد بن الحميدي 2016 ،دراسة براء أيمن (2018) و دراسة لؤي حسن محمد أبو لطيفة (2017) فكل منها هدفت لدراسة العلاقة أما دراسة كاميليا 1971 هدفت لدراسة الفروق . أما دراستنا فهدفها معرفة العلاقة بين مستوى الطموح والرضا الوظيفي.

الفصل الثاني

مستوى الطموح

تمهيد

1- /1مفهوم مستوى الطموح

2- /2أهمية دراسة مستوى الطموح

3- /3مظاهر مستوى الطموح

4- /4مستويات مستوى الطموح

5- /5طبيعة مستوى الطموح

6- /6سمات الشخص الطموح

7- /7دور مستوى الطموح في بناء الشخصية العملية الناجحة في المجتمع

8- /8العوامل المؤثرة في مستوى الطموح

9- /9أنواع مستوى الطموح

10-/10نظريات مستوى الطموح

11-/11قياس مستوى الطموح

خلاصة الفصل

تمهيد

إن مستويات الطموح عند الناس تختلف من شخص لآخر ويقصد به ، المستوى الذي يرغب الفرد في بلوغه، أو يشعر أنه قادر على بلوغه، ويسعى من خلاله إلى تحقيق أهدافه في الحياة، وإنجاز أعماله اليومية، ورغبته في الظفر باحترام الجماعة التي يعيش فيها، ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى كل ما يخص مستوى الطموح من تعريف ونظريات، أنواع، عوامل مؤثرة وقياس مستوى الطموح.

1-)مفهوم مستوى الطموح:

1-1) الطموح لغة: طمح ببصره يطمح طمحا: شخص، وأطمح فلان بصره: رفعه، ورجل طماح: بعيد الطرف، وامرأة طماحة: تكر بنظرها يمينا وشمالا إلى غير زوجها، وبحر طموح الموج: مرتفعا، وطمح: أي أبعد في الطلب.

(ابن منظور، 199، ص103).

1-2)الطموح اصطلاحا:

تعريف هوبي(1930) يعتبر هوبي أول من عرف مستوى الطموح في مجال دراسته عن علاقة النجاح والفشل بمستوى الطموح حيث عرفه "بأنه أهداف الشخص أو غاياته أو ما ينتظر منه القيام به في مهمة معينة".

تعريف فرانك(1935) عرف فرانك مستوى الطموح "بأنه مستوى الإجادة المقبل في واجب مألوف يأخذ الفرد على عاتقه الوصول إليه بعد معرفة مستوى من قبل إجادته من قبل في ذلك الواجب".

تعريف جاردنر(1949) حدد جاردنر مفهوم مستوى الطموح بأنه "القرار والبيان الذي يتخذه الفرد بالنسبة لأدائه المقبل".

تعريف مورتون دوتش(1954) عرف دوتش مستوى الطموح بأنه "الهدف الذي يعمل الفرد على تحقيقه، ومفهوم مستوى الطموح يكون له معنى أو دلالة حين نستطيع أن ندرك المدى الذي تتحقق عنه الأهداف الممكنة.

(كاميليا عبد الفتاح،1990،ص08).

تعريف دريفر(1952) عرف مستوى الطموح "بأنه الإطار المرجعي الذي يتضمن اعتبار الذات أو هو المستوى الذي على أساسه يشعر الفرد بالنجاح أو الفشل.

تعريف راجح(1978) اعتبر راجح مستوى الطموح دافعا اجتماعيا فرديا وعرفه بأنه" المستوى الذي يرغب الفرد في بلوغه أو يشعر أنه قادر على بلوغه، وهو يسعى لتحقيق أهدافه في الحياة وانجاز أعمال اليومية"

(كاميليا عبد الفتاح،1999،ص09).

2) أهمية دراسة مستوى الطموح:

تعتبر دراسة مستوى الطموح مهمة جدا، لأن أهميتها لا تقتصر على الفرد، وإنما تتعداه لتعود بالفائدة على المجتمع بشكل عام كيف لا؟ والفرد يعتبر عنصرا فعالا داخل المجتمع، بل يعتبر الأفراد هم الثروة القومية للمجتمع، وبخسارتهم يخسر المجتمع الكثير فوجود مستوى إيجابي ومرتفع من الطموح عند الأفراد يعني تقدم المجتمع ورفعته، بينما يعني وجود مستوى منخفض من الطموح تراجع المجتمع وانهياره، وتكمن هذه الأهمية في الاتي:

– إن دراسة مستوى الطموح، قد تكشف عن العوامل والقوى الكامنة وراء تلك الظاهرة، وعليه من الممكن تنمية أو تعديل مستوى الطموح.

– إن دراسة الطموح تمثل إحدى المؤثرات والمنبئات للكشف عما تكون عليه الشخصية، ودراستها بطريقة علمية، قد تساعد على تحقيق التوافق الشخصي للأفراد، مما يعود على المجتمع بالفائدة وزيادة الإنتاج.

– إن معرفة الأفراد بطبيعة طموحهم، وبعض العوامل المؤثرة فيه، يجعلهم يحاولون مواءمة قدراتهم وإمكانياتهم مع هذه الطموحات، مما يترتب عليه عدم شعورهم بالإحباط والفشل.

– إن دراسة مستوى الطموح وما تسفر عنه من نتائج، قد تساعد على تطوير العملية التعليمية، حيث تقدم للمسؤولين من واضعي السياسة، والخطط التعليمية إطارا تجريبيا عما يؤثر في مستوى الطموح من عوامل، وعليه يحاولون تطوير وتعديل المناهج، وطرق التدريس بما يتمشى مع تلك النتائج.

– ترجع أهمية الطموح في أنه يلعب دورا هاما في حياة الفرد والمجتمع، حيث يلقي الضوء على ملامح المستقبل من حيث مشاكل التطور والتخلف. **(عبد الوهاب،1992،ص32).**

3) مظاهر مستوى الطموح:

المظهر المعرفي: ويتضمن ما يدركه الشخص وما يعتقد في صحته وما يراه صوابا وما يراه خطأ كما يتضمن مفهوم الذات أو فكرة الفرد عن ذاته.

*المظهر الوجداني: ويتضمن مشاعر الشخص وارتياحه وسروره من أداء عمل معين وما يصيبه من مضايقه أو عدم تحقيق مستوى يحدده لنفسه.

*المظهر السلوكي: ويتضمن المجهود الذات الذي يبذله لتحقيق أهدافه.

إن تكامل المظاهر الثلاثة معا وسيرها في اتجاه واحد يحقق قدرا كبيرا من تكامل الشخصية وإتزانها والاختلاف بينهما قد ينشا عنه الاضطراب النفسي الذي قد يصل إلى درجة المصيبة.

وعندما نحاول التقدم قليلا لمحاولة تحديد العوامل التي تؤثر على تحديد مستوى الطموح نجدها في فئتين هما:

أ-عوامل ترجع إلى أسباب تكوينية.

ب-عوامل تتعلق بالتدريب.

ويتضح هذين العاملين في النقاط التالية:

- توقع النجاح له تأثيره الجيد في مستوى الطموح بينما توقع الفشل له تأثير سيئ على الفرد.
- لكل من النجاح والفشل أثرهما في تحديد مستوى الطموح.
- قد يحدد الفرد لنفسه مستوى منخفضا حتى يشعر بالنجاح والتفوق ويحمي نفسه من الإخفاق.

(محمد النوبي، محمد علي،2010،ص123).

4) مستويات مستوى الطموح:

يميز الباحثون 3 مستويات للطموح وهي:

4-1- مستوى الطموح الذي يقل عن الإمكانات:

ففي هذا المستوى يمتلك التلميذ إمكانيات عالية وكبيرة، لكنه لا ستطيع بناء مستوى من الطموح يعادلهما ويتناسب معها، أي أن مستوى طموحه أقل من مستوى إمكانياته ومثال ذلك التلميذ المتفوق في مناسبات مدرسية عديدة، لكنه لا يطمح في المشاركة في المسابقات الخارجية التي تجري بين مختلف المدارس، ويعبر عن ضعف ثقته بنفسه، وفي نتائجه، ويطلق على هذا النوع من الطموح، الطموح غير السوي. **(بوزرزور،2011،ص23).**

4-2- الطموح الذي يعادل الإمكانيات:

ففي هذا المستوى فإن الفرد يحدد مستوى طموحه بعد عملية الإدراك والتقييم الذي يقدر بها إمكانياته واستعداداته، ويقف على حقيقة مستواه وقدراته وإمكانياته، ثم يطمح بما يتوافق وهذه الإمكانيات أي أن بناء مستوى الطموح يسير وفق إمكانيات الفرد ويطلق عليه الطموح الواقعي أو السوي.

(بودالي،2013،ص52).

4-3- الطموح الذي يزيد عن الإمكانيات:

هذا المستوى عكس المستوى السابق، فمستوى طموح الفرد أعلى من إمكانياته أي أن هناك تناقض بين الطموح والإمكانيات، وهذا ما يعرف بالطموح غير الواقعي او غير السوي.

(بوفاتح،2013،ص272).

5) طبيعة مستوى الطموح:

لقد أخذ مستوى الطموح عدة اعتبارات:

5-1:مستوى الطموح باعتباره واستعداده نفسيا: والمقصود بالاستعداد النفسي بالنسبة لمستوى الطموح أن بعض الناس عندهم الميل إلى تقدير وتحديد أهدافهم في الحياة تقديرا يتسم إما بالطموح الزائد أو الطموح المنخفض وهذا الاعتبار في تحديد طيعة مستوى الطموح.

فكل فرد يقوم بتحديد أهدافه في الحياة وهذه الأهداف التي رسمها لنفسه قد تمثل مستوى من الطموح العالي ومستوى من الطموح المنخفض وفي كلتا الحالتين فإن هذا التحديد يتأثر بما لدى الفرد من عوامل تكوينية وعوامل التدريب والتربية والتنشئة.

(جميلة دغيش،2017-2018،ص97).

5-2:مستوى الطموح باعتباره وصفا لاطار تقدير وتقويم المواقف:

وهذا الاطار يتكون من عاملين:

العامل الأول: التجارب الشخصية التي يمر بها الفرد في حياته وتعمل على تكوين اساس يحكمه الفرد على مختلف المواقف.

العامل الثاني: دور الاتجاهات والقيم والتقاليد في تكوين مستوى الطموح.

ومن خلال تفاعل العاملين السابقين يتشكل لدى الفرد اطار يحتكم اليه في جميع المواقف.

5-3:مستوى الطموح باعتباره سمة:

والسمة ما يميز بين الناس من حيث كيفية تصرفهم وسلوكهم ولهذا نجد استجابات الناس تجاه موقف واحد متعدد فلكل فرد سماته التي تميزه ولكن مع الأخذ في الاعتبار أن هذه السمة ليست مطلقة، وإنما هي ثابتة نسبيا، ولهذا نجد تأثر مستوى الطموح بما لدى الفرد من استعدادات فطرية ومكتسبة، وما لديه من اتجاهات وعادات وتقاليد يتأثر بها في المواقف والظروف، فهناك ربط بين مستوى الطموح الفرد وعوامل أخرى تتعلق في التكوين النفسي والتدريب والتنشئة الاجتماعية وما تحتويه من قيم وعادات واتجاهات وتقاليد، والتجارب والخبرات التي يمر بها والتي تشكل إطاره المرجعي، فيتبادل الأثر والتأثير بين هذه العوامل وبين مستوى الطموح ولها يعد مستوى الطموح سمة من سمات الشخصية التي تختلف من شخص لآخر وتتغير طبقا للتفاعل المستمر بين هذه العوامل ومستوى طموح الفرد.

