الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
فرع علوم التربية
اختصاص توجيه و ارشاد

الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجـــــــــاز لدى أساتذة التعليم الثانوي

مذكرة لنيل شهادة المـــــاستر

إعداد الطالبتان :

عبد الله الحاج رانية
صغير فـاطمـة

تحت إشراف الأستاذ :

الدكتور: بلكحـــل سمير

السنة الجامعية 2019 / 2020

✧ شكـر و عرفان ✧

الحمد لله الذي سخر لنا عقلنا وفكرنا وهدانا إلى الإيمان , وأودع في فطرتنا وأعماقنا حب المعرفة والبحث عن الحقيقة و الإطلاع. وشكرا وحمداً لله كثيرا الذي أعاننا على إنجاز واستكمال هذا البحث الذي نحسبه لوجهه الكريم.

نتوجه بالشكر والعرفان والتقدير العميق لأستاذنا الفاضل سمير بلكحل الذي أشرف على بحثنا ومنحنا رصيدا من وقته وخبراته العِلْمِيَّة والعَمَلِيَّة، ورعاه إلى أن تبلور وتجسد في صورته النهائية وأصبح دراسة علميه لموضوع تحمس له كثيرا وأعطاه جُلَّ اهتمامه في التوجيه والإرشاد ,
جزاه الله عنا خير الجزاء.

والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم

إهـداء

قال الله تعالى: " و قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"سورة الاسراء24.

إلى قدوتي في الحياة أبي **عاشور**، و جنتي في الدنيا أمي **مليكة**، حفظهما الله

إلى سندي الحياة إخوتي : وسام، أنفال، محمد، عبد الرحمان.

إلى من جمعتني المحبة معهم : رفيقة، أمال، مدينة....

إلى أقاربي: أسماء طايف، أسماء صفي الدين، مريم، منال ، ياسمينة،نور الهدى، أمينة،

إلى أجدادي: يمينة ، فاطمة، ملود،علي

إلى كل من عائلتي عبد الله الحاج و طايف و صفي الدين أهدي هذا العمل المتواضع

إلى من قاسمتني تعب هذه الثمرة: فاطمة.

رانيـــا

إهــداء

قال الله تعالى: "و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"سورة الاسراء24.

إلى سندي في الحياة أبي **عبد القادر**، و جنتي في الدنيا أمي **سعدية**، حفظهما الله وأطال في عمرهما...

إلى من شاركوني حلو الحياة و مرها إخوتي : فضيلة، حكيم، محمد، سميرة، جميلة، شهيرة.

إلى من جمعتني المحبة معهم : رفيقة، أمال، مدينة، رانيا...

إلى كل من عائلتي صغير و دومة أهدي هذا العمل المتواضع.

إلى من قاسمتني تعب هذه الثمرة: رانيا

فاطمـة

الفهرس

شكر وعرفان

إهداء

الملخص

قائمة الجداول والأشكال

مقدمة

الباب الأول: الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية 01

2- الفرضيات..... 03

3- أهداف وأهمية الدراسة..... 03

4- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة..... 04

5- الدراسات السابقة..... 04

الفصل الثاني: الضغط المهني

تمهيد.....13

1- مفهوم الضغوط..... 14

1-1- بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط..... 16

1-2- مفهوم المهنة..... 18

3-تعريف الضغط المهني.....19

4- مفهوم الضغوط المهنية للأساتذة 22

5- عناصر الضغوط المهنية.....23

5-1- المثير..... 23

5-2- الاستجابة..... 23

5-3- التفاعل..... 23

6- أنواع الضغوط المهنية..... 24

6-1الضغوط المهنية وفق معيار الاثار المترتبة.....25

6-2- الضغوط المهنية وفق معيار الشدة.....25
6-3- الضغوط المهنية وفق معيار المصدر.....25
6-4- الضغوط المهنية وفق معيار الموضوع و المحور.....26
7- مراحل التعرض للضغوط المهنية.....27
7- العوامل المؤثرة على التوافق الدراسي.....27
7-1- مرحلة الإنذار (مرحلة التعرض للضغوط).....27
7-2- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط.....27
7-3- مرحلة المقاومة و محاولة التكيف.....27
7-4 مرحلة الاستنزاف (مرحلة التعب والانتهاك).....27
8 – مصادر الضغوط المهنية.....28
نماذج تصنيف مصادر الضغوط المهنية.....28
المصادر التنظيمية للضغوط المهنية.....31
طبيعة العمل.....32
8- النمو و التقدم المهني.....32
9- النظريات المفسرة للضغوط المهنية.....39
10- النماذج المفسرة للضغوط المهنية.....43
11- آثار الضغوط المهنية.....45
إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية.....50
خلاصة الفصل.....55

الفصل الثالث: دافعية الإنجاز

تمهيد.....56
1- الدافعية 57
1-1 - تعريف الدافعية 57
1 – 2 - بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية 57
1 – 3 – خصائص الدافعية 58
1 – 4 – وظائف الدافعية 59
2 – دافعية الإنجاز 60

2 – 1 - تعريف دافعية الإنجاز 60
2 – 2 – نشأة دافعية الإنجاز..... 60
2 – 3 – أنواع دافعية الإنجاز..... 61
2 – 4 – مكونات دافعية الإنجاز 62
2- 5- صفات ذوي الدافعية للإنجاز 62
2 – 6 – أهمية دافعية الأنجاز 63
2 – 7 – العوامل المؤثرة على دافعية الإنجاز 64
2 – 8 – النظريات المخمرة لدافعية الإنجاز 67
خلاصة الفصل..... 71

الباب الثاني: الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.....72
1- منهج الدراسة.....73
2- عينة البحث..... 73
3- خصائص العينة..... 73
4- أدوات الدراسة.....74
5- عرض وتفسير النتائج..... 74
الخاتمة..... 75
المراجع
الملاحق

فهرس الأشكال

رقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر الضغوط المهنية	24
02	أنواع الضغوط المهنية	26
03	النموذج الثنائي للضغوط المهنية حسب kahn–Copper	29
04	النموذج الثلاثي للضغوط المهنية حسب Siziaggy–Wallance	30
05	النموذج المتعدد في التصنيف الضغوط المهنية حسب Quick–Quick	30
06	دور دافعية الإنجاز في استشارة السلوك وتوجيهه	59

مقدمـة:

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة كون العالم أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات والمنظمات ، حيث تسعى المؤسسات لتحقيق أهدافها من خلال الجهود البشرية .

و يتعرض الانسان لمجموعة من الضغوط والتوترات في العمل وتعتبر هذه الضغوط من أبرز التحديات التي تواجه العامل في مختلف المؤسسات والقطاعات بصفة عامة ، وفي بيئة عمله بصفة خاصة، ويتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تخلف لديه آثارا نفسية بشكل مباشر وغير مباشر على آدائه الوظيفي ، وعلى قدرته في التكيف مع ظروف البيئة ، وعلى كمية الانتاج ونوعيته وساعات العمل، وهذا التغير وما يتبعه من تطور سريع يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية وعواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد، ومن هنا فقد أصبح الضغط المهني مرضا يميز العصر وهاجسا يهدد الاستقرار المهني للعمال في كل القطاعات في العالم، وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست في معزل عن ذلك وهذه الضغوط تتفاوت في شدتها و طبيعتها ومتطلباتها من مهنة إلى أخرى . وهذا ما دفع الكثير من دول العالم المتقدم للإهتمام بهذه الضغوط وآثارها على سلوك الأفراد والجماعات ، وخاصة أدائهم الوظيفي و ما يترتب عنها من انعكاسات سلبية على كاهل اقتصاد الدول ، ومن هنا لقي موضوع الضغوط المهنية اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة كالتربية ، علم النفس وغيرها .

وتعتبر المؤسسات الثانوية من ضمن المؤسسات التي يتعرض أساتذتها إلى ضغوط عديدة تؤثر على مستوى الصحة النفسية لهم، فان كانت هذه الضغوط في أدنى مستوياتها فان ذلك ينعكس إيجابا على نفسياتهم ويجعلهم يحبون مهنة التدريس ويقبلون عليها ، مما ينعكس بالإيجاب على أدائهم وتحصيل تلاميذهم وتحسين وتطوير العملية التربوية ويزيد من مستوى دافعية الانجاز لديهم ، أما إن كانت هذه الضغوط التي يتعرضون لها في مستويات عالية فان ذلك ينعكس سلبا على نفسياتهم ، ويجعلهم يفرون من مهنة التدريس ، مما يترتب عنه ضعف في أدائهم ونتائج منخفضة في تحصيل تلاميذهم في الامتحانات الرسمية ، ويسبب خللا في العملية التربوية ويقلل من فاعليتها .

ويرجع سبب الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأستاذ باعتباره أحد أركان العملية التعليمية التعلمية، إلى اضطراب المناخ التنظيمي في العمل وما تتسم به من أعباء وما تتميز به من كثرة الواجبات ، وتنتج أيضا عن الجو المهني العام الذي يؤدي فيه الأستاذ عمله ، واكتظاظ الأقسام والتغير المستمر في المناهج والبرامج والمقررات الدراسية ، وضعف الوضع الاقتصادي والاجتماعي للأستاذ مقارنة بالمهن الأخرى . وهذه كلها مؤشرات دالة على الوضعية الصعبة لمهنة التدريس وهذا يترجم المعانات النفسية للأساتذة كالخوف ، القلق ، التوتر وإحساسهم بالتعب والإرهاق ، ونجدهم يتذمرون من مهامهم التعليمية في أغلب المواقف وعدم تقديرهم لذواتهم ، وتعرقل سعيهم الى تحقيق التفوق في انجاز المهام الموكلة لهم، مما يقلل من مستوى دافعية الانجاز

والحماس لبذل الجهد وعدم الرضا عن الوظيفة، وهذا ما دفع سعي الكثير منهم في السنوات الأخيرة إلى تقديم ملف التقاعد المسبق ، وهذه المؤسسات لها مسؤولية قد لا نجدها في أي قطاعات أخرى وهي مسؤولية إعداد الفرد للحياة ، هذه المسؤولية التي تستدعي التوافق المهني والراحة النفسية للأستاذ وذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي يتوقع الأستاذ أن يشبعها من خلال وظيفته وإثارة دافعية الانجاز لمهامه وتحقيق التفوق وحسن التعامل مع شروط وقوانين المهنة وبالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات والقيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه وخلق بيئة تربوية فعالة وناشطة في المؤسسة .

حيث تلعب دافعية الانجاز دورا مهما وأساسيا في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها ، وهذا ما أكده بعض الباحثين حيث رأوا أن مستوى دافعية الانجاز الموجود في أي مجتمع هو حصيلة الطريقة التي ينشأ بها التلاميذ في هذا المجتمع ، وهكذا تتجلى أهمية دافعية الانجاز ليس فقط بالنسبة للفرد وتحصيله وإنما أيضا للمجتمع الذي يعيش فيه هذا الفرد .

وإنطلاقا من اهمية موضوع الضغوط المهنية وكذا الدافعية وخاصة دافعية الانجاز وتاثيراتها على اداء الافراد بصفة عامة والاساتذة بصفة خاصة وبذلك تناولت هذه الدراسة هذين المتغيرين من أجل الوصول الى العلاقة التي تربط بينهما، وسوف نتطرق في هذا الموضوع الى مختلف الجوانب المحيطة بالموضوع ، حيث تحتوي على جانبين وهما الجانب النظري والجانب التطبيقي .

الجانب النظري مقسم الى ثلاثة فصول ،

الفصل الأول: الذي أدرجناه تحت عنوان الإطار العام لمشكلة الدراسة، وقد ضم هذا الفصل مجموعة من العناصر هي على التوالي: الإشكالية، فرضيات الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، إضافة إلى التحديد الإجرائي للمفاهيم، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تم تخصيصه ليتناول متغير الضغط المهني من حيث مفهومه يليه مصادره ونظرياته واستراتيجيته وأخيرا الآثار المترتبة عليه .

الفصل الثالث: سنتطرق فيه الى ماهية الدافعية بصفة عامة ثم دافعية الانجاز بصفة خاصة بالإضافة إلى أنواع دافعية الانجاز و مكوناتها ونظرياتها والعوامل المؤثرة في دافعية الانجاز ، بالإضافة إلى خصائص الإفراد ذوي الدافعية للانجاز .

أما الجانب التطبيقي من الدراسة يضم فصل هو:

الفصل الرابع: ويأتي بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة، بعد التمهيد للفصل ثم التطرق إلى المنهج المستخدم في الدراسة وتعيين مجتمع الدراسة، ثم عينة الدراسة وخصائصها ومكان وزمان إجراء البحث ثم التطرق إلى الأدوات المعتمدة في جمع البيانات.

الباب الأوّل: الجانب النظري

الفصل الأوّل: الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية:

نظراً للتطور السريع الذي تشهده حياتنا المعاصرة في مختلف الميادين السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية...الخ، ازدادت وتنوعت حاجات الفرد مع صعوبة اشباعها مما جعله يضاعف الجهد في العمل المستمر للوصول إلى حالة من الاستقرار الناتج عن عدد من المواقف والخبرات الضاغطة في حياته ومن بينها المواقف والخبرات المهنية، أي التي تحدث داخل المؤسسات والتنظيمات المختلفة، والتي قد ترجع إلى المنظمة وطبيعة المهام التي يقوم بها الفرد أو إلى الأشخاص الذين يحتكون به، أو ترجع إلى الفرد ونمط شخصيته، وباعتبار أن الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسات فهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، حيث يصعب التعايش والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل، فالفرد عندما يدرك عدم قدرته على الموازنة بين متطلبات الحياة وقدرته على الاستجابة لها، يشعر بهيمنة الضغوط عليه، ولكن إذا استطاع التكيف معها فإن الضغوط تكون مقبولة، وهذا لا يعني أن التعرض المتكرر لمواقف الضغوط يكون له تأثيرات ايجابية بل إن تكرار المواقف الضاغطة تجعل الفرد عاجزا عن اتخاذ القرارات، وتضعف تفاعله مع الآخرين وتسبب ظهور أعراض جسمية ونفسية لديه .