(جميلة دغيش،2017-2018).

6) سمات الشخص الطموح:

للشخص الطموح صفات نذكر منها: عدم الاقتناع بالقليل، ولا يؤمن بالحظ، ولا يخشى المغامرة، ولا يغضب من تأخر النتائج، ويتحمل الصعاب للوصول الى أهدافه، ومتفائل وواقعي للحياة مرتبطا ارتباطا موجبا مع مستوى طموحه.

ويشير المشيخي(2009) إلى وجود سمات مميزة للشخص الطموح وهي:

– الإنسان الطموح لا يقنع بالقليل ولا يرضى بمستواه ووضعه الحالي بل يحاول وضع الخطط المستقبلية والسير وفقها لينتقل من نجاح لآخر.

– الإنسان الطموح لا يؤن بالحظ بل لابد من بل الجهد لتطوير نفسه، وهو من يرسم مستقبله بنفسه ويصل الى هدفه.

– الإنسان الطموح لا يخشى المغامرة ويعتمد على المجافة كثيرا للوصول إلى هدفه، كما انه لا يخشى المنافسة بل تحفزه على سرعة تطوير ذاته.

– الإنسان الطموح يقوم بخلق الفرص ولا ينتظرها.

– الإنسان الطموح يتحمل جميع أنواع الصعوبات والعقبات حيث يقوم بتنمية قدراته لتذليل الصعوبات.

(سعيد بن إبراهيم بن أحمد الزهراني،2012،ص18).

7) دور مستوى الطموح في بناء الشخصية العملية والناجحة في المجتمع:

في دور المجتمعات الماضية كان تأثير مستوى الطموح في بناء الشخصية تأثيرا ضعيفا حيث كان للشخص دور محدد يعرفه سلفا لقيام به في المستقبل، والقليل من الأفراد من يطمح في أن يعمل أكثر مما هو متوقع منه فمثلا ابن العامل لا يطمح إلا أن يكون عاملا، وابن الموظف سوف يكون بالتأكيد موظفا فهو لا يطمح في أن يصل إلى درجة أعلى من الشيء وصل اليها والده، إن تكوين المجتمع القديم يشجع على بقاء الفرد في المكان المرسوم له من قبل فالفرد يعيش في حالة خيالية من الأهداف اي ان هدفه هو عدم الوصول الى اي هدف بل الى المكانة المرسومة له مسبقا.

أمّا في المجتمعات الحديثة فإن الابناء يتلقون من التشجيع والدفع مما يجعلهم يحاولون التميز في الاختيار كما ينمي لديهم الطموح اللازم ليصبحوا مختلفين عن ابائهم أو الأشخاص المحيطين بهم سواء كان هذا التمييز في الجانب السوي أو في الجانب الشاذ(الباحث)، ومن أخطر الامراض التي تصيب المجتمع استسلام الفرد وعدم قيامه بمحاولة لتحقيق أي هدف من أهدافه نتيجة الضغط الممارس عليه من قبل هذا المجتمع أما في حال تحسن مستوى الطموح عند الأفراد فان هذا يدفع إلى التقدم في بناء المجتمع لتحقيق المزيد من الطموح والأهداف، أمّا فيما يخص الفرد فإن ارتفاع مستوى الطموح عنده يؤدي إلى ارتفاع درجة التمايز عنده أيضا إضافة إلى قيامه دور مهم في تنوع الجهد وتحديد مستواه وكذلك في إحداث شحنات موجبة أو سالبة في القوى النفسية اللازمة لتحقيق الهدف، كما يشكل بعدا أساسيا في تكوين البيئة النفسية للفرد ومجال نشاطه على أساس أن توقعات الفرد في النجاح أو الفشل هي التي سوف تحدد قوة اندفاعه تجاه هدفه وخاصة أن هذه التوقعات تقوم على أساس معرفة الهدف.

(بابكر الصادق محمد،2015-2016،ص23).

8) العوامل المؤثرة في مستوى الطموح:

8-1) العوامل الذاتية الشخصية:

بما أن مستوى الطموح يتغير حسب العمر فإنه يتأثر بتطور العوامل الشخصية للفرد مع تقدم العمر كالذكاء والتحصيل، كذلك يتأثر بالخبرات التي يكتسبها الإنسان من خلال تجاربه التي مر بها في مراحل حياته المختلفة فاشلة كانت أو ناجحة.

ومن العوامل الذاتية المؤثرة في مستوى طموح الفرد:

الذكاء: يرتبط الذكاء بتحديد الفرد لمستوى طموحه ويتوقف مستوى طموح على قدرة الفرد العقلية فكلما كان أكثر قدرة كان في استطاعته القيام بتحقيق أهداف أبعد وأكثر صعوبة.

التحصيل: أكدت العديد من الدراسات العربية والأجنبية على وجود علاقة بين التحصيل ومستوى الطموح، حيث أن الطلاب ذوي المستوى التحصيلي المرتفع يتمتعون بمستوى عال من الطموح بعكس ذوي المستوى التحصيلي المنخفض.

مفهوم الذات ومستوى الطموح: لا شك أن الصورة التي يضعها الفرد عن ذاته لها دور بارز في مستوى طموحه وأشارت دراسة "هارلوك" أن الاستبصار بالذات يقود الى بناء طموح واقعي، في حين ضعف الاستبصار بالذات يؤدي إلى بناء مستوى طموح مرتفع جدا، فهو يرى أن الأهداف التي يضعها الفرد لنفسه تؤثر على مفهومه لذاته لا الوصول لهذه الأهداف هو الذي يحدد فيما إذا كان الفرد يرى نفسه ناجحا أم فاشلا إذا تمكن من تحقيق هذه الأهداف شعر بالثقة واحترام الذات، وعندما لا يصل الفرد على هذا المستوى العالي فانه يعود إلى تحفيز الذات نتيجة الفشل الذي يؤدي بالفرد إلى وضع مستويات طموح غير واقعية مرتفعة او منخفضة.

الخبرات السابقة: للنجاح والفشل أثر قوي جدا في طموح الفرد، فاذا ما نجح الفرد وتفوق زاد طموحه ويظل الفرد مثابرا للمحافظة على ما حصل عليه من تفوق دراسي ومعنى هذا أن هذا النجاح يدفع بالطموح إلى التقدم والنمو، أما الفشل فيؤدي إلى خفض مستوى الطموح ويصيب بالعجز والاحباط.

8-2) العوامل البيئية الاجتماعية:

إن للبيئة الاجتماعية دورا كبيرا في نمو مستوى الطموح، لأن البيئة التي تمد الفرد بمفاهيمه وثقافاته التي تشكل الإطار المرجعي له ولكن هذا التأثير يكون مختلفا من فرد لآخر تبعا لقدراته الذاتية، وتبعا لمضمون هذه القيم والمفاهيم التي تقدمها له فإما أن تكون صالحة لنمو مستوى طموح واقعي أو تؤدي لنمو مستوى طموح غير واقعي، والأفراد الذين ينتمون لآسر مستقرة اجتماعيا أقدر على وضع مستويات طموح عالية ويستطيعون بلوغها أفضل مما لو كانوا ينتمون إلى أسر غير مستقرة وهذا ما أكدته دراسات "هيرلوك".

(دلال يوسفي، 2012-2013،ص43، 44).

8-3) العوامل الثقافية والحضارية:

إن المؤثرات الثقافية والحضارية من شأنها تكوين مقاييس مرجعية تؤثر في اختبار الفرد شعوريا أو لا شعوريا لمستوى طموحه، فطموح الفرد يتأثر بمستوى الحضارة والثقافة التي يعيش فيها، فقد وجد مثلا أن معظم الحضارة الغربية -تحت تأثير الضغوط الحضارية السائدة- يميلون إلى

أن يحتفظوا بمستوى طموحهم أعلى من مستوى أدائهم السابق كذلك النظم الاجتماعية والقيم السائدة فيها تؤثر في مستوى الطموح، فالمجتمعات الطبقية تضعف من مستوى الطموحات، فالأفراد فيها لا يستطيعون تغيير وضعهم الطبيعي مما بذلوا جهد، فهم يلقون التشجيع فقط ليطمحوا إلى تحسين وضعهم داخل الطبقة التي ولدوا فيها، وفي ذلك تشير بعض الدراسات إلى أن الطموحات يمكن أن تتأثر بالمكانة الاجتماعية والثقافية والتاريخ أو المعايير المحلية أو تجارب الفرد المباشرة في المكان المتواجد فيه.

(al,2011,p2&BalF st clair).

9) أنواع مستوى الطموح:

9-1) الطموح الاجتماعي: لا شك أن طموحات الشعوب المتقدمة تختلف اختلافا جذريا عن طموحات الشعوب الفقيرة أو المتخلفة، فالفئة الأولى ينشدون مستويات عالية من الطموح تتميز بمزيد من الرفاهية والرقي وهذا ما يراه "أنجافيل Angeovinn أن ارتفاع مستوى الطموح ظاهرة تتصف بها المجتمعات بها المجتمعات الحديثة)

بينما الفئة الثانية تسعى للوصول إلى تحقيق قدر محدود من العيش، فكلما تقدم المجتمع الواحد، فمستويات طموحاته أفراده تختلف من شخص لآخر ومن زمن الى آخر؛ ففي القريب كان الطلبة والآباء وأفراد المجتمع يطمحون في مهن التدريس والتعليم والمحاماة والطب، ولكم مع مرور الزمن وما عرفته المجتمعات من تطور سريع في مناحي الحياة، فلا شك أن طموحات أفراده تغيرت لظهور مهن جديدة، وأعمال حديثة استهدت شباب اليوم ونستطيع القول أن طموحات آبائنا تختلف عن طموحاتنا الحالية، والتي سوف تختلف عن طموحات آبائنا وهكذا.

9-2) الطموح العائلي: يتمثل فيما تطمح إليه العائلة من أهداف قريبة أو بعيدة المدى، يشترك فيها الأفراد ويختلف من عائلة إلى أخرى حسب حجم العائلة والمداخيل والمستويات الثقافية والتعليمية كالطموح في نجاح الأولاد يتبعه نجاح مهني والطموح في اكتساب امتيازات إقتصادية وإجتماعية والطموح في السفر والتنقل.

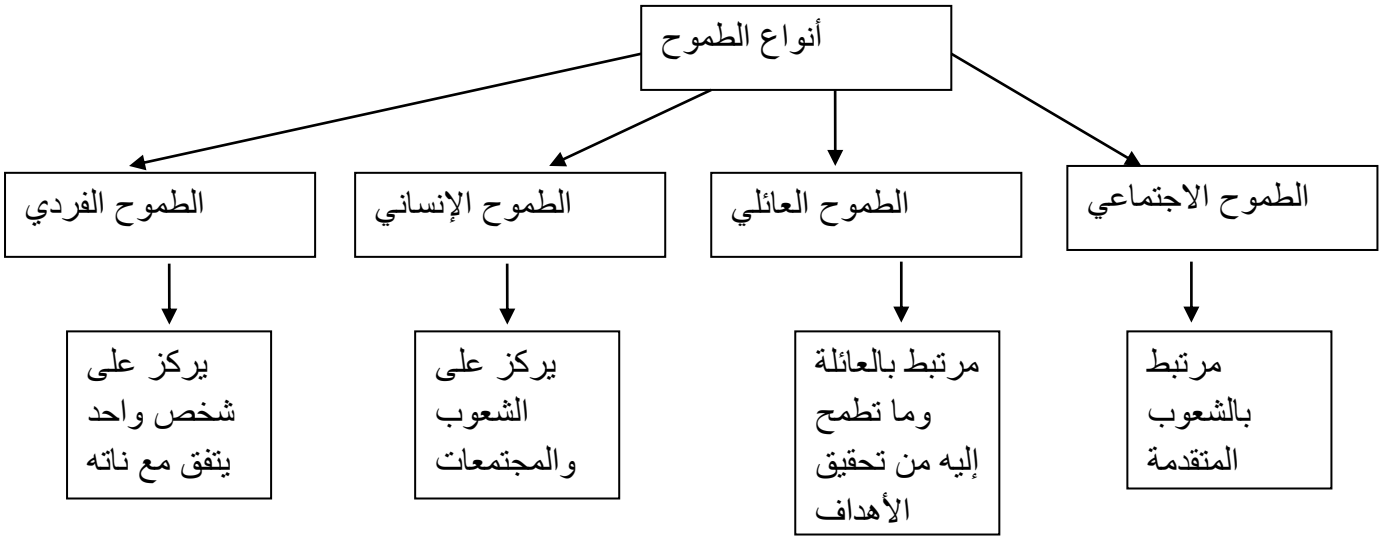
9-3) الطموح الإنساني(العالمي): و طموح الشعور والمجتمعات كلها أي ما تطلبه الإنسانية لتحسين وضعيتها المعيشية من صحة وغذاء وأمن وسلام، بالإضافة إلى ما يطمحون إليه من حماية البيئة من التلوث والقضاء على الحروب ونزع الأسلحة الفتاكة والصداقة بين الشعوب، ويعبر عن هذه الطموحات من قبل الجمعيات والهيئات العالمية كمنظمة اليونيسيف والصحة العالمية وغيرها من المنظمات.

9-4) الطموح الفردي: هو ذلك الطموح الخاص بشخص واحد، سواء كان الطموح مدرسيا أو سياسيا أو مهنيا، أو علميا أو رياضيا، وعلى هذا الأساس فلكل فرد الحق في تبني ما يراه مناسبا من مستويات الطموح بما يتفق مع امكانياته وقدراته ويتناسب مع واقعه وبيئته، فهو حق مشروع لكل إنسان، فنرى الشخص الذي يطمح في عمل مستقر، وآخر يطمح في حياة سعيدة، والثالث يطمح في نجاح دراسي، أو مهني أو علمي، والراجح طمح في الحصول على مكاسب علمية، أو حزبية، أو سياسية أو اجتماعية أو ثقافية أو تجارية ... وهكذا دواليك وهذا ما يذهب غليه "يونج" young (1961)، أن وصول أي فرد للمراكز الاجتماعية يعود إلى توفره على قدر الطموح.

كما تختلف أشكاله باختلاف المرحلة العمرية للفرد، وعلى حسب المجال الذي يهتم به كل فرد داخل المجتمع، وهناك الطموح السياسي والاقتصادي والمهني والدراسي، ويمثل هذا الأخير شكلا مهما من أشكال الطموح لملل له من تأثير كبير في حياة الطالب.

(ميسة،2014،ص28، 29).

*وكل هذا يمكن تلخيصه في الشكل التالي:



الشكل رقم01: يمثل اهم انواع مستوى الطموح

10)النظريات المفسرة لمستوى الطموح:

أم من أهم النظريات التي قدمت تفسير لمتغير "مستوى الطموح" ما يلي:

10-1) نظرية أدلر:adler

حيث يعتبر "أدلر" الإنسان كائن اجتماعي تحركه دوافع اجتماعية في الحياة، فهو له أهداف في حياته يسعى إلى تحقيقها، واضعا في اعتباره تقدير المجتمعات واعتباراته المختلفة وتعتبر الاعتبارات الاجتماعية بمثابة حوافز تحرك سلوكه، وتحدد الأهداف التي يحال أن يحققها من خلال قدراته وتخطيطه لأعماله وتوجهاته لها وقد استخدم "أدلر" عدة مفاهيم منها:

- الذات الخلاقة وتعني ذات الفرد التي تدفعه الى البناء والابتكار وتوظيف المعطيات لتصنع منها شيئا يطمح إليه الفرد.

- الكفاح في سبيل التفوق.

- أسلوب الحياة ويتضمن نظرة الفرد للحياة من حيث التفاؤل والتشاؤم.

– الأهداف النهائية حيث يغرق الفرد الناضج بين الأهداف النهائية القابلة للتحقيق والأهداف الوهمية والتي لا يضع الفرد اعتبار الحدود امكاناته وقدراته لتحقيقها، ويرجع لك إلى سوء تقدير الفرد لذاته.

(خليصة رقيق،2017–2018،ص42).

10–2)نظرية مكدوجل: (w.Hcdougall) يبين وليم مكدوجل حقيقة القصد في سلوك الإنسان من حيث بحثه عن هدف وسعيه لبلوغه وتحقيقه بالنتائج الحادثة والسعي نحو تحقيق هدف مع وجود شعور بالارتياح بحيث أن هدف الفرد يكون متوقعا من خلال عملية غائبة تدفع الفرد نحو بلوغ ذلك الهدف بمنافسة الآخرين في سبيل تحقيق ذاته.

فمكدوجل صدر على حقيقة القصد السيكولوجية من خلال النشاط العقلي المرتبط بالموقف والتنبؤ بالنتائج المتوقعة، والسعي نحو الهدف، والارتياح عند تحقيق ذلك الهدف كعملية غائبة وهو نوع من العملية يكون السعي فيه نحو هدف متوقع ذو أثر حقيقي على مجرى الأحداث.

(محمد النوبي،2010،ص71).

10–3) نظرية فرويد: (S.Fruid) لقد ركز سيجموند فرويد على مراحل النمو الأولي خاصة الفمية والأوديبية، والتي من خلالها تنمو وتتفاعل شخصية الطفل حاضرا ومستقبلا وقد أكد أن تماسك الشخصية يكمن في قوة البناء الشخصي الداخلي للفرد ومرجع لقوة الأنا لديه، والتي تعمل على رغبات ومحفزات الهو من جهة، وضوابط ومعايير الأنا الأعلى من جهة اخرى، إذ أن الأنا تمثل مؤشر الميزان لضمان المحافظة على توازن الفرد، فبقدر واقعية الذات لدى الفرد يتشكل مستوى طموحه تبعا لذلك بالنمط الواقعي في إطار الإدراك الفعلي لقدراته وامكاناته واستعداداته، ويتم ذلك بواسطة استغلال قدرة الأنا بصورة إيجابية بدلا من نفاذ طاقتها في مجابهة الطموحات اللاواقعية، والناتجة عن زيادة مساحة رغبات الهو وفرض سيطرتها على الموقف النفسي في صراع الجهاز النفسي لدى الفرد، ولذلك قد يلجا الفرد الى استخدام ميكانيزمات الدفاع إزاء ذلك، والتي تتباين ما ين الإسقاط والتوحد والتعويض ... وكل ذلك مرجه لمحاولة التنفيس عن الإحباط وعدم القدرة على وضع وإدراك طموح واقعي للنجاح في تحقيق الأهداف والوصول إلى الغايات المنشودة، وبذلك يتم اللجوء للطموح المناخ والذي يكون خيالي ومبالغ فيه ولا يتف مع قدرات الفرد واستعداداته. (محمد النوبي،2010،ص72).

10-4) نظرية النمذجة لسكينر (S.F- skinner)

يرى بوريس فريدريك سكينر أن الطموح هو تعبير عن فالية الذات وهو عملية توقع وهذا التوقع يشير إلى ثقة الفرد في قدرته على آداء سلوك معين، كما يرى أن تصرف الشخص بطريقة غير مرغوبة في المواقف الاجتماعية تتم من خلال مشاهدته شخصا او أكثر يمارسون طرق التصرف المرغوبة في مواقف طبيعية، ولذلك فهي تفيد في تغيير السلوكيات غير المرغوبة، ولذلك فان السلوك المشاهد هو الأساس في التغيير، بالإضافة لدور الأفراد في تنظيم ذلك السلوك الإنساني.

(محمد النوبي،2010،ص70).

10-5) نظرية القيمة الذاتية للهدف:

وضعت أسكالونا 1940 (Escalona) أسس هذه النظرية ثم تمت دراسة هذه النظرية على يد فستنجر (fastanger) ثم أدخل عليها جولد وليفين golde-leven بعض التعديلات حيث ربطا هذه النظرية بفكرة الأفراد المرجعية وعلى إطار واسع، حيث كانت ترى أسكالونا أنه على اساس قيمة الهدف الذاتية يتقرر الاختيار إضافة لاحتمالات النجاح والفشل المتوقعة أي أن القيمة الذاتية للنجاح تعتبر نتيجة للقيمة نفسها ولاحتمالات النجاح، وهذه النظرية تحاول تفسير ثلاث حقائق:

- هناك ميل لدى الأفراد ليبحثوا عن مستوى طموح مرتفع نسبيا.
- كما أن لدى الأفراد ميلا لجعل مستوى الطموح يصل إلى حدود معينة.
- الميل بوضع مستوى الطموح بعيدا جدا عن المنظمة الصعبة جدا والسهلة جدا.
- وتقول أسكالونا أن هناك فروقا كبيرة جدا بين الناس فيما يتعلق بالميل الذي يسيطر عليهم للبحث عن النجاح وتجنب الفشل، فبعض الناس يظهرون الخوف من الفشل فيسيطر عليهم احتمال الفشل، وهذا ينزل من مستوى القيمة الذاتية للهدف.

(خضراوي نبيل،2015-2016،ص25).

10-6) نظرية المجال لليفين:

يذكر ليفين عند كلامه عن أثر القوى الدافعة في التكوين المعرفي للمجال: أن هناك عوامل متعددة من شأنها أن تعمل كدافع للتعلم في المدرسة، وقد أجملها فيما سماه بمستوى الطموح، حيث يعمل هذا المستوى على خلق أهداف جديدة، بعد ،أن يشعر الفرد بحالة الرضا والاعتداد بالذات، فيسعى إلى الاستزادة بهذا الشعور المرضي، ويطمح في تحقيق أهداف أبعد ، وإن كانت مترتبة على الأولى إلا أنها في العادة تكون أصعب وابعد منالا، وتسمى هذه الحالة لعقلية بمستوى الطموح، وقد دلت دراسة الطموح السيكولوجية على أن مستوى الطموح على درجات فقد يكون مجرد رغبة للقيام بتحقيق هدف، ويعبئ قوى الجسم لتحصيله، في هذه الحالة يقال أن مستوى الطموح عند الفرد عال أو راق وتعتبر نظرية المجال أول نظرية فسرت مستوى الطموح وعلاقته بالسلوك الإنساني بصفة عامة وهي النظرية الوحيدة التي تعرضت لتفسير مستوى الطموح مباشرة، وقد يرجع ذلك للأعمال المتعددة التي أسهم بها "ليفين" وتلاميذه في هذا المجال ويعتبر "ليفين" أن هناك عوامل متعددة تعتبر قوى دافعة تؤثر في مستوى الطموح منا على سبيل المثال ما يأتي:

عامل النضج: فكلما كان الفرد أكثر نضجا، كان في متناول يده وسائل جمع تحقيق أهداف الطموح، وكان اقدر على التفكير في الوسائل والغايات على السواء.

(توفيق محمد توفيق شبير،2015،ص34).

القدرة العقلية: كلما كان الفرد أثر قدرة، كان في استطاعته القيام بتحقيق أهداف أكثر صعوبة.