وفي هذا السياق قال "هانز سيلاي Hans Selye " الأب الروحي للضغوط :

" الضغوط هي الحياة وغيابها يعني الموت"، ولكننا نتعيش في عصر فاقت فيه الضغوط كل حد، وأصبحت تشكل المشكلة الصحية الأكثر انتشارا في العالم أجمع، ففي الولايات المتحدة الأمريكية أشارت الدراسات إلى ما بين (80% و90 %) من حوادث الصناعة كانت بسبب الضغوط، وأن الأضرار الناتجة عن الضغوط تقف وراء أكثر من 70% من حالات التغيب عن العمل، وأن الأمراض الناتجة عن الضغوط تكلف الاقتصاد الأمريكي حوالي 100 بليون دولار أمريكي سنوية، وتقدر الخسارة الناتجة عن ذلك في الإنتاجية بحوالي 17 بليون دولار أمريكي سنويا. وحاليا نسمع عن أمراض عديدة بدأت في الظهور في هذا العصر، تعرف بالأمراض

المدنية والتي مافتئت تهدد وتفتك بصحة الإنسان وأصبحت الضغوط المهنية من سمات العصر، بل إن البعض يعتبرها القاتل الصامت كأمراض القلب، الشرايين، الجلطات الدموية والأمراض النفسية .

وتعتبر البيئة المدرسية اليوم، أكبر البيئات منشئا للضغوط المهنية المختلفة وذلك بسبب: كثافة البرامج التربوية، كثرة الامتحانات الفصلية، العقوبات، القوانين المدرسية، ضغط الزملاء، كثرة الفروض والواجبات المنزلية وغيرها.

والأستاذ بحكم وظيفته ومركزه بالنسبة للتلميذ يعتبر مصدر المعرفة الأساسي ومرجعه الأول في نظرهم وهذا ما يجعل الأستاذ أكثر من مجرد شخص بالغ في المجتمع فهو موجه ومرشد ومانح للعلم والمعرفة لذلك أكسبه موقعه قوة لا يستهان بها في التأثير على التلاميذ.

ولتحقيق نظام تعليمي فعال كان لزاما الاستعانة بأساتذة ذوي كفاءة معرفية واتصالية وتعليمية يتفاعل بها مع باقي الأفراد وأن أي خلل في البيئة التعليمية سوف يمثل مصدر ضغط للأستاذ ويخلق له توترا أو ضغطا على مستويات عدة تخصه (داخلية)، وبالتالي تؤثر على علاقته ببقية أفراد فريق العمل والتلاميذ بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، ولعل أول تأثير يسجل سيمس دافعيته للانجاز .

وانطلاقا من هذا تناولت العديد من الدراسات موضوع الضغوط بالبحث والدراسة ومنها دراسة "حسن محمد الطاهر 1993" والتي بينت نتائجها: أن مصادر الضغوط تكمن في الإجهاد الناتج عن أحداث العمل، والتي تحدث الضيق النفسي وتسبب حدوث اضطرابات سلوكية، تؤدي في نهاية الأمر إلى الإصابة بأمراض عضوية، وذكر كل من "ماسلاش وجاكسون Maslach & Jckson1981 " أنه وكنتيجة لظروف العمل، فإن كثيرا من الأساتذة، يجدون أن مشاعرهم واتجاهاتهم نحو أنفسهم وتلاميذهم ونحو مهنتهم، قد أصبحت أكثر سلبية مما كانت عليه، فقد يظهر لدهم انفعالات نفسية مختلفة مثل الغضب، القلق، قلة الحيلة، الانزعاج، ومن ثم فقد يفقدون الدافعية نحو الانجاز في عمله وهؤلاء الأشخاص يوصفون بأنهم يعانون من ضغوط مهنية .

وحسب "ماكليلاند" فإن دافعية الانجاز عامل مهم في رفع مستوى أداء الفرد في مختلف المجالات والأنشطة، إذ أنها تمثل البعد الانفعالي الذي هو مكمل للقدرة، والتي تمثل البعد المعرفي للشخصية كما هو دافع من أهم الدوافع الإنسانية، فهو تكوين فرضي يشير إلى عدد من المظاهر السلوكية: السعي نحو التفوق والمثابرة للوصول إلى الأهداف، وإتقان الأعمال والمهام في إطار استغلال أفضل للوقت في ضوء معايير الجودة في الأداء، ولما كانت الضغوط في المجال المهني تستخدم للدلالة عن حالتين مختلفتين، فقد وضعها "بارون Baron 1986 " أن منها الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة عمله مسببة له الضيق والتوتر، ويطلق على هذا "مصادر الضغوط" ، أما الحالة الثانية فيراها أنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر والمتمثلة في الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد. فتتأثر دافعية انجازه فيمكنها أن تتثبط كما يمكنها أن تثار، أي أن عمل الفرد يتأثر من خلال عوامل داخلية تخصه هو نفسه كحاجات يرغب في تحقيقها، أو في عمل يسوده مناخ سيكولوجي ملائم أو غير ملائم .

من خلال كل ما سبق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة الحالية بأنها محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي، ومن خلال هذا الطرح يمكن صياغة الإشكالية العامة على النحو الآتي :

- هل توجد علاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي ؟

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- هناك علاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي.

3-أهداف و أهمية البحث:

3-1- هدف إلى: إنَّ وراء كل دراسة يقوم بها الباحث هدف يسعى للوصول إليه، ومنه تهدف هذه الدراسة إلى:

- الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني و دافعية الانجاز.
- محاولة تقديم مقترحات وحلول لتعويض الضغوطات المهنية.

_ الكشف والتعرف على مستويات الضغوط لدى الأساتذة.

_ الكشف والتعرف على مستويات دافعية الإنجاز.

3-2 الأهمية :

_ الطموح العلمي في دراسة الضغوط المهنية ومدى علاقتها بدافعية الإنجاز

_ الرغبة و الدافع العلمي للباحث لتحديد مستويات الضغوط المهنية

_ ادراك أهمية دافعية الإنجاز ومدى تأثيره على صحة شخصية الفرد

_ تأمل الباحث أن تكون نتائج هذه الدراسة ذات فائدة

4- تحديد المفاهيم الأساسية:

4-1-الضغوط المهنية:

اصطلاحا: تعرف الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية لولايات المتحدة الأمريكية الضغوط المهنية على أنها: الاستجابات الانفعالية والجسمية المؤلمة والتي تحدث عندما تكون المتطلبات الوظيفية غير ملائمة لاحتياجات الموظف وقدراته.

اجرائيا: هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة من خلال اجاباتهم على مقياس الضغوط المهنية, وهي عبارة عن ردود أفعال عضوية للتجارب النفسية.

4-2-دافعية الانجاز:

اصطلاحا: تعريف الباحث فتحي الزيات الدافعية للانجاز "بأنها دافع مركب يوجه سلوك الفرد كي يكون ناجحا في الانشطة التي تعتبر معايير للامتياز والتي تكون معايير النجاح والفشل فيها واضحة ومحددة.

ويعرف عدس وتوق الدافعية للانجاز"بانها عبارة عن الحالات الداخلية او الخارجية التي تحرك السلوك وتوجهه نحو هدف او غرض معين وتحافظ على استمراريته حتى يتحقق ذلك الهدف".

اما حسب صفا الاعسر واخرون 1983فدافعية الانجاز"التخطيط لتحقيق الامتياز والتقدم والسعي والكفاح في سبيلهما والرغبة في أداءه أشياء على نحو افضل واسرع بقدر اكبر من الكفاءة والاقتدار."

إجرائيا: هي الدرجة التي يحصل عليها الاستاذ من خلال استجوابه في المقياس الخاص بدافعية الانجاز المتكون من عبارات تعكس خصائص سلوكية للأستاذ اثناء القيام بمهامه وهي سعي ومحاولة التغلب على العقبات للوصول الى مستوى من التفوق والنجاح.

5- الدراسات السابقة: في هذا العنصر سيتم استعراض بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية وقد تم تقسيم هذه الدراسات الى قسمين القسم الاول خاص بالدراسات التي تناولت موضوع الضغط المهني والقسم الثاني خاص بالدراسات المتعلقة بدافعية الانجاز .

5-1- الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية:

5-1-1- الدراسات العربية:

دراسة "عبيد بن عبد الله ,العمري", بعنوان ضغوط العمل عند المدرسين, هدفت الى التعرف على العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية, والحكومية, بلغت عينة الدراسة 472 معلما, توصلت الى وجود علاقة سالبة بين المتغيرات الوظيفية , عبء العمل, صراع الدور , غموض الدور , طبيعة العمل, الأمن الوظيفي و ضغوط العمل وكذلك أوضحت نتائج الدراسة أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيرا على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية[1]

دراسة قويدر بن أحمد, (2014), بعنوان الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت, هدفت الى الكشف عن مستوى الضغط لدى العاملين في مجال قطاع الصحة, وكذا تحديد أشكال وتصورات العمل وكيف تؤثر على الصحة النفسية لدى عينة الدراسة , إضافة إلى معرفة الفروق.

5-1-2- الدراسات المحلية:

دراسة شويطر ,ومنصوري, (2013),بعنوان مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات و الممرضات, هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات, حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وقد تكونت العينة (200) امرأة عاملة متزوجة منها: 100ممرضة و100مدرسة,وبغية تحقيق أهداف الدراسة,اعتمدت على استخدام مقياس الضغوط المهنية من إعداد الباحثة.

وأشارت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائيا قي مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات.

دراسة قوراري, (2014),بعنوان الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية, وهدفت إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية وبدافعية الإنجاز لدى عّمال الصحة العمومية وطبيعة العلاقة بين المتغيرين السابقين, وعلى هذا الأساس تكونت العّينة من 08 حالات, حيث طّبق المنهج العيادي

1 عبيد بن عبد الله العمري : الصلابة النفسية و علاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة طلاب مرحلة الثانوية, رسالة ماجستير, جامعة أم القرى، مكة المكرمة , 2003, ص02

وتمثلت الأدوات فـي مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز من إعداد الباحثة والمقابلة للتأكد من نتائج المقياسين.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أَن مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع, أما دافعية الإنجاز منخفض, فالعلاقة التي بينهما تعد علاقة عكسية.

5-1-3- الدراسات الأجنبية:

"دراسة "جونس" 'Jones' (2000):

عنوان الدراسة : ' stress the perception of social work lectures in pritain'

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

- بينت أن محاضري العمل الاجتماعي يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي مع وجود مجموعة من الضغوط مشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني.
- كما بينت أن الربع من مجموع عدد محاضري العمل الاجتماعي يعاني من القلق و الكأبة
- وبالتالي فالضغوط و الاجهاد ليست مشكلة فردية, و انما هي نتاج تفاعلات مختلفة منها: القسم, مستويات المؤسسة, البيت و ما يتعلق بالعمل[1]

"دراسة "نقويزي" ' Ngwezi' " (2000) :

[1] قوراري, حنان : الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الضحة العمومية,دراسة ميدانية على أطباء الضحة العمومية بالدوسن,جامعة محمد خيضر,بسكرة, 2014, ص21.

هدفت الدراسة الى تحديد أسباب ضغوط العمل, ووصفها بين الممرضين والممرضات السود, وتحديد الية تكيف مستخدمة من جانبهم, وقد تألفت العينة من (60) ممرضا و ممرضة من مستشفيات مدينة جاونتج دولة جنوب افريقيا, تم توزيع أدوات بحث عليهم تتعلق بقياس نسبة الضغوط النفسية في العمل.

- قد قدمت النتائج وصفا واضحا لضغوط العمل عند العاملين في مهنة التمريض من السود, حيث ارتبطت هذه الضغوط بعدة عوامل مثل : مكان العمل و الأنماط الادراية , ظروف العمل الفقيرة , وانخفاض الرواتب أظهرت النتائج وجود مشكلات عديدة مثل : النقص في عدد الممرضين والممرضات بالنسبة لضغوط العمل ومتطلباته و النقص في الأجهزة و الأدوات و الأدوية.
- ضعف العلاقة بين ممرضين و ممرضات من جهة , و بين رؤسائهم و الأطباء من جهة ثانية.
- كما تبين أن 95% من طاقم التمريض يعاني من مشكلات ضغوط العمل
- كما أم 83% منهم أيضا يواجهون مشكلات تتعلق بالأمور الإدارية مما يرفع من أثر الضغوط المهنية [1]

"**دراسة "انتونيو" 'Antoniou' " (2006)** :

عنوان الدراسة :

"Lender and agedifference in occupational stress

and,profissionalburnoutbetuweenprimary and hivh – schooltavhers in reece"

وهدفت الدراسة إلى تمييز الم وهدفت الدراسة الى تمييز المصادر محددة للضغوط المهنية و الاحتراق الذاتي الذي يتعرض له مدرسوا المدارس الأساسية و العليا اليونانية بالتركيز بشكل خاص على الاختلافات في الجنس والعمر و لتحقسق هذا الغرض تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (493) مدرس من المدارس العليا في اليونان , وقد تم تطبيق المنهج الوصفي في هذه الدراسة وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- أكثر النسب ارتفاعا للضغوط المهنية تعود الى مشاكل التفاعل مع الطلاب .

[1] الخليل,2003,ص.46.

- نقص الاهتمام و انخفاض الانجاز.
- كما بينت الدراسة أن المعلمات تواجه مستويات أعلى من الضغوط المهنية و الاحتراق الذاتي, فيما يتعلق بالتفاعل مع الطلاب و الزملاء, حجم العمل, تقدم العمل و الاستنزاف العاطفي.
- كما كشفت الدراسة أن المعلمون الأصغر عمرا يعانون من الاحتراق الذاتي بشكل مرتفع, فيما يخص الاستنزاف العاطفي و هدوء البال تجاه المهنة, بينما المعلمون الأكبر سنا يواجهون مستويات أعلى من الضغوط المهنية بما يتعلق بالدعم الذي يتلقونه من الحكومة[1]

دراسة "بروذ نسكي" و "جوير 'Brwodzin , Scherer, and goyar' (1987)

هدفت الدراسة الى تحديد مسببات ضغط العمل للعاملين في عدة شركات مالية وصناعية, ولتحقيق هذا الهدف, أجريت الدراسات على عينة مكونة من (93) عاملا, وتوصلت الى ما يلي :

- ان مسببات الضغط هي المهام الجديدة, العلاقة مع الرؤساء و كذلك معايير الأداء الغير واضحة والسلوك الاشرافي المتقلد.
- التدخلات المستمرة من قبل الادراة و العبء الوظيفي الجديد.
- عدم كفاية الموظفين و كذا التدريب الضعيف للموظفين الجدد.
- سوء العلاقات مع العملاء و الزملاء[2]

5-2- الدراسات المتعلقة بدافعية الانجاز

5-2-1 الدراسات العربية:

- **دراسة الزعبي(2003):** "ضغوط العمل وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية".

1 سلم, 2007, ص.49.
[2] النعاس, عمر مصطفى محمد: الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية,ط.1,جامعة 7أكتوبر, إدارة المطبوعات والنشر, 2008,ص102.