النجاح والفشل: فالنجاح يرفع من مستوى الطموح، ويشعر صاحبه بالرضا، أما الفشل فيؤدي إلى الاحباط، وكثيرا ما يكون معرقلا للتقدم في العمل.

الثواب والعقاب: الثواب المادي والمعنوي (الأجور، الحوافز، الترقية) يرفع من مستوى الطموح ويجعل الإنسان يقوم بتنظيم نشاطه ويوجهه نحو تحقيق الهدف.

القوى الانفعالية: ويقصد بها الجو العام الذي يمارس يه العمل مثل: شعور الفرد بتقدير الزملاء وإعجابهم بنشاطه وانتاجه، وعلاقاته الطيبة برؤسائه، وشعوره بأنه متقبل من جماعة العمل، كل ذلك

يعتبر سببا في ارتفاع مستوى الطموح، وعكس ذلك يؤدي إلى كراهيته للمؤسسة وللعمل ويسبب في غيابه المتكرر وبالتالي انقاص مستوى طموحه.

القوى الاجتماعية والمنافسة: فقد تؤدي المنافسة بين الزملاء إلى دفع مستوى الطموح، ولكنها قد تنقلب الى أنانية، أو تنازع، ولذا يجب أخذ ذلك بعين الاعتبار.

مستوى الزملاء: قد تكون معرفة الأخصائي لمستوى زملائه ومقارنته بمستواه خصيا سببا في رفع مستوى طموحه، ودفعه للعمل، وتعبئته جهوده نحو تحقيق الهدف.

نظرة الفرد إلى المستقبل: تؤثر نظرة الفرد إلى المستقبل، وما يتوقع أن يحققه من أهداف في مستقبل حياته على أهدافه الحاضرة، فالشخص الذي يمتد بصره وتفكيره إلى مستقبل زاهر يكون تحصيله مخالفا لشخص ينظر للمستقبل بمنظار أسود.

(توفيق محمد توفيق شبير،2015،ص35).

11) قياس مستوى الطموح:

يقاس مستوى الطموح بثلاث طرق مختلفة في المنهج والوسائل وهي على التوالي:

11-1) طريقة التجارب المعلمية (الطريقة التقليدية):

وتتكون هذه الطريقة من جهاز الاستخدام أو التجربة، ومن الجداول الخاصة بتدوين الإجابات، فبعدما يعرض الجهاز على الشخص مع تقديم شرح وافي بطريقة استخدامه يمنح فرصة التجريب والعمل على الجهاز بعدة مرات، وبعد التدريب يسال الشخص عن الدرجة التي يتوقع الحصول عليها، أو ما مستوى طموحه؟ وتدون إجابته في الجداول المعدة لذلك، ثم يشرع في الأداء الفعلين وبعد الانتهاء يسال عن الدرجة التي تحصل عليها فعلا، وتكرر هذه العملية عدة مرات وهذا يعني أن هناك ثلاث درجات:

- درجة الطموح: تعبر عن الدرجة الأولى التي توقع الشخص الحصول عليها.
- درجة الأداء الفعلي: وهي الدرجة التي صرح بها الشخص بعد القيام بالأداء.

درجة الحكم: وهي ما حصل عليه الشخص من درجات حقيقية. **(كاميليا عبد الفتاح،1984،ص43)**

وتشير سعاد شاهين(1987) إلى مقاييس مستوى الطموح قبل التطور الذي حدث في مقياس الطموح للراشدين هي:

11-1-1) مقياس الإختلاف التحصيلي: ويقصد به درجة الفرق بين درجة الطموح ودرجة الحكم، أو بين درجة التوقع ودرجة الأداء الحقيقي لنفس المحاولة، ويحسب بطرح درجة الأداء المتوقع من درجة الإنجاز الحقيقي أو التحصيلي، فإذا كان التحصيل أعلى من الطموح يطلق عليه الفرق الموجب، أما إدا كان الفرق بين الطموح والأداء التحصيلي سالبا أي أن الأداء التحصيلي أقل من الطموح أو الأداء المتوقع أطلق عليه الفرث السالب.

11-1-2) مقياس اختلاف الحكم: ويعبر عن درجة الفرق بين درجة الأداء الفعلي ودرجة الحكم لنفس المحاولة، فإذا كان الحكم أعلى من الأداء الفعلي سمي الفرق الموجب، أما إذا كان الأداء الفعلي أعلى من درجة الحكم أطلق عليه الفرق السالب.

(سعاد شاهين،1987،ص88، 89).

11-1-3) مقياس الاختلاف الذاتي: واستعملها ايزيك H,Eysenck واعتبرها دليلا على ذاتية المفحوص، وهي تلك الدرجات التي تحصل عليها من إضافة اختلاف الحكم إلى اختلاف الهدف، ودرجة الاختلاف الذاتية العالي تدل على أن الشخص يطمح في أشياء كثيرة ولكنه يسيء تقدير نجاحه.

11-1-4) معامل التذبذب: واستعمله كذلك ايزيك H,Eysenck وهو عبارة عن ميل الشخص إلى تغيير مستوى طموحه بناءا على نتائج كل محاولة في الاختبار، وخاصة في المحاولات الخاطئة أو المحاولات التي لم يحقق فيها نجاحا كبيرا، وتحسب معامل التذبذب عن طريق جمع التغييرات في مستوى الطموح خلال الاختبار.

(كاميليا عبد الفتاح،1984،ص44، 45).

11-2) طريقة المواقف الفعلية في الحياة(أسلوب السيكومتري):

لقد انتقل قياس مستوى الطموح من التجار المعلمية إلى قياس عبر المواقف الحياتية كما فعل "تشايلد" وزملاؤه" (child) 1954، لأنه كان يرى أن بعض التجارب المعلمية قد لا تكون وثقة الصلة

بالأحداث في حياتنا، ويعتمد هذا الأسلوب على الاستبيانات التي تتكون من أسئلة مفتوحة تتعلق برغبات المستقبلية وطموحاته، وقد تعتمد أحيانا على الأسئلة المغلقة خاصة إذا كانت فئة المفحوصين من المراحل العمرية الدنيا.

(كاميليا عبد الفتاح،184،ص48).

وقد قام الباحثين بتصميم مقاييس لمستوى الطموح منهم (فوزل 1959) الذي يشمل على خمسة أسئلة، ومنهم أيضا (هللر وملر 1981) حيث قاما ببناء مقياس يتكون من ثمانية أسئلة لكل سؤال عشرة اختيارات على المفحوص أن يختار أحدها وعلى مستوى الباحثين العرب فإن أشهر مقياس لمستوى الطموح هو المقياس الذي أعدته كاميليا عبد الفتاح والذي يتكون من 17 فقرة، موزعة على سبع أبعاد هي النظرة إلى الحياة، تحديد الأهداف، الاتجاه نحو التفوق، الاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية والرضا، التسليم بالوضع الراهن، الميل نحو الكفاح، الإيمان بالحظ.

(أبو زيد أحمد عبد الله: 1999،ص20).

خلاصة الفصل

إن موضوع مستوى الطموح يعد من المواضيع الحديثة في الدراسات السيكولوجية، إذ ظهر بعدة تعاريف تجمع على أنه رغبة أو هدف مستقبلي، يحدده الفرد لنفسه ويبذل كل ما باستطاعته في تحقيقه وتتدخل عدة عوامل في تحديده منها ماهي متعلقة بخبرات النجاح والفشل للفرد، ودرجة الانجاز، ومفهومه عن ذاته وقدراته العقلية خاصة الذكاء منها، وتفاعله مع جماعته المرجعية والاقران.

الفصل الثالث:

الرضا الوظيفي

تمهيد

1-مفهوم الرضا الوظيفي.

2-أنواع الرضا الوظيفي.

3-عناصر الرضا الوظيفي.

4-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

5-نظريات الرضا الوظيفي.

6-طرق قياس الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل

تمهيد

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين وبالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه مازال هناك تباين واختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى ماهية الرضا الوظيفي من حيث التعريف ، أنواع والأهمية والنظريات وطرق قياسه.

1) مفهوم الرضا الوظيفي:

تعريف لوسك 1969:

انه حالة من السرور النفسي ناتج عن تقييم الفرد لعمله من حيث ما يبذله في ادائه والفوائد التي تعود عليه من العمل.

(كامل محمد عويضة،196).

تعريف لوك 1976:

هو حالة وجدانية سارة ناتجة عن تقويم عمل الفرد أو خبرته المهنية كما يعرفه على أنه:

"حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة ومحققة لقيم الوظيفة أو المهمة على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد.

تعريف لاندي و ترمبوا :

أن الرضا الوظيفي دال على مشاعر العاملين اتجاه العمل بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام.

(عمار الطيب كشرود،1995).

تعريف أحمد ماهر:

هو تلك الاتجاهات النفسية للعاملين اتجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر، سياسات المنظمة، الرؤساء والزملاء وفرص النمو والترقية....

(أحمد ماهر، 2000م،ص43).

2) أنواع الرضا الوظيفي:

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

2-1) الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضي أو غير راضي فالمؤشر الأولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلا الفرد، وهذا السبب إنه يفيد القاء النظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.

2-2) الرضا النوعي: يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، وتتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملاءه ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر عن عدم الرغبة من عمل ذاته.

(سفاري ميلود،2007م،ص19)

3) أهمية الرضا الوظيفي:

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها الى العقل البشري الذي يديرها ويحركها.

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديرا، موظفا، أو عاملا صغيرا، اتجاه لمؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وعموما فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى:

-رفع الروح المعنوية للعاملين، ما يؤدي الى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوى كذلك انخفاض في مستوى الصراعات سواء بين العمال أو بين العمال والإدارة.

-زيادة درجة الولاء والإلتزام التنظيمي، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فعالية المؤسسة.

-تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد، فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده، كما يمكن أن يكون مؤشر لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية.

(محمد مسفر الشمراني،2006،ص 38، 39).

4) عناصر الرضا الوظيفي:

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيها يقرره الأفراد من رضا عن العوامل التي قد تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى وهذه العوامل يمكن تحدد بالتالي:

4-1) الرضا عن الأجر:

يقصد به الثمن أو المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير المجهودات التي يبذلها سواء كانت جسمية أو فكرية، ويعتبر "هرزبرج" ورفقائه 1959 أن توافر الأجر لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد، لكن الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية والمصانع الإنجليزية تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الدخل، فكلما زاد الرضا الوظيفي والعكس بالعكس.

4-2) الرضا عن فرص الترقية:

كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال في نحل شكر وتقدير وأنه لابد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا أكثر عن عمله وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.

4-3) الرضا عن الإشراف:

تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي، وأوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي بين مرؤوسيه روح المساندة الشخصية، ويعمل على تفهم مرؤوسية هذا المشرف يستطيع اكتساب ثقتهم وولائهم فالمشرف الذي يكون حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم ورضا عن عملهم ويتحقق الرضا عن الإشراف بتحقق العوامل التالية:

- إظهار روح الصداقة في العمل.
- تفهم مشكلات العامل ووجهات نظره.
- مساندة العمال وتقديم يد العون لهم.

- وجود استعداد للتفاهم بين المشرف وعماله، دون اللجوء للسلطة الرسمية والأوامر.

- الاهتمام بشخصية المشرف وسلوكه، ومن ثم اختياره للوظائف القيادية.

- المعايشة السلمية في العمل بين المشرف و العمال.

(زين الدين ضياف، 2000م،ص73).

4-4) الرضا عن جماعة العمل:

إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع الموظفين، يستطيع التفاهم معهم فإنه لابد وسيرضى عن عمله، وربما يصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.

4-5) الرضا عن ظروف العمل:

تؤشر ظروف العمل المادية مثل :درجة الحرارة والرطوبة، والنظافة ،على درجة رضا الموظف عن بيئة العمل وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

4-6) الرضا عن محتوى العمل:

توصل عدد من الباحثين أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل ،بل إنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل:

- درجة تنوع مهام العمل.

- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد.

- استخدام الفرد لقدراته.

(أحمد صقر عاشور،1983،ص154).

وإذا اعتقد بأنه غبي فسيكون أداؤه ضعيفا.

(عمار الطيب كشرود، مرجع سبق ذكره، ص467).

5) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي، والتي لابد للإدارة من أن ترتكز عليها لأن الرضا الوظيفي ليست محصلة عامل أو بعد واحد، بل هو انعكاس التفاعل لعوامل متعددة تظهر على الفرد وأهم هذه العوامل ما يلي:

(محمد نايف عياصرة ، برهان محمد حمادنة،2013م،ص13).

5-1) الأجور والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طرية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح، فالأجر هو الثمن الذي يحصل عليه العامل مقابل المجهود الجسماني أو العقلي الذي يبذله في العمل، وهو أولى الأهداف التي يسعى الموظف إلى تحقيقها من وراء عمله، والذي يمكنه من تثبيت حاجاته الطبيعية الأساسية.

(بن دريدي منير،2013،ص136).

5-2) محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل بما يتضمنه العمل من مسؤولية وصلاحية، ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها، ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة إلى العامل غذ انه كلما كان العمل ذا محتوى عالي أي يتضمن عناصر إثراء والتي تسمى بالتحميل العمودي كلما شعر الفرد بأهمية وهو يؤدي هذا العمل وبالتالي يزداد رضاؤه عنه.

(محمد سرور الحريري،2012م،ص155).

5-3) فرص الترقية:

يقصد بالترقية شغل وظيفة أعلى، ويصاحب ذلك عادة زيادة في المسؤوليات وفي صعوبة العمل، كما يتصلب ذلك توافر المؤهل الأعلى والخبرات الإضافية في التقدم للترقية، ويتم الاعتماد على هذا المصدر عادة عند الرغبة في شغل الوظائف الإشرافية والقيادية.

(محمد اسماعيل بلال،2004م،ص78).

إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية ، وفقا للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ، ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

(سهيلة محمد عباس،).

5-4)نمط الإشراف:

ويعني الإشراف العلاقة بين شخص موجه(المشرف) ،وعدد من الاشخاص(المشرف عليهم) يعملون ضمن جماعة معينة، وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف على تحقق الأهداف.

(فاروق عبد الفليه،2009،ص262).

فعندما يدرك مدى جودة الإشراف الواقع عليه تتأثر درجة رضاه عن الوظيفة، فيدرك أهمية واهتمام المشرف شؤونه وحمايته لحقوقه إذ ان المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقاته عهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام المتبادلين والمودة ، يحقق رضا عاليا بين مرؤوسيه، عن ذلك المشرف الذي يفتقد لتلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه فالمشرف الفعال يكون إنساني يحرص على العلاقات الإنسانية، ديمقراطي يحترم حرية الآخرين ومشاعرهم.

(سهيلة محمد عباس، مرجع سبق ذكره،ص177).

5-5) جماعات العمل:

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة، مصدر منفعة أو مصدر توتر له، فتفاعل الفرد مع زملائه في العمل يحقق تبادل المنافع بينه وبينهم، امّا إذا كانت جماعة العمل مصدر لرضا الفرد(العامل) عن عمله ، وكان تفاعل الفرد مع زملائه يخلق توتر لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه، اعتبر ذلك جماعة العمل مسببا لاستيائه من عمله.

*فالرضا عن مجموعة العمل يكون من خلال:

- الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة.
- تقارب درجة الثقافة و الناحية العلمية و الفكرية للمجموعة.
- النزعة الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة.

– المشاركة في نوادي و جمعيات مهنية واحدة.

(فايز عبد الكريم الناطور،2011،ص132).

5-6)ساعات العمل:

يعتبر انخفاض عدد ساعات العمل من العناصر التي تحفز الموظفين على زيادة العمل وتكثيف الجهود، كما يمكن استخدام ساعات عمل أكثر مع توفير أوقات للراحة بحيث يتحدد نشاط العاملين خلالها مما يجعلهم يقبلون على العمل بشغف أكبر بعد فترات الراحة التي يحصلون عليها، بالقدر الذي تتعارض فيه ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد باستخدامه، بالقدر الذي يتحقق به الرضا عن العمل، ويتوقف هذا على الأهمية بالنسبة التي يعطيها الفرد لوقت الراحة أو الفراغ.

كما أن ساعات العمل المخصصة في اليوم، إذا كانت الساعات المخصصة للعمل طويلة فإن حجم القوى العاملة لابد أن يتجه نحو الزيادة ، أما إذا تقلصت ساعات العمل اليومي فإن هذا سيؤثر سلبا على حجم القوى العاملة في المجتمع.

(فاروق عبد الفليه، مرجع سبق ذكره،ص263).

5-7) ظروف العمل:

والتي وصلت الدراسات الكلاسيكية، لعدم أهميتها كعنصر هام في دفع العمل، ولكن الحال تغير في العصر الحديث، وأصبحت الإضاءة والتهوية والرطوبة، والحرارة عوامل مساعدة في القيام بالعمل والرضا عنه:

5-7-1) الإضاءة:

إن أحسن مستوى للإضاءة في مختلف أنواع العمل، لا يحدد بساطة بإيجاد كمية الضوء التي ينتج عنها أقصى حدة بصرية للعمال إذ يجب أن تدخل في اعتبارنا كثير من العوامل الأخرى مثل: مقدار العمل وسهولة القيام به ، ولاشك أن الإضاءة غير الجيدة في مكان العمل تؤدي إلى تأذي العينين مع مرور الزمن وإضعاف قدرة الفرد على الأداء الجيد، وتحدث الإضاءة الشديدة بشكل تحدث انبهار في العيون، ويحدث ذلك عندما تكون أفقية ومباشرة ومن مؤشرات الإضاءة غير الجيدة أيضا وجود مساحات مضللة.

(محمد حسين العجمي،2008،ص138).

5-7-2) الحرارة:

وهي إحدى أشكال الطاقة، ويمكن أن تنتج الحرارة في بيئة العمل من مصادر طبيعية، حيث يتم تبادل هذه المصادر والأجسام الموجودة في حيز العمل بطرق تبادل الحرارة المعروفة والمعروف أن العمل في مكان ترتفع درجة الحرارة فيه بسبب التعب والإرهاق والضيق، لذلك ينبغي ان يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة، وسواء كان العمل عضليا أو ذهنيا.

(حسن محمد ابراهيم حسان،2007،ص384).

5-7-3) الضوضاء:

معظم المصانع والمكاتب يوجد بها قدر ما من الضوضاء، بمرور الوقت كذلك من الملاحظ أن هناك بعض الأفراد الذين لا يتأثرون بها، وقد وجد أن الاثر النفسي للضوضاء، يتوقف على نوعها وعلى الاتجاه النفسي نحوها.

فالضوضاء المتصلة المستمرة التي تحدث على وتيرة واحدة ربما لا تؤثر على نفسية العامل في حين الضوضاء المتقطعة أو الغير عادية تؤثر على العامل.

(عبد الرحمن العيسوي:2004ص50، 51).

5-7-4) التهوية: هي إدخال الهواء النقي أو طرد الهواء الفاسد من داخل مكان العمل والهدف من توفير التهوية المناسبة، والجزء الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن ومن أسباب فساد الهواء داخل العمل:

*وجود عدد كبير من الناس في مكان واحد.

* حركة الهواء من العوامل التي تمنع تراكم الهواء النقي، والدور الكافي في أماكن العمل حتى لا يحل بهم التعب سرعة فيؤثر في إنتاجهم، وأوضحت أهمية العلاقات التي تعطى للعمال كحافز على أن يبذلوا كل ما يستطيعون من جهد.

(حسين الساعاتي:1980 م،ص317).

6) نظريات الرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، وهي ذات أهمية كيرة من حيث أنها تساعدنا على تحديد، وتفسير مسببات رضا الأفراد عن عملهم أو استيائهم منه، كما يمكنها أن تمنحنا فرصة التنبؤ بالرضا وبالتالي محاولة ضبط العوامل المسببة أو المرتبطة به تذكرها كالتالي:

6-1) نظرية القيمة أو التعارض:

تقول هذه النظرية التي طورها "لوك" ما بين 1969-1976 بأن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض الجوانب المهنية يعكس حكما ثنائي القيمة:

6-1-1) التعارض المدرك بين ما يريده الفرد وما يتحصل عليه بالفعل.

6-1-2) أهمية ما يريده الفرد ويقوم به.

فالرضا الوظيفي الكلي للفرد هو عبارة عن مجموع كل هذه المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد.

بعبارة أخرى فإنه يمكن أن يكون مظهرا من مظاهر العمل كالترقية مهما جدا لفرد ما، بينما ليس كذلك لفرد أخر وفي هذه الحالة فإن الترقية لا يجب أن تعطي قيمة أعلى من بقية العوامل، ويطرح "لوك" السؤال التالي: "ما الذي يحدد مظهرا من مظاهر العمل يكون مرضي أو غير مرضي للعمال؟ والإجابة على هذا السؤال بالنسبة للوك تعتمد على إدراك الفرد للتطابق أو التعارض في رغباته والمحصلات التي يجنيها من وراء العمل فمثلا إذا أعطيت عطلة مرضية لفرد معين، فإنها تخلق لديه رضا عن ما يتطلع إلى التمتع به ولكن في نفس الوقت قد تكون مصدر استياء أو عدم رضا بالنسبة لفرد آخر لا يتطلع إلى التمتع بأوقات الراحة خارج أوقات العمل وبالمثل، فإن أوقات العمل الزائدة قد تساعد أو تقلل من الرضا الوظيفي تبعا لما يدركه العمال في المؤسسة، بعبارة أخرى "هل هذا العمل الزائد والذي يؤدي الى زيادة في الدخل مدرك أنه مطابق أو غير مطابق لرغبات العمل "، وذلك وكما رأينا سابقا فان "لوك" قد عرف الرضا الوظيفي على أنه "حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفة على انها مشبعة او محققة لقيم الوظيفة أو المهمة على شرط ان تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد.

ويقترح "لوك" دورا مهما لمفهوم الأهمية، حيث أن الرضا الوظيفي عنده ليس بكل بساطة جمع العناصر الفردية للوظيفة، فكل عنصر له أهمية نسبية ضمن كل هذه العوامل فإذا كان الراتب مثلا مهما جدا بالنسبة له رغم كونهم لطفاء فإن الراتب يجب أن يلعب دورا كبيرا في تحديد رضا كلي، يعني هذا أننا يمكن أن نتنبأ بدقة برضا الشخص الكلي اذا أوزنا الرضا في كل عنصر وظيفي معني وذلك وفقا لأهميته.

(أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره،ص241.).

6-2) نظرية نموذج الرضا:

حسب هذه النظرية يكون الأفراد عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل والمشرفين والرواتب، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يجب أن يتحصلوا عليه فالنظرية تتوقع أنهم سوف يشعرون بعدم الرضا.