سعت هذه الدراسة للتعرف على مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها رؤساء الأقسام الاكاديمية في الجامعات الأردنية ومستوى دافعيتهم نحو العمل فضلا عن معرفة درجة اختلاف الدافعية نحو العمل تبعا لاختلاف ضغوط العمل وسنوات الخبرة والمساندة الاجتماعية ونوع الجامعة، وقد تكونت عينة الدراسة من (372) رئيس قسم واستخدمت في هذه الدراسة أداتين لجمع البيانات هما:[1]

- أداة لقياس مستوى الضغوط المهنية.
- أداة لقياس الدافعية نحو العمل.
- واستخدمت المتوسطات الحسابية والتكرارات المئوية واختبار كأي مربع وتحليل الانحدار المتعدد لمعالجة البيانات إحصائيا , وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:
- مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة كان متوسطا.
- مستوى دافعية الانجاز نحو العمل كان عاليا.
- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) بين أفراد العينة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الدافعية نحو العمل.

دراسة شواشرة عاطف حسن (2007) : "فاعلية برنامج الإرشاد التربوي في استثارة دافعية الانجاز، هدفت دراسته إلى معرفة تأثير برنامج إرشادي في استثارة دافعية الانجاز لدى طالب يعاني من تدني الدافعية في التحصيل الدراسي، وقد استعمل الباحث منهج دراسة حالة، وأجرى دراسته على عينة اقتصرت على طالب واحد تم اختياره في بداية الفصل الثاني، وقد استخدم الباحث مقياس دافعية الانجاز للريماوي، اختبار القدرة على حل المشكلات واختبار سرعة التفكير، اختبارات تحصيلية تكميلية وبرنامج الإرشاد التربوي المصمم من قبل الباحث.

[1] الزغبي ، دلال محمد ذياب: **ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية نحو العمل لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية**, أطروحة دكتوراه غير منشورة ,جامعة عمان العربية, الاردن, 2003، ص145.

وقد توصلت دراسته إلى: أن الطالب يعاني من تدني دافعية الانجاز والتحصيل الدراسي ويفتقر إلى مفهوم واضح حول الذات.

- إن برنامج الإرشاد التربوي المطبق كان فعالا في استثارة دافعية الطالب ورفع تحصيله الأكاديمي .[1]

دراسة بني خلف (2013) بعنوان : "الدافعية نحو العمل المدرسي والعوامل المؤثرة في مستواها لدى معلمي العلوم في محافظة الجرش الأردن" .

استهدف هذا البحث التعرف على مستوى الدافعية نحو العمل المدرسي لدى معلمي العلوم وكذا معرفة مستوى الدافعية باختلاف المتغيرات التالية (جنس المعلم، الخبرة التعليمية، المنطقة التي يدرس فيها)، وكذلك الوقوف على قوة تأثير بعض العوامل في مستوى الدافعية لديهم، وتكونت عينة الدراسة من (225) معلما ومعلمة اختيروا بطريقة عشوائية، ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث بتصميم استبيان اشتمل على (37) سلوكا تعليميا وغير تعليمي، تمثل أبرز مظاهر الدافعية لدى المعلمين وتم تطوير استبيان آخر يتعلق بالعوامل التي قد تؤثر في مستوى الدافعية لديهم، واشتملت على (32) عاملا ماديا ومعنويا وتم التأكد من صدقها وثباتها، وقد أظهرت نتائج البحث ما يلي: [2]

- مستوى الدافعية نحو العمل المدرسي لدى معلمي العلوم كان بدرجة متوسطة وفقا للمعيار المتبع في هذا البحث.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدى أفراد العينة تعزى لمتغير جنس المعلم لصالح معلمات العلوم.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدى أفراد العينة تعزى للخبرة التعليمية لصالح معلمي العلوم من ذوي الخبرة الطويلة .

1

2 بني خلف ,محمود حسن :لبدافعية نحو العمل المدرسي و العوامل المؤثرة في مستواه لدى معلمي العلوم , مجلة دراسة العلوم التربوية , 2008 ,ص 763_781.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدى أفراد العينة تعزى لمتغير منطقة التدريس.
- قوة تأثير العوامل المدرسية في الأداة على مستوى دافعية معلمي العلوم كانت بدرجة متوسطة وفقا لمعيار البحث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدى أفراد العينة في قوة تأثير عوامل دافعية تعزى لمتغير جنس المعلم لصالح المعلمات.

5-2-2 الدراسات المحلية:

دراسة سخسوخ حسان (2006) : موضوعها أثر مستوى القلق العام على الدافع للانجاز لدى الطلبة المتفوقين بمرحلة التعليم الثانوي .

- طبيعة الدراسة ميدانية تجريبية، والمنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج التجريبي.
- أدوات الدراسة هي (الدرجات الخام، اختبار "كاتل" للذكاء اختبار حالة القلق، استمارة دافع الانجاز).
- تكونت عينة الدراسة من 105 طالبا يتميزون بالتحصيل المرتفع، 27 طالبا من ثانوية بلقاسم نايت، 40 طالبا من ثانوية عين الباي، 38 طالبا من ثانوية ابن تيمية، وفقا للخصائص التالية : الجنس، السن، المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأفراد.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحقق كل الفرضيات السابقة من حيث وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل المجموعات، هذا حسب ما حددته الدراسة.[1]

- وجود حاجات إرشادية من خلال الفروق الدالة إحصائيا بين مجموعات لدى الطلاب المتفوقين بمرحلة التعليم الثانوي

[1] حسان سخسوخ: **أثر مستوى القلق العام على دافع الانجاز لدى الطلبة المتفوقين بمرحلة التعليم الثانوي**، رسالة غير منشورة لنيل شهادة الماجستير، جامعة باتنة الجزائر، 2006، ص220 .

دراسة العياشي بن زروق (2008): موضوعها الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي " جامعة الجزائر 3 ".

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا والدافعية للانجاز ومدى تأثير مستوى الرضا لدى الأساتذة على مستوى دافعيتهم للانجاز .

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج المسحي الوصفي المقارن، وكانت أداة جمع البيانات هي القياس (مقياس الرضا) لقياس مستوى الرضا، ومقياس الدافعية للانجاز، وطبقت الدراسة الميدانية على عينة قوامها 400 أستاذ وأستاذة نصفهم يعمل بمرحلة التعليم الثانوي والنصف الثاني يعمل بمرحلة التعليم الجامعي، ورعي عند تحديد العينة مكان العمل، الجنس، مرحلة التعليم وفقا لمتغيرات البحث، وقد استخدم الباحث التقنيات الإحصائية المتمثلة في:[1]

- اختبار K لمعرفة الدلالة الإحصائية.
- اختبار T لقياس دلالة الفروق في مستوى الرضا بين أساتذة التعليم الثانوي وأساتذة التعليم الجامعي.
- معامل الارتباط (بيرسون)، المتوسط الحسابي، اختبار لوفان للتجانس، اختبار فريدمان، وقد توصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الأغلبية الساحقة من الأساتذة المستوجبين (400 أستاذ وأستاذة) من مرحلتي التعليم الثانوي والتعليم الجامعي مستوى الرضا لديهم ظهر منخفضا جدا أي بنسبة 95.75 % في حين ظهر الرضا مرتفعا لدى أقلية قليلة جدا قدرت نسبتها بـ 4.25% .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الجنسين من الأساتذة (الذكور / الإناث) حيث ظهر مستوى الرضا لدى الأساتذة الذكور بنسبة مئوية تقدر بـ: 98% .
- انخفاض مستوى الدافعية للانجاز لدى الأغلبية وبنسبة مرتفعة 86% وبمستوى دلالة عال جدا .

[1] العياشي بن زروق: **الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي**، اطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه دولة في علوم التربية، جامعة الجزائر، 2008، ص15 .

وكشفت النتائج عن وجود علاقة تأثير وتأثر ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا ومستوى الدافعية للانجاز، فالأساتذة ذوي الرضا المنخفض (الأغلبية الساحقة) جاء مستوى الدافعية للانجاز لديهم منخفض هذا من ناحية، ومن الناحية الأخرى يظهر أن الأساتذة ذوي مستوى رضا مرتفع وهم الأقلية القليلة 4.25% ، قابله مستوى دافعية الانجاز مرتفع لدى الأقلية القليلة المتمثلة في 14%.

دراسة شوشان (2008) بعنوان: "النمط القيادي لمديري الثانويات وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي" .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين النمط القيادي لمديري الثانويات ودافعية الانجاز لدى الأساتذة، وتكونت عينة الدراسة من 160 أستاذا منهم (86 أستاذا، و74 أستاذة) اختيروا عشوائيا واستخدم الباحث مقياسين لجمع المعلومات، مقياس النمط القيادي، ومقياس دافعية الانجاز، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي: [1]

- وجود علاقة ارتباطيه بين النمط القيادي لمديري الثانويات ودافعية الانجاز لدى الأساتذة وبذلك تأكد وجود ارتباط طردي بين النمط الديمقراطي لمدري الثانويات ودافعية الانجاز لدى الأساتذة، على عكس النمطين الآخرين –الديكتاتوري والتساهلي– الذي تأكد ارتباطهما عكسيا مع دافعية الانجاز.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في دافعية الانجاز تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والبعد عن مكان العمل.

5-2-3 الدراسات الأجنبية:

دراسة ماكليلاند و موراي Mcclland & morray (1983) :

1

حيث انطلقت هذه الدراسة من المتغير الثاني وهو الدافعية للانجاز وهو متغير تابع لدراستنا فقد حظي بالعديد من الأبحاث والتي انطلقت من دراسات أولى سنة 1983، والذي اعتبر دافعية الانجاز من أهم الدوافع، حيث قام موراي بدراسته قصد معرفة أسباب شدة دافعية الانجاز لإعطاء مجموعات من الأفراد، تعليمات مختلفة قبيل أن يشرعوا في كتابة قصصهم الخاصة بتفهم الموضوع وهو اختبار يعرف باسم التخيل، خلال هذه الدراسة أخبرت مجموعة من الناس أن الذين يكون أدائهم جيد على اختبار التخيل يمكن أن يكونوا مديرين أو رجال أعمال ناجحين. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أنواع معينة من التخيلات والأفكار في قصص تفهم الموضوع ومن ثم فقد أصبحت هذه الأفكار والتخيلات الفارقة هي التعريف الإجرائي حسب موراي لدافعية الانجاز.[1]

دراسة Panela A.Mckinney (2000): عنونت الدراسة باختبار العلاقة الارتباطية بين الانجاز لدى الطلبة ودافعية الأساتذة وحافز الأجر، حيث تهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هي العلاقة بين حافز منحة الأجر ودافعية الأستاذ والانجاز لدى الطلبة.
- هل حافز الأجر يرفع مستوى الانجاز لدى الطلبة.
- هل هناك اختلاف في الانجاز في مادة القراءة والحساب بين أقسام الأساتذة الذين تحصلوا على مستحقاتهم والذين لم يحصلوا.

وقد تم قياس الانجاز لدى الطلبة باستخدام مقياس الانجاز الخاص بكليفورنيا

The California achevement Motivation test ، واستخدمت الدراسة استمارة لدافعية الأساتذة، استخدمت لتحديد هل الأساتذة الذين يحصلون على أجورهم أكثر دافعية (داخلية، خارجية) من الأساتذة لم يحصلوا على أجورهم.

[1] غزال نعيمة: **علاقة التفاؤل بالدافعية للانجاز لدى تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي**، رسالة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر، 2008، ص14-15.

واستخدمت الدراسة الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، معامل الانحدار، التكرارات، اختبار الصدق والثبات.

خلصت الدراسة إلى أن الذين تحصلوا على مستحقاتهم ليس أكثر دافعية من الأساتذة الذين لم يتحصلوا على مستحقاتهم، كما أن الانجاز لدى الطلبة لا يرتفع من خلال منح الأجر للأساتذة .[1]

[1] Panela A.Meckinny: **astudy to assess the relationship among student achievement, Teacher, motivation and incentive pay,** this is partial fulfilment of the requirement for the degree of doctor of education, blacksburg, verginia, 2000, p 1-3 .

الفصل الثاني: الضغط المهني

تمهيد:

يعيش الانسان وسط بيئة تحمل الكثير من المتغيرات المتداخلة والتي تشكل عامل تعب وارهاق بالنسبة للفرد, فعصرنا الحالي يعتبر عصر الضغوط بامتياز, نظرا لما يحمله من سرعة في الوتيرة أدت الى ارتفاع مستوى التغير في شتى المجلات. الأمر الذي انعكس سلبا على صحة الفرد ومعاناته بشتى أنواع الاضطرابات و الأمراض.

كما أن هذا التغير امتد أيضا الى المؤسسات بمختلف أنواعها, مما شكل عبئا إضافيا على الفرد.

فأصبح بعاني من ضغوطات من نوع اخر والمتمثلة في: الضغوط المهنية التي سوف نتناولها في هذا الفصل بشيء من التفصيل والتحليل.

ولا يفوتنا التذكير بأن الضغوط المهنية ليست حكرا على مهنة دون أخرى, وانما أصبحت ظاهرة منتشرة في كل الأعمال و المهن رغم اختلاف مستوياتها. وقد اخترنا كنموذج لدراسة اثار الضغوط المهنية على أساتذة التعليم الثانوي.

1- مفهوم الضغوط:

عندما نتحدث عن الضغوط, فإننا نعني بذلك قضية لازمت الانسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد العمل وكان هذا العمل و لايزال مصدرا للشقاء , وذلك مصداقا لقوله تعالى : " لقد خلقنا الانسان في كبد " و قد ترتب على هذا العمل و ما صاحبة من شقاء مواجهة الانسان للعديد من المخاطر و التحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط حيث استطاع الانسان أن يتكيف مع بعضها و يسخر من بعضها لصالحة, في حين كان بعضها الاخر قاسيا و شديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته و شقاؤه.[1]

و كلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية و استخدمت في القرن 17 بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن أو البلاء.