وطبقا لرأي "لولر" فإن مقدار المظهر الذي يدركه الأفراد والذي يتحصلون عليه فعلا يعتمد على النتائج الحالية المتحصل عليها أو نتائج الآخرين الذين يقارنون أنفسهم بهم، وحسبه أيضا فإنه لتحديد مستوى رضا الفرد عن وظيفته، يجب وزن كل مظهر على حدى وفقا لأهميته عند الفرد، يتم جمع القيم أو الأوزان في شكل درجات إلى أن نتحصل على درجة شاملة أو كلية.

نلاحظ ان فكرة وزن المظاهر مشتركة بين نظرية القيمة ونظرية مظهر الرضا، والعملية الوحيدة المتميزة في هذا النموذج هي الإدراك الشخصي للمدخلات، وإدراك الخصائص المهنية وإدراك النتائج وإدراك الواقع.

(عمار الطيب كشرود مرجع سابق ،457).

6-3) نظرية العملية المناوئة (المقاومة):

قدم "Candy" 1978 نظرية جديدة حول الرضا الوظيفي وتؤكد هذه النظرية حول العمليات الفسيولوجية في الحفاظ على حالة وجدانية متزنة، أي أن الأساس السببي للرضا هو فسيولوجي، ويشمل الجهاز العصبي المركزي حيث يتغير رضا الفرد خلال فترة من الزمن حتى لو كانت الوظيفة

ثابتة، فمثلا قد تبدو الوظيفة أكثر تشويقا خلال الأسابيع الأولى من العمل عنها بعد سنوات لكن الاشخاص يملكون آليات تساعدهم على المحافظة على حالة وجدانية متزنة.

تشير العمليات المناوئة إلى العمليات المقاومة في التعامل مع الانفعال فإذا كان الشخص مسرورا جدا فإن استجابته فيسيولوجية تعارض هذه الحالة الوجدانية، إذ تحاول أن ترجع الفرد إلى مستوى محايد.

والحالة المتطرفة سالبة أو موجة ينظر إليها على أنها مضرة بالأفراد، ولذلك فإن الميكانيزمات الفسيولوجية تعمل على الوقاية من هذه الحالات المتطرفة، ويقترح "لا ندي" أن سبب اختلاف الأفراد في رضاهم الوظيفي يعود إلى الاختلاف في درجة وظائفهم الفسيولوجية الوقائية.

عندما يقدم " الوظيفة" فإنه يحدث اتجاهها إما رد فعل سلبي أو إيجابي، وعندما يفوق هذا الانفعال مستوى معين فإن عملية مناوئة ترجعه تلقائيا تحت المراقبة أو الضبط، عندما يختفي المنبه كأنه يتوقف الفرد عن العمل ليوم واحد مثلا، فإن الأفعال أيضا يتوقف وينتج عن ذلك أن تقل عملية المناوئة.

إن تثبيط الآلية الوقائية يؤدي إلى تخفيض الانفعال المتطرف مع مرور الوقت، وهكذا يصبح الشخص أكثر حيادية اتجاه وظيفته كلما بقي فيها مدة أطول، ويعرف "لاندي" أن مستوى التنبيه يبقى بدون تغيير، لكن عملية المناوئة هي التي تقوى فالوظائف حسبه ليست هي المهمة في حد ذاتها، بل استمرار الأفراد في نفس الوظيفة هو الذي ينتج عنه استجابة فسيولوجية قوية جدا يمكن أن تمنح البهجة أو اللذة.

لا توجد بيانات بشأن صدق نظرية "لاندي" فنحن نعرف أن بعض الأفراد الذين شغلوا نفس الوظيفة لفترة طويلة هم إما مسرورون جدا أو غير مسرورين بوظائفهم، ولكن يمكن اعتماد هذه الوظيفة في تفسير بعض المظاهر كالملل، ولكنها لا يمكن أن تفسر لنا كيف يصبح الأفراد أكثر رضا أو إستياء، ويمكن اعتبارها بمثابة محاولة وضع حلقة وصل أو تكامل بين علم النفس الفسيولوجي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي.

(عمار الطيبي كشرود، مرجع سبق ذكره،ص463).

6-4) نظرية الثبات والاتساق:

طورها "Korman" 1976 وتهتم بالعلاقة بين مستوى تقدير الذات للعامل والأداء الوظيفي، وحسبه فإن هناك علاقة موجبة بين الاثنين، فالعمال ذوي التقدير المنخفض يؤدون أعمالهم على مستويات منخفضة، ويضع "korman " ثلاث أنواع من تقدير الذات وهي:

تقدير الذات المزمن: ويعني شعور الفرد العام حول نفسه.

تقدير الذات الموقفي: ويعني شعور الفرد حول نفسه في موقف معين كتشغيل آلة.

تقدير الذات المتأثر اجتماعيا: ويعني كيف يعر الفرد بنفسه بناء على توقعات اخرى.

بنيت هذه النظرية على أساس فلسفة تحقيق الذات فإذا اعتقد العامل أنه ذكي فإنه يؤدي عمله بصورة جيدة.

7) طرق قياس الرضا الوظيفي:

7-1) طريقة تحليل ظواهر الرضا:

وهي أكثر طرق القياس بساطة وانتشارا، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن رضا الفرد ومشاعره تجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تنامي درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل، والتغيب والتمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلا عن انخفاض دوران العمل بينهم بصورة لا تجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي.

(حسن محمد عبد الرحمن،2009م،ص187، 188).

7-2) طريقة هرزبرغ (طريقة القصة):

وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية يتذكر الأوقات التي يشعر فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر

الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على آدائهم لأعمالهم إيجابا أو سلبا.

*استخدام قائمة الأسئلة:

وهذه القائمة تحتوي على أسئلة عن عوامل مثل:

طبيعة أو نوع العمل، ساعات العمل، ظروف العمل، الترقية، اتجاهات الإدارة، حرية التعبير، الأجر، الإشراف، زملاء العمل... إلخ.

(حسن الساعاتي،1980م،ص317).

7-3) طريقة الاستقصاء:

وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء معينة، المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج (استطلاع الرأي)، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم، وتأخذ هذه النماذج أشكالا عدة، مثل نموذج فروم، ونموذج بورتر.

(مصطفى نجيب الشاويش،2005م،ص115).

7-4) طريقة الأحداث الحرجة:

وهو أسلوب أو إجراء آخر يمكن من خلاله قياس، وتقييم رضا الفرد عن عمله، وهنا يصف الفرد بعض الأحداث المرتبطة بعمله والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم اختيار فحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا.

وثمة أيضا مقياسان يستخدمان لقياس الرضا الوظيفي على نطاق واسع جدا وهما:

المقياس الأول: استبانة مينسوتا للرضا الوظيفي:

فهو مقياس تقدير يطلب من العاملين أن يحددوا أو يقدروا مستويات رضاهم أو عدمه لعشرين جانب من جوانب المهنة، بما في ذلك: كفاءة المشرف، ظروف العمل، فرص التقدم، التعويضات، أما مقياس التقدير ذاته يتراوح بين راض جدا إلى غير راض جدا.

المقياس الثاني: استبانة وصف المهنة:

وهي صيغة مختصرة لاستبانة (مينيسوتا) للرضا الوظيفي، وهي تقيس معدلات الرضا لخمسة جوانب(أبعاد) للمهنة وهي: المهنة ذاتها والإشراف والراتب والترقية والزملاء، وضمن كل بعد من الأبعاد الخمسة قائمة بكلمات أو جملة قصيرة، وعلى العامل أو الموظف أن يحدد ما إذا كانت كلمة أو جملة، تصف المهنة أو لا باستخدام إجابات من نوع الإثبات أو عدم المعرفة.

(مجدي أحمد بيومي، محمد السيد لطفي،2011م،ص147).

خلاصة الفصل:

من خلال ما توصلنا اليه ودرسناه في هذا الفصل نستنتج ان هناك عدة تعاريف للرضا الوظيفي وذلك نظرا لتعدد دراسات التي تناولتها، ولكن كلها تتفق في نهاية المطاف على ان الشعور الإيجابي للموظف اتجاه عمله، ونظرا لأهميته قام الباحثون بتحديد العوامل المؤثرة فيه من حيث منها ما يتعلق ببيئة العمل، ونظرا لتزايد اهميته واثره الكبير على حياة الموظف ظهرت العديد من النظريات للبحث في سبيل تحقيقه.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابـع :

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الإستطلاعية

3- مجتمع الدراسة

4- عينة الدراسة

5- الإطار المكاني والزماني للدراسة

6- أدوات جمع البيانات للدراسة

7- الأساليب الإحصائية للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد :

إن الهدف الذي يصل إليه الباحث في كل دراسة أو بحث علمي ،لابد أن يمر بمراحل ،و يتبع منهجية بحث علمي ،و أن يحيط بالظاهرة المدروسة ميدانيا ،و لأجل تحقيق ذلك يقوم الباحث بجمع المادة العلمية الميدانية ،عن الظاهرة من الميدان مجال الدراسة عن طريق أدوات تتلاءم مع موضوع بحثه ،و عينة ممثلة لمجتمع البحث ،و منهجا مناسبا ،و هذا ما سنتطرق له في هذا الفصل.

1- **منهج الدراسة :** المنهج يعني مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم ،فهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة ،و المناهج أو طرق البحث عن الحقيقة تختلف باختلاف المواضيع.

(عمار بوحوش 2002 ،ص 29)

1-1 **المنهج الوصفي** :هو أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات دقيقة و موضوعية عن ظاهرة أو موضوع محدد و ذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ،ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.

(رجاء وحيد دويدري :2000،ص185)

2 - الدراسة الاستطلاعية : يحسن قبل البدء في الإجراءات البحث و بصفة خاصة في البحوث الميدانية القيام بدراسة استطلاعية للتعرف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث و الصعوبات التي ربما تواجه الباحث في تطبيق أدوات بحثه ،أو إجراء مقابلة شخصية أو نحو ذلك للتعرف على ظروف الأفراد الذين ستطبق عليهم هذه الأدوات أو يتم معهم المقابلة أو يتم جمع البيانات عنهم و مدى استعدادهم و رضاهم عن الإجراءات الخاصة التي ستتبع معهم.

(محمود عبد الحليم مسي:2001، ص 60).

و من أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على الصعوبات التي قد تواجهنا في الدراسة الأساسية.

- فحص الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس ، و التأكد من ملاءمتها للدراسة.....

(خضراوي نبيل 2016 ،ص 50).

- جمع المعلومات و المعطيات حول موضوع الدراسة.

- تحديد وجود العينة.

كما بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية في الدراسة الحالية إلى 60 عامل و عاملة في البلدية و كان من المفترض القيام بالدراسة الاستطلاعية بالبلدية .

و كانت في بداية مارس، نظرا لانتشار وباء كورونا تعذر علينا القيام بالدراسة الاستطلاعية فمن خلال النتيجة الجزئية كان بإمكاننا الإنتقال للدراسة الحقيقية و التطبيق على 100 عامل و عاملة بالبلدية.

3/ **مجتمع الدراسة:**

3-1 تعريف مجتمع الدراسة : يعرفه غراويتز grauitez 1981 على أنه :مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا و التي ترتكز عليها الملاحظات ،إذا فأي كانت مجموعة البحث ،فإنها لا تعرف الا بمقياس يجعل بطريقة ما العناصر التي ستمثلها ذات خاصية مشتركة أو ذات طبيعة واحدة.

(عشبط رضوان 2016 ،ص 38)

يتكون مجتمع الدراسة من عمال بلدية سغوان ولاية المدية ،و عليه تم إعداد استبيان لهذا الغرض و الذي تعذر علينا توزيعه على العمال نظر لما يحدث في البلاد من مرض كورونا كوفيد 19 ،و كذلك لمنع التجمعات و الالتزام بقوانين المطبقة لتفادي المرض و انتشاره.

4- عينة الدراسة و خصائصها : إن اختيار عينة البحث يعد من الأمور المهمة و المؤثرة في سير العمل في البحث لذا يجب أن تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلا صادقا و حقيقيا ،إذا هي الجزء الذي يمثل مجتمع الأصل أو النموذج الذي يجري الباحث مجمل و محور عمله عليه. **(عشبط رضوان :2016،ص38)**

و في دراستنا الحالية فإن عدد أفراد العينة الأساسية 100 عامل و عاملة و الجدول الآتي يوضح خصائص العينة:

جدول /1 يمثل خصائص عينة الدراسة من عمال البلدية.

الجنس	العينة
ذكر	60
أنثى	40
مجموع	100

5- الإطار الزماني و المكاني للدراسة:

5-1 المجال الزماني : بدأت دراستنا الميدانية من بداية مارس 2021 إلى غاية 27 افريل حيث تم الاطلاع على مجال الدراسة و جمع المعلومات الخاصة بالبلدية. إلى أنه تعذر علينا إتمام الدراسة و تطبيق الاستثمارات في صيغتها النهائية للحصول على المعلومات و البيانات عن طريق النزول الفعلي للميدان لملأ الاستثمارات و القيام باستخلاص النتائج العامة للخروج بنتائج علمية و التحقق من فرضيات الدراسة ،فاستوجب علينا وضع نتائج افتراضية للدراسة و ذلك بسبب الكوفيد 19 و انتشاره في البلاد مما أدى إلى غلق المؤسسات.

5-2 **المجال المكاني :** بلدية سغوان ولاية المدية.

6- أدوات جمع بيانات الدراسة :

6-1 البحث البيبليوغرافي : لقد اعتمدنا في دراستنا على المصادر البيبليوغرافية (الكتب ،المذكرات ...) الخاصة بمتغيرات الدراسة (مستوى الطموح - الرضا الوظيفي)حيث حاولنا الإطلاع على أكبر كم من المعلومات و المعطيات و الالمام بكل

المستجدات التي تثرى الدراسة ،كما اعتمدنا على شبكة الأنترنت و هذا لتوفرها على مصادر و مراجع مفيدة لدراستنا.

2-6 المقاييس: يعتبر أداة مفيدة و وسيلة أساسية للباحث من أجل الحصول على الحقائق و التوصل إلى الوقائع و التعرف على الظروف و الأحوال، و دراسة المواقف و الاتجاهات و الآراء.

(رجاء دويدري :2000 ،ص 328)

استخدمنا مقياس مستوى الطموح ومقياس الرضا الوظيفي

7- **الأساليب الإحصائية** :بعد جمع المعطيات الخاصة بالدراسة و وصفها يلجأ عادة إلى تحليلها و ذلك بمعالجتها إحصائيا من خلال اللجوء إلى بعض الأساليب التي اعتمدنا عليها في الدراسة و الملائمة لطبيعة الموضوع و المنهج المتبع هي :

- حساب معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي.

- الاعتماد على t. Texte لدراسة الفروق على متغير مستوى الطموح و الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس و المستوى التعليمي

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم الالمام بالخطوات المنهجية ،التي تعتبر مهمة في كل بحث علمي بداية بالمنهج وصولا إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في دراستنا.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة النتائج المصورة للدراسة

تمهيد

1-عرض وتحليل وتفسير الفرضية العامة للدراسة

2-عرض وتحليل وتفسير الفرضية الجزئية الأولى للدراسة

3-عرض وتحليل وتفسير الفرضية الجزئية الثانية للدراسة

الاستنتاج العام المصور للدراسة

خلاصة الفصل

خاتمة

توصيات

تمهيد :

لتحقيق أهداف دراستنا و هي التعرف على العلاقة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال البلدية، سنتطرق في هذا الفصل إلى مناقشة النتائج المتصورة للفرضيات و تحليلها في ضوء الدراسات السابقة، و كذلك اقتراح توصيات.

1)عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية العامة للدراسة:

تنص الفرضية العامة :هل توجد علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال البلدية و للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمنا اختبار معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة الارتباطية بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال البلدية ،و نظرا لانتشار فيروس كورونا مما أدى بنا إلى عدم توزيع المقاييس و تفريغ محتواها و ذلك بهدف الوصول إلى نتائج مضبوطة فإننا نفترض نتائج متصورة موجبة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال البلدية ،أي كلما زاد الطموح زاد الرضا الوظيفي و تتفق دراستنا مع دراسة" براء أيمن جدوع أبو غيث 2018 "التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و مستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في المدارس العربية في النقب .

2)عرض و تحليل و تفسير الفرضية الجزئية الأولى للدراسة:

تنص الفرضية الأولى "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح تعزى لمتغير الجنس (ذكور – إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الذكور" .

و للتحقق من صحة الفرضية استخدم اختبار t. Texte لحساب الفروق في مستوى الطموح ،تغرى لمتغير الجنس (ذكور – إناث) عند مستوى الدلالة 0.05 لتوفر شروط استعماله ،نظرا لظروف الصحية السائدة التي تمر بها البلاد و هي مواجهة فيروس كورونا كوفيد 19 فقد تعذر علينا توزيع المقاييس على العمال ،فق توجب علينا تقديم نتائج افتراضية لدراستنا و منه نفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح تغرى لمتغير الجنس (ذكور – إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الذكور و هذا ما اتفقت معه دراسة "كاميليا عبد الفتاح 1971" تحت عنوان" الفروق بين الجنسين

في مستوى الطموح " وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى الطموح عند الذكور أعلى منه عند الإناث .

3)عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية للدراسة:

نص الفرضية الجزئية الثانية " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تغرى لمتغير الجنس (ذكور – إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الإناث ".

للتحقق من صحة الفرضية استخدم اختبار t. Texte .لحساب الفروق بين الرضا الوظيفي لمتغير الجنس (ذكور – إناث) عند مستوى الدلالة 0.05 لتوفير شروط استعماله ولعدم توزيع الاستبيانات على الطلبة و التوصل إلى نتائج دقيقة لدراستنا و ذلك بشأن استمرار وباء كورونا نفترض نتائج متصورة لدراستنا ،و منه نفترض و نتصور وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تغرى لمتغير الجنس (ذكور – إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الإناث ،إذن الفرضية محققة إذ أن الإناث لهم رضا وظيفي مرتفع عند الذكور و هذا ما اتفقت معه دراسة "الشهري 2003" "الرضا الوظيفي و علاقته بالإنتاجية لدى مفتشي الجمارك بالمملكة السعودية "،حيث كانت من نتائج هذه الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تغرى لمتغير الجنس حيث يزداد عند الإناث .

4) الاستنتاج العام المصور للدراسة:

لقد قمنا بالتوصل إلى تصور استنتاج عام حول موضوع دراستنا بعد الحصول على النتائج المتحصل عليها ،فالهدف الرئيسي الذي أردنا الوصول إليه يتمثل في الوقوف على التعرف على العلاقة بين مستوى الطموح بالرضا الوظيفي لدى عمال البلدية بسغوان ولاية المدية ،و بعد التحليل و التفسير و المناقشة لنتائج الفرضيات تم التوصل إلى التالي:

– وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الطموح و الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية سغوان.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح تغرى لمتغير الجنس (ذكور – إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الذكور .

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تغرى لمتغير الجنس (ذكور –إناث) لدى عمال بلدية سغوان لصالح الإناث .

خلاصة الفصل :

و مما سبق ذكره توصلنا إلى الإجابة عن الفرضيات الجزئية و الفرضية العامة و عرض النتائج المتوصل إليها و إعطاء تفسيرات لتلك النتائج المتحصل عليها للوصول إلى الاستنتاج العام و لتحقيق أهداف الدراسة.

خاتمة

خاتمة

يعد موضوع الطموح من مواضيع الساعة ،وذلك نظرا لأهميته البالغة لدى الإنسان بصفة عامة والعامل والموظف بصفة خاصة ، ولعل هذا ما دفعنا لدراسة موضوع مستوى الطموح وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال البلدية حيث اخترنا كعينة لدراستنا الأساسية عمال بلدية سغوان ولاية المدية، وانطلقت دراستنا من فرضية عامة وفرضيتين فرعية ، ولقد قمنا باتباع الخطوات المنهجية اللازمة لاختبار صحة الفرضيات .

ومن خلال النتائج المتوصل إليها نجد أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الطموح والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية سغوان ومنه يمكننا القول أنه كلما زاد الطموح زاد الرضا الوظيفي لدى العمال

وكذلك فإن نجاح أي مؤسسة في وقتنا الحاضر مرهون بمدى محافظتها على المورد البشري مع توفير أهم الحوافز والتشجيعات وذلك ليعود بالنفع للمؤسسة والاستمرارية في الانتاج الدائم .

من خلال دراستنا لهذا الموضوع وباعتبارنا باحثتين مبتدئتين حولنا تقديم بعض التوصيات نتمنى تسليط الضوء عليها :

*تشجيع البحث العلمي في مجال الإدارة.

*الاهتمام بالتخصصات التي تهتم بمعالجة العمل والعمال في المؤسسات.

*زيادة مستوى الطموح عند العمال والموظفين في كل القطاعات عن طريق تشجيع العمال وتحفيزهم في الوظائف وبالتالي الرجوع بالنفع للمؤسسة بالإيجاب.

* توفير أخصائي نفسي في علم النفس تنظيم وعمل على مستوى البلدية.

*إجراء دراسات فيما يخص الكيفية التي يؤثر بها على متغير الأقدمية والمستوى التعليمي لها تأثير على الرضا الوظيفي ومستوى الطموح.

*اشباع حاجات العامل فيما يتعلق بحاجات الانتماء والقوة والإنجاز.

القيام بدراسات جديدة عن الرضا الوظيفي ومستوى الطموح في مؤسسات أخرى ودراستها من جانب آخر كالأقدمية أوالمستوى التعليمي....إلخ

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع و المصادر :

أ) الكتب :

1- ابن منظور و أخرون ،2004 لسان العرب ،ط 1 ،بيروت ،لبنان .

2- أحمد صقر عاشور ،1979 م ،إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ،ط 1،بيروت ،لبنان ،دار النهضة العربية .

3- أحمد ماهر ،2000 ،السلوك التنظيمي ،ط 7 ،مصر ،دار الجامعة الإسكندرية .

4- الدكتور سالم ،الرضا الوظيفي ،أطر نظرية و تطبيقات عملية .

5- إنطوان نعمة ،2000 ،المنجز في اللغة العربية المعاصرة .

6- بن دريدي منير ،2013 ،استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية ،التدريس ،الحوافز ،ط 1 ،الأردن ،دار الابتكار للنشر و التوزيع .

7- حسن السعاتي ،1980 ،علم الإجتماع الصناعي ،ط 3 ،لبنان ،دار النهضة العربية للطباعة و النشر .

8- حسن محمد عبد الرحمن ،2009 ،علم النفس الصناعي ،ط 1 ،مصر ،مؤسسة رؤيا للنشر و التوزيع.

9- رجاء وحيد دويدري ،2000 ،البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارساته العلمية ،دمشق دار الفكر .

10- سهيلة محمد عباس ،إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ،ط 2 ،الأردن ،دار وائل للنشر و التوزيع .

11- عمار بوحوش ،2002 ،دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية ،موفم للنشر و التوزيع .