و خلال القرنين الثامن و التاسع عشر أصبح يشير الى القوة أو الضغط أو الاجتهاد أو التوتر ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخر خصوصا في علم النفس يدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت الاجهاد الانفعالي أو الجسمي.[2]

1.1.التعريف اللغوي للضغوط :

- **تعرف الضغوط حسب المنجد في اللغة والإعلام** : بمعنى فعل : ضغط , ضغطا أو ضغطة أي :عصره, رحمه وضيق عليه, فهو ضاغط و المضاغطة أي رحمة و تقول تضاغطوا : تراحموا.
- **أما حسب المنجد في اللغة العربية المعاصرة :** فقد جاء مصطلح الضغط من فعل ضغط, ضغطا عصره, يقال :ضغط على الزيادة أي الدقة ليطلق نارا. يقال : ضغط على فلان : قام بعمل من شأنه أن يؤثر فيه و في رأيه, كذلك يقال: ضغط خارجي بمعنى تأثير خارجي تمارسه دول أجنبية على الدول الأضعف. [3]

[1] هيجان عبد الرحمان : مفهوم ضغوط العمل مصادرها و نتائجها و كيفية ادارتها, ط1, مكتبة الفهد الوطنية الرياض, 1998, ص47.
[2] فائق فوزي عبد الخالق: ضغوط العمل الوظيفي, مجلة الأفاق الاقتصادية, المجلد 17, العدد67, دولة الامارات, 1969, ض 67.
[3] المنجد في اللغة و الاعلام, بيروت: دار المشرق للنشر و التوزيع ط4.3, 2007ص450 .

- **و تعرف حسب القاموس الفرنسي "لاروس" "la rousse"** :على أن الضغط 'pression' يعني فعل الضغط بقوة أو فعل الدفع بقوة, وهو قوة مطبقة على السطح أو الجسم, كما جاء بمعنى الضغط الجوي[1]

- **الضغط –stress– مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني :** الضيق, الشدة , ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى : طرق دراعيه و جسمه مؤديا الى الاختناق الذي يسبب القلق .[2]

- **الضغط_:** القهر, الاضطراب و الضغط بمعنى الشدة و المشتقة .[3]

2.1.التعريف الاصطلاحي للضغوط: تعريف "سيلي" "Selye" (1946): " الضغط بأنه استجابة فيزيولوجية لعامل ضاغط , حيث يمر الشخص بوضعية أو مشقة معينة, ينتج عنها هذا الضغط و عليه فان الضغط: عبارة عن مجموعة من الاستجابات التي تتزامن مع المواقف الضاغطة ".[4]

- تعريف "لازاروس" "Lazarus" الضغط : " بأنه مجموعو من المثيرات التي يتعرض لها الفرد, بالإضافة الى الاستجابات المترتبة عنها و الأساليب التكيفية التي يستخدمها الفرد مع الظروف".[5]

- في حين نجد العالم الأمريكي "والتر" "walter" (1996): الذي يعد أول من استخدم هذا المصطلح و عرفه بأنه"رد فعل في حالة الطوارئ, أو رد فعل عسكري بسبب ارتباطه بأفعال القتال أو المواجهة التي تتضمن تغيرات فيزيولوجية, تحدث بفعل تنشيط الجهاز السمبطاوي و الجهاز الغدي".

- تعريف "سبيك" "Speck" (1993):" أن الضغط هو صراع ضميري يقود الانسان الى الانطفاء".[6]

- كما نجد "فرنتانا" "Farantana": تعرف الضغوط بأنها "نتيجة لزيادة المطالب الخارجية عن القدرات و الإمكانيات الشخصية للكائن الحي و هي استجابة انفعالية لمواقف ضاغطة" [1]

---

[1] Le petit LAROUSS : ILLUSTRE, paris: édition Larousse, 2011, p.876

[2] شحاتة حسن, زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية و النفسية, دار المصرية اللبنانية, لبنان,2003, ص2008.

[3] فتيحة بن زروال: العنف كمظهر من مظاهر الاجتهاد, العنف و المجتمع مداخل معرفية متعددة المال الملتقى الدولي الأول, , جامعة محمد خيضر , بسكرة, دار الهدى للطباعة و النشر,2003, ص60

[4] Sarmine : psychologie du travail et des organisations, Brucelles: éditions Boech université,1.ed, 2007, p.152

[5] عقون,اسيا: الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة,رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012,ص.18

[6] جودة, يحيى عبد الجواد درويش: مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية, رسالة ماجيستير, جامعة النجاح الوطنية, نابلس 2003, ص.20

- و يعرف "أوستن" "**Housten**" (1981) الضغوط بأنها : نشاط فيزيائي و كيميائي و ذهني و الذي يعتبر رد فعل, و عليه فان الضغوط تحدث نتيجة فرح أو حزن على حد الشواء. [2]
- أما "كوهين" "**Kouhyen**" (1989): فيرى أن الضغوط عبارة عن ردود أفعال عضوية للتجارب النفسية.
- و يعرف "**الرشيدي**" (1999) الضغوط بأنها : " صيغة التفاعل بين المتغيرات البيئية و المتغيرات الذاتية". [3]
- و يعرف "جنيد" "**Djénid**" (2011) بأن الضغوط هي : "رد فعل أو استجابة فيزيولوجية و نفسية لعامل ضاغط و عنيف, بحيث تجعل الجسم في حالة الدفاع , أما الجاني النفسي و السلوكي فيتغير من خلال رفع حالة تأهب والانتباه وتحرير الطاقة المناسبة للوضعية" . [4]
- تعريف "السلامي": الضغوط بأنها استجابة انفعالية حادة ومستمرة, و التي يكون فيهل الفرد محملا فوق طاقته, أي كافة المشكلات التي تشمل المثيرات المنتجة لردود الفعل المتوترة". [5]
- **أما "خوجة" (2011)** فتعرف الضغوط بأنها : "حالة نفسية متأزمة, تتميز بالضيق و التوتر نتيجة تجاوز مطالب قدرات الفرد و امكانيته على مواجهتها و الاستجابة للضغط كتوقف حسب قدرة الفرد على السيطرة و التحكم في المواقف الضاغطة" . [6]

و من خلال كل التعاريف السابقة يمكن تعريف الضغط اجرائيا بأنه مجموعة من التغيرات الداخلية و الخارجية التي تؤثر على الفرد و ينتج عنها استجابات فيزيولوجية و نفسية و سلوكية تكون كرد فعل للمواقف المعاشة , سوآءا كانت مفرحة أو مؤلمة .

---

[1] Salamon: Vivre avec / sans stress, paris : édition pasteur ,2006,p.15.

[2] السيد, أحمد :تأثير ضغوط الحياة على الصحة النفسية للأفراد .في موسوعة الإسلام و التنمية ,2011 , ص.5.

3 الرشيدي, هارون توفيق: الضغوط النفسية : طبيعتها- نظرياتها- برنامج لمساعدة الذات في علاجها, القاهرة : المكتبة الأنجلو مصرية للنشر و التوزيع, ط1, 1999, ص.15.

4 Djénid :les effetsde violence :du stress au trauma, Constantine :édition média plus 2011,p.238.

5 باهي سلامي :مصادر الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي-دراسة ميدانية عينة على أربع ولايات جزائرية, رسالة دكتوراه, جامعة الجزائر,2008,ص 61

6 الخواجة, عبد الفتاح محمد سعيد: مفاهيم أساسية في الصحة النفسية و الارشاد النفسي ,(ط .1),عمان, دار المسيرة للنشر و التوزيع ,2011, ص.31

3.1. بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط :

▪ الضغوطات 'trasseurs ' :

الضواغط هي مثيرات أو الحوادث التي تنتج عنها استجابه الضغط و يدركه الفرد على أنه مصدر خطر.[1]

- في حين يشير "**باور**" و "**برجيس**" **'Bouers' 'Burgus** (1994) الى وجود نوعين من الضواغط و هما:

أ- **الضواغط المادية (الفيزيقية):** و هي عبارة عن مطالب مثل الحوادث, المرض, الضوضاء, البرودة.

ب- **الضواغط النفسية و الاجتماعية** :وهي ما يشير اليها لضواغط الحياة مثل : الامتحانات, الطلاق, الزواج. [2]

▪ الإحتراق النفسي:

انطلقت دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي في بداية السبعينيات من خلال جهود الباحث "**فرويد ينبرقر**" **'Fruidenberge'** , و "**مسلاش**" و "**بينز**" **'Maslach' 'Pines'**et في كاليفورنيا, ثم أصبحت الظاهرة أكثر شيوعا . أما الثمنينات, فقد عرف معظم الدراسات الظاهرة بأنها :" وصف للحالة النفسية للمهني الذي يعمل في مختلف القطاعات

- و يعرفها " **فرويد ينبرقر**" **'fruidenberge'** بأن الاحتراق النفسي حالة من الانهاك تحصل نتيجة لإعياء وللمتطلبات الزائدة و المستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم و قوتهم .
- كما يقدم "**دافيدسن**" **'Davidson'** (1991) تعريفا اخر للاحتراق النفسي بأنه : المؤثر المميز للضغوط النفسية ويتضمن بعدين أساسيين هما:

أ- **البعد النفسي** : يتسم بضغوط الاجهاد النفسي و التوتر و القلق او الاكتئاب.

ب- **البعد المهني** :يتعلق بالمشكلات الوظيفية أو المهنية التي تشمل العلاقات مع الإدارة و الزملاء و كذلك الرفض النفسي للوظيفة.[1]

1 ريجيو: المدخل الى علم النفس الصناعي و التنظيمي (فراس حلمي,مترجم), بيروت , دار الشروق, 1999 ص.291
[2] خواجه, عبد الفتاح, محمد سعيد: مفاهيم أساسية في الصحة النفسية و الارشاد النفسي ,(ط .1),عمان, دار المسيرة للنشر و التوزيع ,2011, ص.32

الضغط هو عبارة عن حالة من عدم التوازن العقلي و الجسدي و يمكن التمييز بين الضغط و الاحتراق النفسي من خلال و الانفعالي.

أما الاحتراق النفسي ظاهرة ناتجة عن التطور خيبات الأمل :

علما أن الضغط يمكن أن يستمر لفترات طويلة أو قصيرة , و يتطور تدريجيا مع مرور الوقت الى احتراق نفسي.

▪ القلق و الصراع و الإحباط:

أ- **القلق:** " **Anxiété**" يعرف "**ادلر**" "**Adler**" القلق على غرار البقية بأنه : أمراض نفسية و عقلية تنجم على محاولة الفرد في التحرر من الشعور بالدونية أو النقص و محاولة الحصول على الشعور للتفوق" [2]

كما يذهب بعض الباحثين الى اعتبار القلق حالة انفعالية تتميز بعدم الأمن كما يعتبر حالة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط و بالتالي فهو من أكثر الأعراض الملحوظة لضغوط العمل .[3]

ب- **الصراع :** "**Conflit**" هو حالة نفسية يشعر بها الفرد بالتوتر و الكدر و الضيق, عندما يكون مشدودا في نفس الوقت بقوتين تعملان في اتجاهين متضادين و متعارضين مما يجعل الفرد عاجزا على التحرك , الا اذا غلبت احدى القوتين على الأخرى, و يكون حل الصراع في التحرك اتجاه القوة و الأعظم , أما اذا تعادلت القوتان استمر الشعور بالعجز في اتخاذ القرار فيعاني الشخص من ضغوط و ارهاق و توتر. [4]

ت- الاحباط :

" " هو حالة اصطدام الفرد بمعيقات تحول دون تحقيق أهدافه. [5]

و يتقسم الإحباط الى :

---

[1] حمدي, ياسين و اخرون :علم النفس الصناعي والتنظيم بين النظرية والتطبيق, الأردن: دار الكتاب للنشر والتوزيع,ط.1, 1999,ص161

[2] مصطفى, أسامة الفاروق: مدخل الى الاضطرابات السلوكية والانفعالية –الأسباب- التشخيص-العلاج, عمان, دار المسيرة للنشر والتوزيع,2011 , ص 333

[3] المليجي, حلمي : علم النفس الاكلينيكي, بيروت :دار النهضة العربية,ط.1, 2010,ص89

[4] (سلامي, 2008, ص65).

[5] .Godefroid, psychologie humain et science cognitive(1.ed) ,Brucelles: éditions Bock université,2001, p.380

أ/ **احباط داخلي:** يحدث نتيجة انخفاض مستوى ذكاء الفرد نفسه, مثل الشعور بالذنب الذي يحس به بسبب من الأسباب فيعرقل مسارة و يقلل من مثابرته و قد يكون العائق مرتبط بالبيئة, سواء كان مادي كانخفاض المعيشة أو قواعد السلوك العامة التي تنتج عنه اختزال الحاجة و تأجيلها .

ب/ احباط خارجي: مما لاشك فيه أن الحروب و الأزمات و كذا المنافسة الشديدة و الشعور بانعدام تكافؤ الفرص وكذلك التعصب الديني, كل ذلك من الأسباب التي تؤدي الى الاحباط و يطلق عليه احباط خارجي المصدر أي أن منشأ الاحباط يرجع الى عوامل ترتبط ببيئة الفرد. [1]

- **الإجهاد:**

يعرف بأنه الة جسمانية تحدث نتيجة لحدوث صعوبات أو توقع حدوث صعوبات في الحياة, و تؤدي الى تغيرات فيزيائية أو كيميائية أو عاطفية تختلف أثارها من شخص الى اخر.[2]

كما يمكن تعريفها بأنها عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط, أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد و هو نتيجة فيزيولوجية للضغوط.

و تكمن نقاط الاختلاف بين الضغوط و الاجهاد فيما يلي:

- يعتبر الاجهاد من النتائج الفيزيولوجية المترتبة عن الضغوط.
- الضغوط لها جانبين : إيجابي و سلبي, في حين نجد أن الاجهاد يمثل الجانب السلبي فقط للضغوط. [3]
- الضغط هو القوة الخارجية المسلطة و المؤثرة على مساحة وحدة من المواد, أما الاجهاد فهو قوة داخلية و التي تعمل لي مساحة المقطع ضمن المواد أو هو مقدار استجابة المقاومة .[4]

[1] الخالدي, أديب محمد:المرجع في الصحة النفسية:نظرية جديدة, عمان, دار وائل للنشر والتوزيع,2009 ,ص110
[2] شتيوي, مسعد: الجوانب المختلفة للإجهاد, مجلة أسيوط للدراسات البيئية, 2002, ص.31
[3] شاطر, شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية, دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل, جامعة محمد بوقرة, بومرداس, 2010, ص72
[4] http// :m.bayat.com

2-تعريف المهنة:

- يعرف "**حيليبا**" المهنة بأنها :"وظيفة مبنية على أساس من العلم و الخبرة, اختيرت اختبارا مناسبا حسب مجال العمل الخاص بها, وهي تتطلب مهارات و تخصصات معينة, تحكمها قوانين آداب تنظم العمل به".
- تعريف "**البوب**" بأنها : " ظاهرة اجتماعية يمكن ملاحظتها ووصفها و تحليل عناصرها و تبين العوامل المختلفة التي تؤثر فيها و تعمل على نموها أو ذيولها".
- تعريف "**أبو زيد**" يعرف المهنة بأنها: " الجهد المبذول فكريا أو بدنيا لتحقيق منفعة دنيوية مشروعة". [1]

✖و من خلال التعاريف السابقة, يمكن تعريف المهنة اجرائيا بأنها مجموعة من الأعمال التي تتطلب مهارات معينة, يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية.

3- تعريف الضغوط المهنية:

بعد التطرق لتعريف الضغوط و تعريف المهنة , سوف نعرف في هذا العنصر الضغوط المهنية كمصطلح مركب.تعرفها وكالة الأوروبية للتأمين و الصحة في العمل **L'AGENCE Européenne pour** la **sécurité santé au travail** بأن :"الضغوط المهنية تحدث نتيجة عدم توازن بين قدرات العامل على التحمل و المتطلبات البيئية المفروضة عليه , مما يسبب له تأثيرا نفسيا و جسديا".

- و يعرفها كل من "**بير**" و "**تيومان**" بأنها : حالة من التوتر ناشئة عن التفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية و البدنية, بحيث يجبر على التحول عن ممارسة عمله بصورة طبيعية". [2]
- تعريف "**برون**" و "**جرينبرغ**" للضغوط المهنية بأنها :نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفيزيولوجية التي تحدث في مواقف معينة , حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة أو العكس". [3]

[1] زمام, نور الدين, وجرو,حميدة :المهنة في التراث السوسيولوجي وعوامل تغير مكانتها, ملتقى مقدم بجامعة محمد خيضر, بسكرة,(د.س), ص9-10
[2] النعاس, عمر مصطفى محمد: الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية,ط.1,جامعة 7أكتوبر, إدارة المطبوعات والنشر, 2008,ص30
[3] قوراري, حنان : الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الضحة العمومية,دراسة ميدانية على أطباء الضحة العمومية بالدوسن,جامعة محمد خيضر,بسكرة, 2014, ص36

– أما "**هانز سيلي**" يرى أن الضغوط المهنية عبارة عن استجابة غير محدودة التي تصدر من الانسان في مواجهة أي مثير, و الاستجابة الناتجة هي : "نمط التكيف العام"[1] (بركون و بلميلود, 2008, ص.26).

– تعريف "**هل**" و "**منسفايد**" (1971) الضغوط المهنية بأنها :" قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي الى حدوث تغيرات داخلية في صورة اجهاد" [2]

– و يعرفها L. Maunad أنها: "مجموعة من العوامل و المؤثرات الخارجية التي تصيب الفرد بالتعب و الإرهاق الجسدي و النفسي, مما يؤدي الى تعثره في العمل و انخفاض مستوى أداءه. [3]

– و في نفس السياق قدم "**هيجان**" تعريفا لظغوط العمل بأنها "تمثل تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو من البيئة التي يعمل فيها لما في ذلك المنظمة حيث يترتي على هذه العوامل حدوث أثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية, تؤثر يدورها على أدائه في العمل مما يستلزم معاجة هذه الأثار و ادارتها بطريقة سليمة.[4]

– فقد عرفها "**ليفاسور**" (1987) على أنها استجابة الجسم للعوامل الفيزيولوجية و النفسية , المتكونة من محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد".[5]

– أيضا يعرفها "**Dekeyser –Hamser**" (1996) : من منظور نفسي على أنها " عبارة عن استجابة العامل أمام متطلبات الوضعية التي تجعله يشك في مدى تمتعه بالموارد الضرورية التي تمكنه من المواجهة ". [6]

– و يعرفه "**Grath**": "بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق".[7]

---

[1]

[2] عقون, اسبا : الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة,رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012, ص89

[3] Maunad, go, psuchologie: science humain et science cognitive. brucelles:édition Boeck université(1.ed) p.82.

[4] (https.p.//www at.out-sante.com.

[5] مزياني, فتيحة :أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية و الدافعية الانفعالية-العقلانية على الاحتراق المهني عند ضباط الشرطة, دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة, رسالة دكتوراه, الجزائر, 2006, ص44

[6] حمزة الأحسن: الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم, دراسة ميدانية في البليدة وتيبازة, جامعة معمري تيزي وزو, 2015, ص195.

[7] عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية, دراسة ميدانية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة, جامعة الاخوة منتوري- قسنطينة, 2010, ص20

– أما **المنظمة العالمية للصحة** (2004) فتشير الى الضغوط المهنية على أنها "مجموعة من استجابات الموظفين الممكنة في حالة مواجهتهم لمتطلبات و ضغوطات مهنة لا تتناسب مع معارفهم و كفاءتهم, التي تستدعي استعمال قدراتهم في موقف العمل".

– تعريف "**BEEH– Newman**" : بأنها عبارة عن حاله تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه الى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

– و يعرف "**الخضري**" (1991) الضغوط المهنية: " بأنها كل تأثير مادي نفسي يأخذ أشكالا مؤثرة في سلوك متخذ القرار, و يعيق توازنه النفسي و بالتالي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية و التنفيذية التي تواجهه".[1]

– و" **المشعان**" (2001) يعرف الضغوط المهنية : "بالمتغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها و تراكمها مع العوامل العضوية و النفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بمعجزة عن الوفاء بالتغيرات البيئية و الاجتماعية". [2]

– تعريف "**ماهر أحمد**" الضغوط المهنية بأنها : "حالة من عدم الاتزان النفسي و الجسمي, و تنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة, و محصلتها هو عادة الاتزان النفسي و الجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل "[3].

– حيث عرفها "**عبد الباقي صلاح الدين محمد** " بأنها :" مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل, أو في حالاتهم النفسية و الجسمية, أو في أدائهم بأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".[4]

[1] باهي سلامي :مصادر الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي-دراسة ميدانية عينة على أربع ولايات جزائرية, رسالة دكتوراه, جامعة الجزائر,2008,ص76

[2] بن حامد محمد, بوعجناف كمال: مصادر الضغوط المهنية لدة أساتذة التربية البدنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية-دراسة ميدانية لثانويات البليدة ولاية البليدة , رسالة ماجستير,2008, ص22

[3] ماهر أحمد: السلوك التنظيمي, مدخل بناء المهارات, الإسكندرية , دار الجامعية, مصر ,ط-3, 2004, ص 383

[4] عبد الباقي صلاح الدين, محمد: سلوك الفعال في المنظمات, الإسكندرية, دار الجامعية, مصر, ط-3, 2005, ص 284

- تعريف "**شاطر**" (2010) للضغوط المهنية على أنها : "تجربة ذاتية يمر بها الفر, تحدث نتيجة عوامل مرتبة بالبيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة أو مرتبطة بالفرد نفسه, تترتب عليها أثار سلبية أو إيجابية على أداء الفرد".[1]

- أما "**منصوري**" (2010) فيعرف الضغوط المهنية على أنها:" شعور العامل بعدم قدرته على مواجهة متطلبات وأعباء المهنة بسبب المصادر الموجودة في محيط العمل وتفاعلها مع العوامل الشخصية و التي يترتب عليها مجموعة من الأثار النفسية الفيزيولوجية و السلوكية". [2]

تعريف "**كشرود**" في تعريفه للضغوط المهنية بأنها : مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يسبب له تغير في حالاته النفسية و الفيزيولوجية و يجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي" .[3]

و أما "**النعساني**" و أخرون, فعرفوا الضغوط المهنية على أنها " تلك الظروف الديناميكية (الحركة) التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له, و قيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغب, و مطالب قد تسبب في خسارته ما يرغب في تحقيقه" .[4]

يعرفه "**سيد عبد العال**" (2002): "بأنها مجموعة التغيرات الفسيولوجية و الجسمية و النفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة علية في بيئة العمل و التي لم يعد العامل قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها ".[5] .(عبد العظيم حسين,2006, ص216).

- كما نجد "**فرشان**" يعرف الضغوط المهنية بأنها : " مواقف تتطلب استعدادات توافقية تكيفية من طرف العامل حتى لا يتعرض الى ردود أفعال انفعالية و عضوية و عقلية قوية".

كما نجد الدراسات العربية التي تناولت موضوع الضغوط المهنية و قام العديد من الباحثين بتعريفها, كل حسب انتمائه الأكاديمي, فنجد:

[1] شاطر, شفيق : أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية, دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل, جامعة محمد بوقرة, بومرداس, 2010, ص76

[2] عقون, اسيا : الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة, رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012, ص96

[3] الدم, نجلاء نبيل زهدي: مواجهة الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الإنتاج لدى مدرسي مراكز التدريب المهني, رسالة ماجستير, جامعة الأزهر, غزة,2014,ص15

[4] نعساني عبد المحسن : السلوك التنظيمي, دون الطبعة مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية, حلب سوريا, 2014, ص 305

[5] طه عبد العظيم حسين, سلامة عبد العظيم حسين: استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية, ط1, دار الفكر للنشر والتوزيع, عمان-الأردن,2006, ص206

- تعريف "**أبو عيشة**" (1997) للضغوط المهنية بأنها : "نتيجة لوجود الكثير من المطالب الواضحة و المحددة المفروضة على العامل القيام بها مع عدم توفر الوقت الكافي لذلك ". [1]

- أما "**عبد الجواد**" (2007) فيعرفها بأنها :" مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل و التي ينتج عنها مجموعة ردود أفعال تظهر في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة العمل التي تحتوي ضغوط" [2]

- و يعرف **الضغط المهني:** بأنه تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد و تنتج عن عوامل في البيئة الخارجة أو المنظمة أو الفرد نفسه".[3]

- **ضغوط العمل:** هي تعبير عن حالة من الاجهاد العقلي أو الجسمي و تحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو ازعاجا أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للأجواء العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعا".[4]

4- مفهوم الضغوط المهنية لأساتذة التعليم الثانوي :

- " هي مجموعة من الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها أستاذ التعليم الثانوي أثناء القيام بمهنته والتي تشكل تهديدا لذاته, لأنها تكون أكبر من إمكاناته الذاتية, و التي تؤدي الى استجابات انفعالية حادة و مستمرة لديه و يصاحب ذلك مظاهر سلبية تنعكس على أداء المعلم و حالاته النفسية و السلوكية".

- و تعرف على أنها " إدراك أستاذ التعليم الثانوي لعدم قدرته على مواجهة متطلبات و أعباء مهنة التدريس بسبب مصادر المحيط المدرسي و تفاعلها مع العوامل الشخصية, بحيث يترتب عليها مجموعة من الأثار النفسية و الفيسيولوجية والسلوكية, حسب شده الضغوط واستمرارها ".[5]

---

[1] الشهوبي, حسن سالم, والشوكي, أحمد محمد: الاجهاد النفسي وعلاقته بضغوط العمل لدى مدرسي الثانويات التخصصية بمدينة مصراته, ليبيا, المجلة العربية للعلوم الإنسانية والأبحاث,ج.1, 2013, ص05

[2] الحربي, أنهار لافي شويمان: مصادر الضغوط المهنية و علاقتها بالأمن النفسي-دراسة ميدانية على عاملات سجن الملز في الرياض,جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , الرياض,2013, ص

[3] بوعافية نبيلة: نمط شخصية المديرين وعلاقته بالضغط المهني واستراتيجيات المواجهة, أطروحة انيل شهادة الدكتوراه في علم النفس الاجتماعي, جامعة الجزائر,2008, ص137

[4] عبد الرحيم النوايسة فاطمة : الضغوط و الأزمات النفسية وأساليب المساندة, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, ط1, 2013, ص30

[5] منصوري مصطفى: مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها القلق والرضا المهني, دراسة مقارنة, مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية, العدد العاشر, جامعة وهران, 2013, ص286

– و عرفها اخرون بأنها تمثل شعور الأستاذ بالعجز عن أداء عمله بسبب ما يواجهه من أعباء زائدة فيما يقوم به من أدوار, و ما يواجهه من احباط و مشكلات في البيئة المدرسية".[1]

– وبعضهم عرفها على أنها : حالة من الاجهاد النفسي و البدني تنتج عن الأحداث المزعجة أو المواقف المحيطة, تصاحبها انفعالات غير سارة مثل التوتر و الإحباط و الغضب.

– يتضح من خلال التعاريف السابقة الذكر أن الضغوط المهنية للأستاذ تحدث نتيجة خيارات و أحداث ضاغطة يتعرض لها المعلم أثناء أدائه لمهنته .

– أما تعريف مصطفى المنصوري فيرى أن الضغط المهني لدى المعلم يحدث بسبب تفاعل مصادر البيئة المدرسية مع العوامل الشخصية للمعلم و كيفية ادراكه لأعباء و متطلبات مهنته.

كما أن كل التعاريف تتفق على أن الضغوط المهنية لها أثار على الجانب الجسمي و النفسي و السلوكي.

5- عناصر الضغوط المهنية:

تتكون الضغوط المهنية من عناصر متعددة, و تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين أفراد المنظمة أو المؤسسة مهما كان نوعها , لكن معظم الدراسات تشير الى وجود ثلاث عناصر هي : مثير , استجابة و عنصر ثالث يتمثل في تفاعل العنصرين السابقين و الشكل التالي يوضح ذلك :

1.5.المثير: و يعرف على أنه أي ظرف يهدد الفرد أو يدرك كمصدر مهدد للفرد, و من ثم يتطلب منه القدرة على المواجهة. [2]

اذن : فالمثير هو المتغير المستقل (أو السبب) و قد يكون البيئة الخارجية أو منظمة العمل أو الفرد في حد ذاته و ينتج عليها شعر بالضغط.

2.5.الاستجابة : و تعرف على أنها ردود الفعل التي تصدر من الشخص إزاء تعرضه للضغوط, و التي ينشأ بسببها حالة من التغيرات الداخلية لذا يشار للضغوط المهنية على أنها ردود فعل انفعالية و فيزيولوجية .[1]

[1] عبد الرحيم النوايسة فاطمة: الضغوط و الأزمات النفسية وأساليب المساندة, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, ط1, 2013, ص 35-36.
[2] عقون, اسيا : الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة,رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012, ص46

لذا فان الضغط في هذه الحالة يصبح متغير تابع أي نتيجة تتضمن استجابة الفرد المختلفة و التي تظهر أكثر شيء كإحباطات أو قلق.

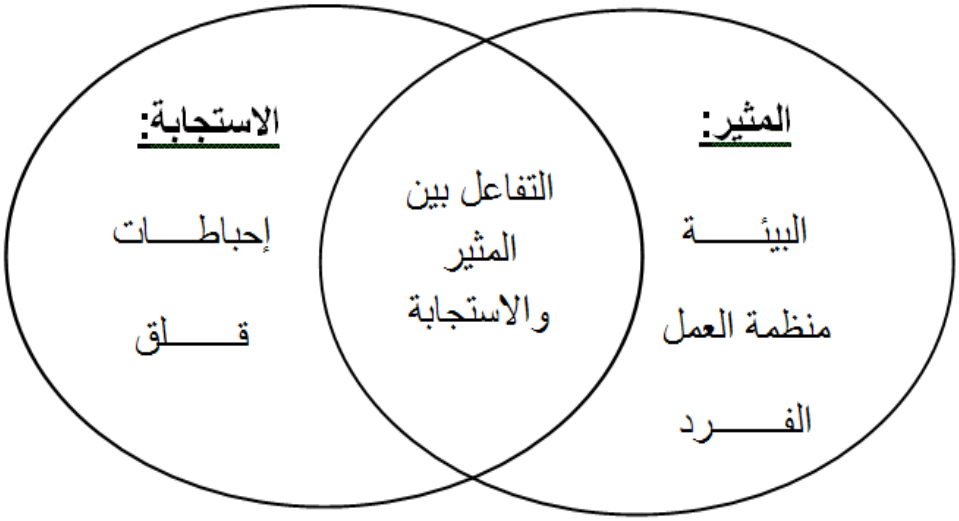
3.5.التفاعل : و نقصد به العلاقة الخاصة بين الفرد و البيئة, و بالتالي فالضغط يعتبر متغير وسيط بين المثير والاستجابة , و يحدث هذا التفاعل عندما تتجاوز مطالب البيئة مصادر الفرد و امكانيته للمواجهة. [2]

كما يمكن إضافة عنصرين اخرين للضغوط المهنية في ظل التطور الكبير الذي عرفه المجال المهني هما :

أ/ الإدراك : فالإدراك العقلي للعامل أو الموظف له دور كبير في مدى معرفته و احساسه بالعوامل الضاغطة عليه وإمكانية تصنيفها الى ضواغط بسيطة أو عميقة.

ب/ الفروق الفردية : و نقصد بها قدرة الاحتمال التي تختلف من عامل الى اخر ,و تعبر عن العلاقة بين قدرة الأفراد في التعامل مع الضواغط و السيطرة عليها و التأثر بها : سلبا أو إيجابا. [3]

الشكل رقم (01): يوضح عناصر الضغوط المهنية



المرجـــع: (فيليب, وعبد المجيد,2014 ص 306)

[1] باهي سلامي: مصادر الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي-دراسة ميدانية عينة على أربع ولايات جزائرية, رسالة دكتوراه, جامعة الجزائر,2008, ص69

[2] باهي سلامي: مصادر الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي-دراسة ميدانية عينة على أربع ولايات جزائرية, رسالة دكتوراه, جامعة الجزائر,2008, ص71

[3] فليه, فاروق عبدو, و عبد المجيد, السيد محمد:السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, عمان, دار المسيرة للنشر والتوزيع,ط.4, 2014,ص306

6- أنواع الضغوط المهنية:

هناك العديد من المعايير المتحكمة في تقسيم أنواع الضغوط المهنية و التي تختلف باختلاف الانتماء الأكاديمي لمؤسسيها من العلماء و الباحثين , و سوف نورد في هذا العنصر أهم معايير التقسيم :

1.6. الضغوط المهنية وفق معيار الاثار المترتبة : و تنقسم الى :

أ. الضغوط المهنية الإيجابية : تعد الضغوط المهنية إيجابية اذا أدت الى الحث و الإنجاز , الثقة, الابداع والتعاون و التماسك, موفرة الاثارة اللازمة التي تؤدي الى الكفاح و النجاح خاصة في الحالات المتحدية. فالضغوط تعد حافزا لمواجهة تحديات المؤسسة في العمل و تحسين الأداء وبالتالي : تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من الحيوية وأداء أفضل للعنصر البشري في المؤسسة. [1]

ب. الضغوط المهنية السلبية : ان الوقوع في الضعف بشكل مستمر و مفرط , يؤدي بالتأكيد الى أثار سلبية على العنصر البشري من خلال فقدان التوازن النفسي و العقلي و كذا الروحي. أما بالنسبة للمؤسسة أو المنظمة فان الضغوط المهنية تؤثر عليها سلبا و تحملها تكاليف باهضه.[2]

حيث أن الشعور بالإحباطات المتتالية و القلق المستمر يؤدي الى : انخفاض الأداء الوظيفي للموظف و كذا انخفاض مستوى الطموح الوظيفي أو التسرب المهني و هذا كله يخلق آثار مادية على المؤسسة.

[1] شيخاني, سمير: الضغط النفسي-طبيعته-أسبابه-المساعدة الذاتية- المداواة, لبنان ,دار الفكر العربي, ط.1, 2012, ص14
[2] شاطر, شفيق:,أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية, دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل, رسالة ماجيستير, جامعة محمد بوقرة, بومرداس,2010 ,ص80

2.6. الضغوط المهنية وفق معيار الشدة : وتنقسم الى :

أ- **الضغوط البسيطة :** وهي التي تستمر من ثوان قليلة الى ساعات طويلة نتيجة للمضايقات الصادرة من أشخاص وأحداث قليلة الأهمية في الحياة [1]

ب- **الضغوط المتوسطة :** وتستمر من ساعات الى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافي أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه [2]

ج- **الضغوط الشديدة :** وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل الى أشهر أو سنوات , كالفصل من العمل, أو غياب شخص عزيز مما يؤثر سلبا عل الفرد نتيجة الضغط الزائد, و بالتالي :تنتج الضغوط المهنية الشديدة نتيجة عن تراكمات الأحداث السلبية و التي تتجاوز قدرة و إمكانية الفرد للتكيف معها و يصعب تجاهلها نظرا لما تحدثه من تهديدات على المدى الطويل[3]

3.6. الضغوط المهنية وفق معيار المصدر : وتنقسم الى :

قبل الشروع في ذكر عناصر هذا المعيار , تجدر الإشارة الى الاختلاف الكبير بين الباحثين نظرا لتعدد المصادر, كما سوف نذكره لاحقا.

أ- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :** و هي تلك الضغوط التي يتعرض لها الفرد نتيجة ظروف مادية غير ملائمة كضعف الإضاءة و الضوضاء و غيرها من الظروف الفيزيقية.

ب- **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :** و هي تلك الضغوط التي تظهر نتيجة التفاعل في مجال العمل, وفي العادة يكون بسبب صراع الأدوار أو القمع المسلط من طرف المسؤولين.

[1] فليه, فاروق عبدو, وعبد المجيد, السيد محمد:, السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, عمان, دار المسيرة للنشر و التوزيع,(ط.4) 2014,ص307

[2] مكناسي, محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية, دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة التأهيل بقسنطينة, رسالة ماجستير, جامعة منتوري , قسنطينة, 2007, ص92

[3] عقون, اسيا: الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة,رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012, ص5

ت- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد : و التي تعود الى مجموعة من الخصائص الشخصية للفرد كالفروق الفردية, الاختلاف في الجنس, العرف و الديانة [1]

4.6. الضغوط المهنية وفق معيار الموضوع و المحور : و تنقسم الى :

أ- **الضغوط المادية** : وتتعلق هذه الأخيرة بالمزايا و الاثار المادية التي يسعى الموظف للحصول عليها, مثل : ضغط المكافآت و الترقية.

ب-**الضغوط المعنوية** : و تتمثل في المناخ العاطفي و النفسي العام للفرد و التي قد تؤدي الى خطأ التقدير وانفلات الأمور و اهتزاز الثقة.

ت- **الضغوط السلوكية** : و تتعلق بالقيود التي تؤثر على سلوك العامل أو الموظف, مثل : النظم و اللوائح والقوانين.

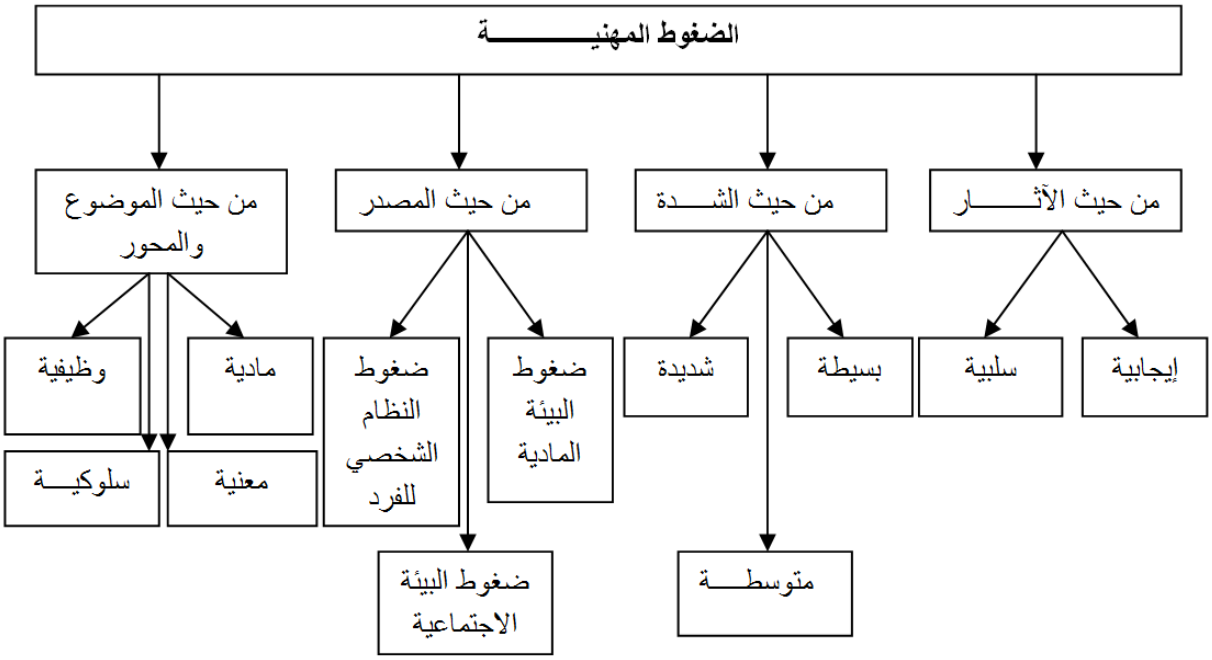
ث-**الضغوط الوظيفية** : تتصل هذه الضغوط باعتبارات الوظيفة و أعمالها بالكيان التنظيمي و موقع المؤسسة من ضغوط السلطة و مكانتها بالمقارنة مع الوظائف الأخرى[2]

و انطلاقا من الأدبيات التي اعتمدناها في هذا العنصر, يمكننا توضيح أنواع الضغوط المهنية وفقا للشكل رقم (02)

[1] مكناسي, محمد:التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ,دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة, رسالة ماجيستير, جامعة منتوري, قسنطينة2007, ص93

[2] مكناسي, محمد:التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ,دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة, رسالة ماجيستير, جامعة منتوري, قسنطينة2007, ص93

الشكل رقم (02): يوضح أنواع الضغوط المهنية



7- مراحل التعرض للضغوط المهنية :

يعتبر العالم الطبيب "هانس سيلي" أول من قام بتحديد مراحل مراحل الضغط المهني, حيث اقترح المراحل التالية لتفسير الضغط المهني :

1.7.مرحلة الإنذار (مرحلة التعرض للضغوط) :

ويطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر, وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء داخلي أو خارجي كمختلف المواقف التي يتعرض لها خلال حياته, ويمكن القول أن هذا المثير أدى الى حدوث ضغوط ما. عندها تظهر الأعراض الفيزيولوجية نتيجة لإفرازات الغدد الصماء ومن هذه المظاهر : ضربات القلب, الأرق, التوتر.. وغيرها [1]

[1] قوراري. حنان :الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية, دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية بالدوسن, رسالة ماجستير, جامعة محمد خيضر, بسكرة.,2014, 38

2.7. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

وتحدث هذه المرحلة بمجرد حدوث التغيرات السابقة, فتحدث الاثارة الفيزيولوجية محاولة التعامل مع هذه المتغيرات, وتكون ردود الفعل سالكة أحد الاتجاهين : اما المواجهة والتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد لحالة التوازن. وان لم تنفع ينتقل الى المرحلة الثالثة حيث يكون قد تعرض فعلا للضغوط [1]

3.7. مرحلة المقاومة و محاولة التكيف :

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الأثار التي حدثت بالفعل, ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية للضغوط وهذه المقاومة هي محاولة للتكيف حيث النجاح يؤدي الى استقراره وتزداد فرص العودة الى حالة التوازن, أما الفشل ينتقل بالفرد الى المرحلة الموالية [2]

4.7. مرحلة الاستنزاف (مرحلة التعب والانتهاك):

ينتقل الفرد لهذه المرحلة عند تعرضه للضغوط بصفة مستمرة ولفترة طويلة حيث يصاب بالإجهاد لتكرار المقاومة ومحاولة التكيف ويمكن الاستدلال على وصوله لهذه المرحلة من خلال بعض المظاهر مثل :

- الاستياء من جو العمل
- انخفاض معدل الإنجاز
- الأمراض النفسية و العضوية
- التفكير في ترك الوظيفة [3]

[1] الرشيدي, هارون توفيق : ,الضغوط النفسية , طبيعتها- نظريتها- برنامج لمساعدة الذات في علاجها, القاهرة, المكتبة الأنجلو مصرية للنشر والتوزيع ,ط.,1999 ص.51

[2] بطرس, حافظ بطرس: التكيف والصحة النفسية للطفل , عمان , دار المسيرة للنشر و التوزيع ,ط.1, 2008, ص.373

[3] ,مكناسي محمد: التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية, دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة التأهيل بقسنطينة, رسالة ماجستير, جامعة منتوري, قسنطينة, ,2007ص.91)

8- مصادر الضغوط المهنية :

و يقصد بمصادر الضغط العوامل المسببة له (Les stresseures) و يعرفها "بينهر" 'Benher' (1987) بأنها الجوانب المختلفة لبيئة الفرد و الي تسبب له الاجهاد. [1]

فمن الصعب تحديد نموذجا متفق عليه بين الباحثين يصنف مصادر الضغط المهني , نظرا لاختلاف المداخل النظرية لدراسة هذه الظاهرة بين هؤلاء الباحثين الا أن هناك شبه اتفاق تقريبا على أن تلك المصادر لا تتعدى كل من الفرد والمنظمة و البيئة , كما أن مصادر الضغوط المهنية تتداخل فيما بينها لتشكل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل بيئة العمل , و من الصعوبة عزل هذه المصادر عن بعضها البعض حيث يعتبر التعرف على هذه المصادر الخطوة الأولى لفهم هذه الضغوط , ولذلك سوف نحاول في هذا السياق التطرق الى مصادر مختلفة للضغوط المهنية .[2]

نماذج تصنيف مصادر الضغوط المهنية:

♦ **النموذج الأول** : و تصنف الضغوط المهنية الى مجموعتين :

هناك العديد من الباحثين الذين تبنو هذا التصنيف , وقسموا الضغوط المهنية الى مجموعتين رئيستين :

أ/ المصادر المتعلقة بالعمل ذاته.

ب/ المصادر المتعلقة بشخصية الفرد.

و رغم اختلافهم في تسميات المجموعات و كذا العوامل و العناصر الداخلة تحت كل منها, فقد ارتأينا ذكر نموذج 'Copper Cary' و 'Howard Kahn' (1993), و الشكل رقم 3 يوضح ذلك.

[1] مزياني فتيحة: أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة, دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر-العاصمة-, رسالة دكتوراه,2006, ص46

[2] حمزة الأحسن :الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم, دراسة ميدانية في البليدة وتيبازة ,جامعة مولود معمري, تيزي وزو-الجزائر-, مجلة العلوم النفسية و التربوية,2015, ص196

الشكل رقم (03) : النموذج الثنائي لتصنيف مصادر الضغوط المهنية حسب : Kahn–Copper [1]



المرجع (مكناسي,2006 ص 97)

♦ **النموذج الثاني** : تصنف الضغوط المهنية الى ثلاث مجموعات هي :

أ- عوامل متعلقة بالفرد.

ب-عوامل متعلقة بالمنظمة.

ت-عوامل متعلقة بالبيئة.

و من أهم رواد هذا النموذج نجد : سيزلاقي-والنس (1987) Sizlaggy – Wallance (الشكل رقم 04)

الشكل رقم (04) :النموذج الثلاثي لمصادر الضغط المهني حسب Sizlaggy – Wallance [2]

♦ **النموذج الثالث** : تصنف الضغوط المهنية الى أربع مجموعات رئيسية أو أكثر.

يعتقد أصحاب هذا الاتجاه أنه من الصعب حصر مسببات ضغوط العمل في مجموعتين

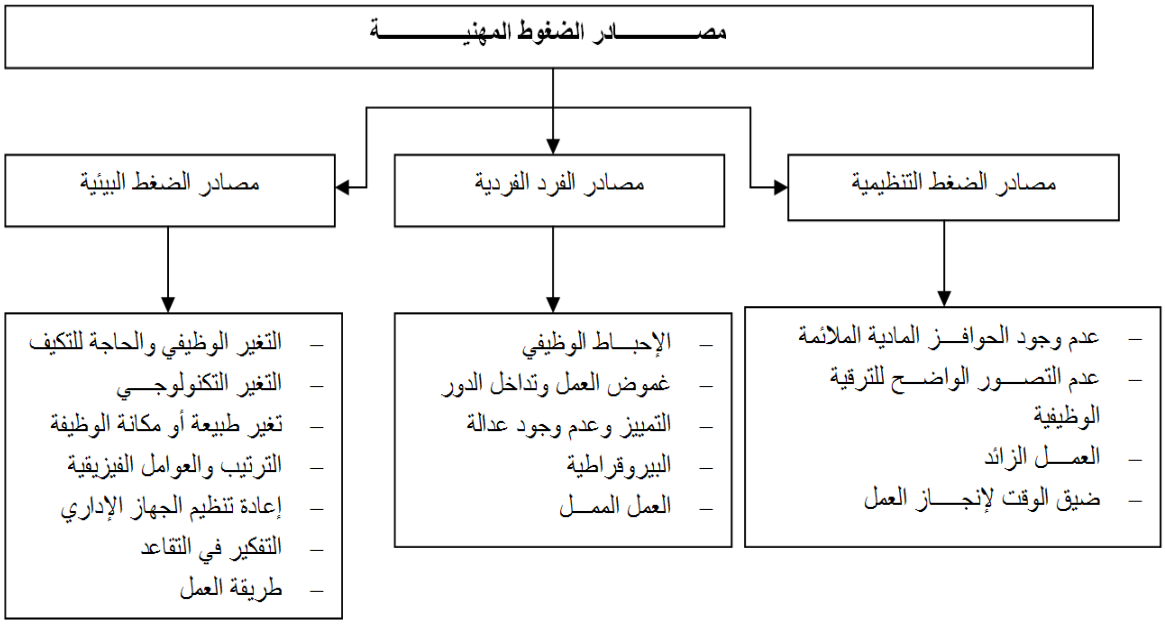
أو ثلاث , لذلك فان : أي منهج يتصدى لمعرفة مصادر الضغوط المهنية لابد أن يكون متعدد الأبعاد.

[1] مكناسي: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية, دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة التأهيل بقسنطينة, رسالة ماجستير, جامعة منتوري , قسنطينة, 2007, ص.97.

[2] هيجان, عبد الرحمن بن أحمد :ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها, معهد الإدارة العامة, الرياض, 1998, ص42

- و يتبنى هذا الاتجاه :"كويك – كويك" (1984) 'Quick and Quick' (الشكل رقم 05).

الشكل رقم (04) :النموذج الثلاثي لمصادر المهني حسب Siziaggy–Wallance



المرجع (هيجـــان,1998 ص42)

الشكل رقم (05) : النموذج المتعدد في تصنيف مصادر الضغوط المهنية حسب . 'Quick and Quick'المرجع [1]



المرجع (الدوســـــري,2010, ص33)

[1] الدوسري, مبارك بن فاتح بن مبارك :ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز,2010, ص33

و بعد ذكر النماذج المختلفة للضغوط لتصنيف مصادر الضغوط المهنية, فقد اخترنا النموذج الثنائي لمسببات الضغوط, حيث قسمنا العوامل الى مجموعتين رئيسيتين هما :

1/الضغوط المهنية التنظيمية.

2/الضغوط المهنية الفردية.

✵ المصادر التنظيمية للضغوط المهنية :

1. عبء الدور :

و يعتبر هذا المفهوم عم الأعباء العالية التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما , و ذلك لما تطابه من مهارات عالية و ليس لديه الوقت أو القدرة على أدائها , وينقسم الى قسمين :

أ/**عبء كمي** : و يحدث عندما يسند الى الفرد مهام كثيرة , يجب عليه إنجازها في وقت غير كاف.

ب/عبء نوعي: أي أن الفرد يفتقد القدرة اللازمة لأداء العمل و ينتج عنه كثرة الأخطاء في الأداء و تدني في مستوى صحة الفرد.[1]

2. **خصائص الدور**: و يشمل كل من :

أ/ **غموض الدور** : ويقصد به النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد, كما يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف و المهام و كذا متطلبات العمل غامضة , فيؤدي هذا الى الشعور بعدم سيطرة الفرد على العمل.[2]
أما بالنسبة للأساتذة أو العاملين في أي مؤسسة أخرى, فان الاطلاع على القانون الأساسي ومعرفة أهم الحقوق والواجبات من أهم النقاط التي توضح الدور وتزيل الغموض.

ب/صراع الدور : ويحدث هذا الأخير , عندما يكون هناك أكثر من مطلب و على الفرد الاستجابة لاحداها, وتصعب عليه الاستجابة للآخر, أي : عندما تتعارض واجبات العامل

[1] النعاس, عمر مصطفى محمد: الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية,ط.1,جامعة 7أكتوبر, إدارة المطبوعات والنشر, 2008,ص42
[2] مسلم, عبد القادر أحمد: مصادر الضغوط المهنية واثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة, رسالة ماجيستير, الجامعة الإسلامية, غزة, 2007,ص13

في عمله مع الواجبات الأخرى. [1]

بالنسبة للأساتذة فان الصراع في الأدوار جد وارد , فقد أوضحت العديد من الدراسات

بأن :صراع الدور يؤدي الى انخفاض المستوى الوظيفي و الى ارتفاع مستوى القلق.

3. طبيعة العمل:

تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث ظروفها المادية و مسؤوليتها و طريقة أدائها , والنتائج المترتبة على سلوك الفرد فيها و من بين مصادر الضغوط المرتبطة بطبيعة العمل ما يلي :

- **المسؤوليات العمل :** ان تحمل المسؤولية يحمل في ثناياه درجة من الضغط النفسي , خوفا من المحاسبة في العم, فالأعمال التي تتضمن تحمل مسؤوليات الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتبية.

- **صعوبة العمل :** ترجع صعوبة العمل الى عدم معرفة الفرد لجوانبه أو عدم فهمه لها , أو عدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف باطلاع العامل عليها و عدم شرحه لها, وصعوبة العمل تؤدي الى التعب الذي يمتد ويتفاقم باستمرار الفرد في أداء عمل صعب أو أكثر الأعباء. [2]

- **العمل الزائد عن طاقة الفرد :** و المقصود بالعمل الزائد عن طاقة الفرد هو أن مهام وظيفة الفرد و متطلبات عمله تكون فوق طاقة و تحمل الفرد يؤدي الى الإرهاق الجسماني النفسي , و ينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل و التوتر في العمل , انخفاض التقدير الذاتي و الشعور بالتهديد و الحيرة. [3]

و لقد لقي عبء العمل الزائد بحوثا و دراسات كثيرة باعتباره سببا لضغوط نفسية وتظهر تأثيراته في القياسات الفسيولوجية و السيكولوجية , فالتوتر الزائد و ارتفاع ضغط الدم والقلق و الإحباط و انخفاض الرضا عن العمل يرتبط بأعباء العمل الزائدة . [4]

[1] النعاس, عمر مصطفى محمد: الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية,ط.1,جامعة 7أكتوبر, إدارة المطبوعات والنشر, 2008, ص41
[2] حسن مصطفى عبد المعطي :ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها , مكتبة زهراء الشرق, القاهرة, ط.1, 2006,ص51
[3] ابراهيمي, أحمد لبنى, وحسن, سعود صادق: مستشفى الأمراض العقلية والنفسية, بحث بكالوريوس, جامعة السودان ,2015, ص70
[4] حسن مصطفى عبد المعطى: ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها , مكتبة زهراء الشرق, القاهرة, ط.1, 2006,ص47

4. ظروف العمل المادية : تلعب ظروف العمل دورا مهما في الضغوط اذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها و أهما :

-**الحرارة:** ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة , و ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع أو الانخفاض) تسبب ضيقا لدى العامل.

-**الإضاءة** : يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الادراك , بالمقابل تؤدي الى الإضاءة غير المناسبة الى مشكلات الصداع.[1]

5. العلاقات في العمل :

أهم العوامل التي تؤدي الى نجاح المنظمة و تحقيق أهدافها تتمثل في : فشل أو نجاح العلاقات بين أفرادها , فالعامل مرتبط بعدد من الأطراف نذكرها فيما يلي :

-**علاقة العامل بمهنته** : و يمكن اختصار هذه العلاقة في وضع العامل في المكان المناسب بقدراته و امكانياته وكذا ميوله وذلك من خلال عملية الاختيار المهني و التوجيه المهني حتى يتمكن العامل من التوافق مع عمله وزملائه.

-**علاقة العامل بالرؤساء** : كثيرا ما تكون أساس الشكاوي و منبع الضغوط رئيس متعسف غير عادل, وتدل البحوث الحديثة دلالة قوية على أن المدير أو الرئيس كان أخطر عامل في البيئة السيكولوجية للعامل.

-**علاقة العامل بزملائه** : تعد هذه العلاقة عاملا مهما و فعالا في إزالة الضغوط التي تسببها المنافسة الفردية التي تؤدي بدورها الى افساد العلاقة الداخلية للعمال , وكذا ظهور الزعامات التي تتحكم في العمل وتقسيمه. [2]

-**علاقة العامل بظروف العمل** : ونقصد بها الظروف الفيزيقية للعمل و المتمثلة في الاثارة, النظافة وغيرها. فظروف العمل الغير المريحة أو الخطيرة تساهم بشكل كبير في زيادة المعاناة. [1]

[1] عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية, دراسة ميدانية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة, جامعة الاخوة منتوري- قسنطينة, 2010,ص44

[2] النعاس عمر مصطفى, محمد : النعاس, عمر مصطفى محمد: الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية,ط.1,جامعة 7أكتوبر, إدارة المطبوعات والنشر, 2008, ص 38-37

6.السياسات و الاستراتيجيات التنظيمية :

و تتمثل في الغايات و الأهداف و الطريقة التي تتبناها المؤسسة في أعمالها اليومية , حيث أن سوء التواصل و عدم وضوح الأهداف و كذا البنية بصفة عامة للمؤسسة, تعد أهم مصدر للضغوط المهنية و تعرف في دليل المنظمة العالمية للصحة (OMS) (2004) بما يعرف : بثقافة المؤسسة أو المنظمة.

7. العمليات التنظيمية:

ويقصد بها تلك الممارسات التي تستهدف تنسيق و نوجيه جهود العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة , فتطبيقها بطريقة سليمة تؤدي الى تحسين العلاقة بين الموظف والمنظمة أو المؤسسة ويعزز الرضا وبالتالي : تحسين الأداء والعكس من ذلك, اذا لم بتم تطبيق هذه القرارات على أحسن وجه. [2]

ومن بين العمليات التنظيمية نذكر :

أ/طبيعة الاشراف : وتعرف القيادة أو الاشراف بأنها : فن التنسيق بين الأفراد والجماعات وشحذ همهم لبلوغ الغاية المنشودة, وهي باختصار فن الإدارة. [3]

ب/التحفيز: ويقصد به تلك الممارسات الخارجية التي ترفع من كفاءة العنصر البشري, لخلق الرغبة لديهم في العمل وزيادة ولائهم للمؤسسة أو المنظمة وتجنب مظاهر الصراع في العلاقات, فضلا عن التقليل من المظاهر المعرقلة كالغياب و التباطؤ في أداء العمل. وهناك معايير و أسس لمنح الحوافز منها:الأداء ,المجهود, الأقدمية و المهارة.[4]

الا أن نظام الحوافز يمكن أن يكون مصدر للإحباط و بالتالي :يؤدي الى ضغط وهذا في حالة عدم لاستغلاله من قبل إدارة المؤسسة أو المنظمة بطريقة عادلة (لأن العدل يرضي الجميع) وهي عبارة متداولة بكثرة في المؤسسات والمنظمات العمومية, وكثيرا ما نجد ان :أثرها السلبي لدى العمال.

---

[1] قوراري حنان: الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية, دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية بالدوسن, رسالة ماجستير, جامعة محمد خيضر, بسكرة.,, ص48

[2] مكناسي, محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية, دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة التأهيل بقسنطينة, رسالة ماجستير, جامعة منتوري , قسنطينة, 2007,ص105

[3] عقون اسيا: الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة, رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012,,ص 104

[4] محمد, هند عبد الأمير أحمد: أهمية تحفيز العاملين, محاضرة رقم 16, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة بابل, العراق, 2013,ص02

ج/التقييم : يعتبر التقييم من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعددة الأبعاد , و على قدرة فرد ما لشغل عمل و تطويره, ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية , فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية و التي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد و الاتباع فان هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير امكاناتهم و مساواتها لقدرات زملائها الأقل منهم كفاءة , قد يفضل بعض الزملاء عنهم , فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز و هذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط. [1]

8. النمو و التقدم المهني:

يؤدي النمو والتقدم المهني الى تحقيق الذات, وذلك بعد أن يشعر الفرد أنه اكتسب قدرات جديدة تحقق أحلامه, حيث يتطلع كل موظف الى إمكانية الارتقاء في السلم الوظيفي لاكتساب خبرات جديدة تشبع حاجاته المادية والمعنوية, فاحساس الفرد بأن فرصة ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكمها معايير غير كفاءة الدور يعد أحد مصادر الضغوط المهنية [2]

أما بالنسبة للأساتذة فان الضغوط المهنية تحدث خاصة عندما يكون الأستاذ دون المستوى العلمي المتحصل عليه أي لا يتناسب مع امكانياته و قدراته, فيشعر الأستاذ بأنه قضى فترة تعليم طويلة و لا يستفيد منها , مما يجعله محبطا و بذلك يفقد الأمل مما ينتج عنه عدم اتقان المهنة.

✵ المصادر الفردية للضغوط المهنية :

وتتعدد العوامل التي تساهم في زيادة الضغوط المهنية لدى العامل ويصعب حصرها نظرا لتشابك السلوك الإنساني وتعقده وتغيره ومن هذه العامل نذكر :

1.المصادر المتعلقة بالشخصية :

يعرفها "كشرود" (1994) بأنها : مجموعة من الخصائص و السمات التي تتوافر في تركيب كيان الشخص [3]

[1] عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية, دراسة ميدانية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة, جامعة الاخوة منتوري- قسنطينة, 2010, ص 42

[2] علي,أنور جميل: الضغوط النفسية وعلاقتها بانتاجية العامل, دراسة ميدانية لدى عمال الإنتاج في الشركة الطبية العربية تاميكو في مدينة دمشق, رسالة ماجستير, جامعة دمشق, سوريا,2009

[3] عزاوي, جيلالي: نظام المناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية, دراسة وصفية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بأدرار, رسالة ماجستير, جامعة وهران, وهران, 2014, ص75

وتمثل الشخصية مجموعة من الخصائص والاتجاهات التي تميز الفرد عن غيره وهناك مجموعة من العوامل المرتبطة بالشخصية نذكر منها:

- **مفهوم الذات** : يمثل هذا المفهوم ادراك الفرد وقدرته الشاملة عن نفسه, ويمثل الوصف الشامل والكلي الذي يستطيع الفرد أن يعطيه عن نفسه في أي وقت يطلب منه ذلك [1]

و يدل على الصورة التي يحملها الفرد عن نفسه و يعتبر هذا المفهوم مؤشرا على درجة الثقة بالنفس, و القيمة الذاتية والشعور بالأمان و التفاؤلية.

- **نمط الشخصية (أ)** : يتميز هؤلاء الأشخاص بدافعية عالية جدا ورغبة في المنافسة على وجود إحساس بأن كل شيء عاجل ومهم جدا , يتصف بأدنى درجة من التأني و الصبر ويخفي درجة كبيرة من العدوانية وهي السمات التي تؤدي بها الى الوقوع فريسة للضغوط المهنية, وتشبر الدراسات أن أصحاب هذا النمط من الشخصية أكثر عرضة للإصابة بمرض القلب, بما في ذلك السكتات القلبية القاتلة [2]

- **نمط الشخصية (ب)** : تتميز هذه الشخصية بالهدوء و الاعتدال وعدم الصراع مع الوقت عكس الشخصية (أ) , وهذا لا يعني أنهم لا يملكون القدرة على التنافس أو الدافعية, الا أنهم يعانون من الضغوط لإنصافهم بالانطواء حيث يكونون عالمهم الخاص لالتماس الأمان

من خلاله.

- ويمكن أن يكون أصحاب الشخصية (ب) عرضة لأمراض القلب في بيئة العمل التي تشجع على الاستقلالية, بينما تنخفض لديهم الإصابة بضغط الدم في بيئة عمل تنمي الاعتمادية.[3]

- **الشخصية القلقة** : هو إحساس دائم بأن هناك تهديدا ما, قد يؤدي الى فقدان لشيء ما

أو لأحد أفراد أسرته. وعلى الرغم من أن القلق شيء طبيعي يشعر به الفرد في المواقف التي تستدعي ذلك

[1] الزيادات, حورية محمد: تقوية مهارات الاتصال وتحسين مفهوم الذات لدى أطفال قرية sos ط.1, عمان, مركز الكتاب الأكاديمي, 2015, ص52
[2] ريجيو,ر: المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي (فراس حلمي, مترجم),بيروت, دار الشروق,1999,ص295
[3] مكناسي, محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية, دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة التأهيل بقسنطينة, رسالة ماجستير, جامعة منتوري , قسنطينة, 2007,ص101

و عادة ما يتأثر أصحاب الشخصية القلقة بالمواقف و المبالغة في التفكير فيها , حتى يعد زوالها وهذا ما يجعل التفكير في حد ذاته مصدر للضغط, وأهم ما يميز أصحاب هذه

الشخصية: الحساسية الزائدة تجاه النقد والتغذية الراجعة داخل أو خارج بيئة العمل.

أما بالنسبة للأساتذة فأكثر من يتعرض للضغوط نتيجة القلق الدائم هو مواجهة الأستاذ المواقف الخطرة, كالشجارات المستمرة بين التلاميذ ووجود تلميذ مريض في الصف.

- **مركز التحكم** : يعرف مركز التحكم بأنه اعتقاد الفرد بأن كل ما يحدث له من أحداث سيئة أو إيجابية محكومة بتصرفاته و ارادته (تحكم داخلي), أو اعتقاد أنها محكومة بعوامل خارجية مثل : الحظ و الصدفة (تحكم خارجي).

ويذكر "لازاروس" (1996) 'Lazarus' أنه : كلما زادت درجة ادراك الفرد لذاته وأنه قادر على التحكم في المواقف, كلما قلت درجة تعرضه للضغوط والعكس صحيح [1]

أما الأشخاص الذين يعتقدون أن مركز التحكم عوامل خارجية, غالبا ما يعانون من مستويات ضغط عالية, لأنهم يدركون أن ما يحدث لا يمكن السيطرة عليه.

2- المصادر النفسية :

و يقصد بالمصادر النفسية : الأحداث و المواقف التي تنشأ بين الفرد و بيئته ومدى ادراكه لها و طبيعة ردة فعله نحوها.

ورغم تعدد العوامل الا أنها تنحصر في مصدرين في المجال المهني :

1.2 التكيف : ونقصد به العملية الديناميكية التي يهدف الشخص من خلالها الى تغيير سلوكه حتى يتوافق مع بيئته قدر الإمكان, ونظرا للأحداث و التغيرات الكبرى في الحياة (Les changements de vie majeurs) مثل :فقدان

[1] الشيخانية,أحمد عبد المطيع: التكيف مع الضغوط النفسية , دراسة ميدانية ,ط1,عمان, دار حامد للنشر والتوزيع, 2010, ص32-33

أحد الوالدين, طلاق, مرض خطير..الخ, فان هذه التغيرات تؤدي على عدم القدرة على التكيف الذي يظهر بشكل انفعالات واضحة تختلف من شخص الى اخر (قلق, عدوانية أو غضب غير مبرر) [1]

كما أن البيئة الغير مستقرة في الثانويات , إضافة الى بعض الأحداث كالفصل من العمل, العقاب الإداري (خصم, توقيف مؤقت وحتى السجن), تكون لها بالغ الأثر على الموظفين خاصة في المجال النفسي (الشعور بخيبة, القلق..) وبالتالي: فان كل هذه الأحداث والتغيرات التي تؤدي الى صعوبة التكيف, تعتبر مصدرا للضغوط.

2.2 الإحباط : يعرف على أنه فشل في تعديل حالة اللاتوازن الداخلي, ويحدث نتيجة تعارض هدفين أساسيين ومهمين عند نفس الشخص [2]

.أما الإحباط المهني : فيعرف بأنه الحالة الانفعالية التي يمر بها العامل حين يدرك وجود عائق يمنعه من اشباع دوافعه للعمل (الأجر, المكانة الاجتماعية, تحقيق الذات...) أو توقع هذا العائق في المستقبل مع ما يرافق ذلك من شعور بالتهديد والتوتر النفسي [3]

-ويرتكز الإحباط في بيئة العمل الخاصة بالأساتذة في الثانويات نتيجة اللوائح و الأنظمة المعمول بها, والتي تحد من حرياتهم الإبداعية وبالتالي تقتل روح الحماس والابداع, مما ينعكس عليهم بالسلب من الناحية النفسية , فنجد بعض الأساتذة عدوانيين وقد تنقل هذه السلوكيات الى المنزل و بالتالي يتأثر الجميع, ولهذا يعد الإحباط المهني سببا هاما من أسباب الضغط المهني.

3- المصادر السلوكية :

تشير هذه المصادر الى تصرفات الفرد في بيئة عمله وهي عبارة عن ردود أفعال خاصة بالموظف سواء كانت هذه التصرفات واعية أو غير واعية, ومن بين هذه السلوكات نذكر :

.1.3 الصراع الشخصي : ويأتي هذا الصراع من ثلاث جهات داخل المنظمة أو المؤسسة المتمثلة في :

[1] Godefroid, psychologie humain et science cognitive(1.ed) ,Brucelles: éditions Bock université,2001, p.393

[2] Godefroid, psychologie humain et science cognitive(1.ed) ,Brucelles: éditions Bock université,2001, p.380

[3] بلحسيني , وردة, ونوييات, قدور: دراسة الإحباط المهني لدى أعوان الحماية المدنية مع برنامج ارشادي عقلاني انفعالي مقترح , قدم الى الملتقى الدولي الثاني لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح, ورقلة,2013, ص749

. علاقة الرئيس بالمرؤوسين.

. علاقة المرؤوسين بالرئيس.

. علاقة الزملاء ببعضهم البعض.

- فكما ذكرنا سابقا أن الرئيس أو المدير الغير ديمقراطي والذي يجب تطبيق القانون الجاف دون الاهتمام بالعلاقات العامة للمؤسسة, وكذلك المدير غير العادل كلها تؤدي الى صراعات شخصية تثقل كاهل الموظف وتعود بالسلب على المحيط العام للمؤسسة وكذا على فعاليتها الإنتاجية.

2.3 التصلب في السلوك و التعامل : ان عدم المرونة في التعامل مع الناس ومواجهة المواقف يعني البحث عما يزعج ويتعب, في حين الكياسة السلوك يترك للشخصية حريتها في النمو السوي والسليم [1]

كما نجد بعض السلوكات الأكثر انتشارا والمتمثلة في : الإدمان و اضطرابات الأكل و النوم.

✻ مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الثانوي :

تعد مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين متنوعة و متعددة لكثرة متطلبات مهنة التدريس و نذكر أهمها :

أ- مصادر الضغط النابعة من قبل الإدارة الثانوية:

-عدم وجود التواصل الإيجابي داخل الثانوية سواء بين الأستاذ وزملائه أو بين مدير الثانوية .

-عدم الاهتمام بحل مشكلات الأستاذ من قبل مدير الثانوية أو مدير التربية.

-عدم توفير المصادر المادية والتقنية التي تسهل على الأستاذ التدريس كتجهيزات والأجهزة التي يحتاجها تنفيذ النشاطات في الدرس. [2]

غوشي زكي (1984) : توصل الى أن السلوك الإداري و التسلطي يؤثران سلبا على سلوك العاملين و روحهم المعنوية.

[1] بطرس حافظ بطرس: التكيف والصحة النفسية للطفل, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, ط1,عمان, 2008, ص375
[2] عبد الرحيم النوايسة, فاطمة : الضغوط و الأزمات النفسية وأساليب المساندة, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, ط1, 2013, ص 42

أحمد إسماعيل حجي (1998) : يرى أن تعامل المدير مع المعلمين معاملة سيئة كالتوبيخ و العقوبة لأول خطأ يصدر عنهم , بسبب لهؤلاء المعلمين احباطا و قلقا.[1]

ب- مصادر الضغط النابعة من قبل الزملاء في العمل:

ناتجة عن سوء التواصل , ووجهات النظر المتعارضة و المنافسة وحدوث أنواع مختلفة من الصراعات من أجل اظهار الأفضل و الأحسن , واثبات الذات على حساب الاخرين من الزملاء .[2]

ت- مصادر الضغط النابعة عن سوء العلاقات مع التلاميذ:

ان سوء العلاقة مع التلاميذ يشكل لا محالة أحد المصادر الضغط المهني الأكثر تأثيرا على صحة الأستاذ النفسية و الجسدية على سلوكه وأدائه و هي تأتي في معظمها من خلال : المسؤولية التربوية و الأخلاقية اتجاه التلاميذ , واكتظاظ الأقسام عدم تجانسها و سلوكات التلاميذ و اتجاهاتهم نحو الأستاذ.[3]

-سوء السلوك في الصف الذي يمثل في التمرد و العدوانية بين الطلبة.

-انخفاض الدافعية للتعلم لدى الطلبة.

-بطء التعلم عند الطلبة واهمال الواجبات البيتية.

ث- مصادر الضغط النابعة من الأستاذ :

تتمثل في عدم الرضا عن العمل و عدم الرضا عن الحياة و واضافة الى بعض المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في السن و المؤهل الدراسي للأستاذ و الجنس و سنوات الخبرة , وعدم اتقان الأستاذ أحيانا للمهارات و الكفاءات التي تعينه على تعلم الطلبة و كذلك نقص الأستاذ بالخصائص النفسية للطلاب فمن المعلمين من يجهل خصائص المرحلة التي يعلم فيها ,

[1] عقون اسيا : الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة, رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012, ص106
[2] عبد الرحيم النوايسة فاطمة: الضغوط و الأزمات النفسية وأساليب المساندة, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, ط1, 2013, ص39
[3] عقون اسيا : الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