12-فاروق عبد قليه ،محمد عبد الحميد ،2009 ،السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ،ط 2 ،الأردن ،دار المسيرة للنشر و التوزع .

13-فايز عبد الكريم الناطور ،2011 ،التحفيز و تطوير مهارات الذات ،ط 1 ،دار أسامة للنشر و التوزيع .

14-كامل محمد عويضة ،1996 ،سلسلة علم النفس الصناعي رقم 13 ،ط 1 ،بيروت ،لبنان ،دار الكتب العلمية .

15-كامبلي عبد الفتاح ،1990 ،دراسات سيكولوجية في مستوى الطموح و الشخصية ،ط 3 ،القاهرة .

16-كامبلي عبد الفتاح ،1984 ،مستوى الطموح و الشخصية ،ط 2 ،دار النهضة العربية ،بيروت ،لبنان .

17-مجدي أحمد ،بيومي و محمد السيد لطفي ،2011 ،الكفاءة التنظيمية و السلوك الانتاجي ،مدخل في علم الاجتماع الصناعي ،مصر ،دار المعرفة الجامعية .

18-محمد النوبي ،محمد علي ،2010 ،نشأة الأسرية و الطموح الأبناء العاديين و ذوي الاحتياجات الخاصة ،ط 1 ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن .

19-محمد سرور الحريري ،2012 ،إدارة الموارد البشرية ،دار البداية الأردن .

20-محمد سعيد سلطان ،2004 ،السلوك الإنساني في المنظمات ،دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية .

21-محمد نايف عياصرة برهان ،محمد حمادنة ،2013 م ،مفاهيم و دراسات في علم النفس التربوي ،ط 1 ،دار زهران للنشر و التوزيع الأردن .

22-مصطفى نجيب الشاويش ،2005 ،إدارة الموارد البشرية ،إدارة الأفراد ،ط 3 ،دار الشروق للنشر و التوزيع ،الأردن .

ب) الرسائل و المجالات و المنشورات :

23- أبو زايد أحمد عبد الله ،1999 ،دراسة مستوى الطموح و علاقته بالقدرات الإبتكارية لدى طلبة المرحلة الثانوية في ولاية الخرطوم و قطاع غزة ،رسالة الماجستير ،جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ،السودان .

24- با بكر الصادق محمد ،2016 ،مستوى الطموح و علاقته بالتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحليه بحري ،رسالة الماجستير في الارشاد النفسي و التربوي ،كلية الدراسات العليا كلية التربية قسم علم النفس جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ،السودان .

25- براء أيمن جدوغ أبو غيث ،2018 ،الرضا الوظيفي و علاقته بمستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في المدارس العربية في النقب ،رسالة ماجستير في التوجيه و الارشاد النفسي بكلية الدراسات العليا ،جامعة الخليل ،فلسطين.

26- بودالي حميدة 2013 ،مستوى الطموح و علاقته بالقدرة على التفكير الإبداعي لدى طلبة ما بعد التدرج (ماستر – ماجستير – دكتوراه) رسالة ماجستير في علم النفس التربوي ،جامعة الجزائر .

27- توفيق محمد توفيق شير ،2005 ،دراسة لمستوى الطموح و علاقته ببعض المتغيرات في ضوء الثقافة السائدة لدى طلبة جامعة الاسلامية بغزة ،مذكرة الماجستير ،كلية التربية ،قسم علم النفس الجامعة الاسلامية بغزة ،فلسطين .

28- جميلة دغيش 2018 المسار الوظيفي و علاقته بفاعلية الذات و مستوى الطموح ،رسالة الدكتوراه ،الطور الثالث في علم النفس ،جامعة محد خيضر ،بسكرة .

29- حمزة بزوزو ،2011 ،دور التداخل بين مركز التحكم و مستوى الطموح في إدراك الضغط النفسي لدى طلبة الجامعيين ،رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر 2.

30- خضراوي نبيل 2015 ،علاقة الضغط النفسي بمستوى الطموح ،لدى طلبة الماستر المقبلين على التخرج ،مذكرة ماستر في علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ،جامعة محمد بوضياف بمسيلة .

31- خليصة رفيق ،2018 ،مستوى الطموح و علاقته ببعض القيم ال.....(الصدق – التواضع – الايثار) لدى الطالب الجامعي ،مذكرة ماستر ،بجامعة محمد بوضياف ،المسيلة.

32- زين الدين ضياف 2000 ،السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي و التنظيم الصناعي ،رسالة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ،جامعة قسنطينة ،الجزائر.

33- سعاد شاهين 1987 ،أثر الأسلوب المعرفي و طبيعة الشرح اللفظي المصاحب للصور على تحصيل بعض المعلومات لدى طلاب شعبتي التاريخ و الفلسفة ،رسالة الدكتوراه ،جامعة طنطا .

34- سعيد بن إبراهيم بن أحمد الزهراني ،الرضا عن العمل الإرشادي و علاقته بمستوى الطموح لدى المرشد في الطلابين بمحافظة جدة ،رسالة ماجستير في التوجيه و الإرشاد التربوي ،جامعة الملك عبد العزيز ،المملكة العربية السعودية .

35- سفاري ميلود ،2007 ،محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر ،رسالة ماجستير في علم الإجتماع ،جامعة سطيف ،الجزائر.

36- عبد الوهاب السيد ،عبد العظيم ،1992 ،دراسة لمستوى الطموح و علاقته ببعض القدرات العقلية و السماة الانفعالية للشخصية خلال بعض مراحل النمو ،رسالة ماجستير كلية التربية جامعة مينا ،مصر.

37- عشيط رضوان و رمام بوزيد ،2016 مستوى الطموح و علاقته بتنمية الثقة بالنفس لدى لاعبي كرة القدم (أكابر) مذكرة الماستر في ميدان علوم و تقنيات النشاطات

البدنية و الرياضية تخصص التدريب الرياضي النخبوي ،جامعة العقيد أكلي محند الحاج ،البويرة.

38- محمد بن مسفر الشهراني ،2006 ،معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني و مدى رضاهم عنها ،رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية .

39- محمد بوفتاح 2013 ،الضغوط النفسية و علاقتها بدافعية الإنجاز و مستوى الطموح لدى الأساتذة الجامعيين ،رسالة دكتوراه ،جامعة الجزائر 2.

40- ميسة فاطمة و فضيلة ،2014 ،الرضا عن التخصص الدراسي و علاقته بمستوى الطموح لدى الطالب الجامعي ،رسالة ماستر جامعة حمة لخضر الوادي .

41- نصيرة بلعقون 2018 ،مستوى الطموح و علاقته بتلقى الإمتحان لدى تلاميذ سنة الثالثة ثانوي مذكرة ماستر في علوم التربية ،جامعة حمة لخضر الوادي .

ج) المجالات و المنشورات :

42- خالد بن الحميدي العنري ،الاغتراب النفسي و علاقته بمستوى الطموح لدى عينة من طلاب و طلبة الجامعة كلية التربية و الأداب ،جامعة الحدود الشمالية ،الرياض ،السعودية ،مجلة رسالة التربية و علم النفس ،العدد 55.

43 – عمار الطيب كشرود ،1995 ،علم النفس الصناعي و التنظيم لحديث ،مفاهيم نماذج و نظريات ،منشورات جامعة قاربوس ،ليبيا .

44- محمود عبد الحليم منسي ،2011 ،مناهج البحث العلمي في المجالات التربوية و النفسية ،كلية التربية ،جامعة الاسكندرية ،دار المعرفة الجامعية للنشر و الطبع و التوزيع ،مصر .

المراجع الأجنبية :

45- fessel florian ,2009 inareasing level of aspiration by matching constrval level and temporal distance :the motivating effects of contemplating « how » now » and « why » later dissertation of doctorat non published ,university of illinois at urbana champaign .

46- landiand trambo :thy chology of work ,belauior home wood hrporsytess ,1980.

47- ralf st-clair, keith kintrea and muir houston -2011 the influence of parents ,places and poverty ,on education attitu des and spiration college of social siences university of glasgow .

الملاحق

ملحق رقم 01:مقياس مستوى الطموح

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
01	أسعى لتحقيق الأهداف التي رسمتها			
02	أعرف جيدا ما أريد أن أفعله			
03	إنني واثق من تحقيق أهدافي			
04	أستطيع التغلب على ما يواجهني من عقبات			
05	من الأفضل أن يضع الفرد أهدافا بديلة			
06	يشغلني التفكير في المستقبل			
07	أرى أن الحياة ستستمر مهما حدث			
08	أستطيع وضع أهداف واقعية في حياتي			
09	ينبغي الاستفادة من التجارب الفاشلة			
10	أحدد أهدافي في ضوء إمكاناتي			
11	أشعر بالرغبة في الحياة			
12	أتطلع إلى المستقبل			
13	أسعى لتحقيق ما هو أفضل			
14	لدي القدرة على تعديل أهدافي حسب الظروف			
15	اعتقد أن توظيف التطورات التكنولوجية مطلوب			
16	لدي المقدرة على تحديد أهدافي			
17	أستطيع توجيه إمكاناتي والاستفادة منها			
18	ينبغي عدم الاستسلام للفشل			
19	أشعر بالتفاؤل نحو المستقبل			
20	أستطيع استبدال أهدافي التي لا تتحقق			
21	اعتقد أن الفشل أول خطوات النجاح			
22	أومن بالقول "رب ضارة نافعة"			
23	ينتابني شعور باليأس			
24	ينبغي أن يستعد الإنسان لمواجهة المستقبل بتحدياته			
25	أعتقد أنه لايوجد وقت يشبه الحاضر			
26	اعتقد أن المعاناة تكون دافعا للإنجاز			
27	أومن بأن بعد العسر يسر			
28	لدي رغبة في مواكبة التحولات الجوهرية في مجال عملي التي يشهدها العالم			
29	أدرك أن الحياة متغيرة			
30	أجد صعوبة في تقبل كل ما هو جديد			
31	أرى أن التحديد أساس استمرارية الحياة بشكل جديد			
32	يشغلني التفكير في الماضي بمشكلاته			
33	أومن أن ما هو جديد ناتج لمجهودات سابقة			
34	أسعى وراء المعرفة الجديدة			
35	أرغب في الإطلاع على كل ما هو جديد ومثير			

36	أجد صعوبة في تخطيط ما أقوم به من نشاط			

ملحق رقم 02: مقياس الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	يعتبر راتبك الذي تتقاضاه من الشركة مقارنة بزملائك مرضيا لك				
02	يعتبر راتبك الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك				
03	يعتبر راتبك الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسؤولياتك داخل العمل مرضيا لك				
04	يمثل الحافز السنوي حافزا معنويا لزيادة انتاجياتك				
05	يعتبر الحافز السنوي عادلا ومرضيا لك				
06	يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم				
07	النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسبا لوظيفتك				
08	نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعليا حقيقة أدائك بالعمل				
09	لديك ثقة بما يتم أخبارك أو وعدك به من قبل الإدارة				
10	لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك				
11	كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقولة				
12	تشعر بالأمان في الشركة				
13	لديك المعلومات / البيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه				
14	لديك الثقة بأن الشركة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل				
15	مدبرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية				
16	مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية				
17	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية				
18	أفكارك وأرائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للقرارات				
19	مديرك المباشر يعاملك باحترام				
20	تجد تقديرا من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي				
21	يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية				
22	التأمين الصحي بالشركة مناسب				
23	مفهوم العمل كفريق واحد بالشركة واضح ومطبق				
24	سياسة الدوام المتبعة حاليا بالشركة واضحة ومناسبة				

25	تقوم الشركة بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة				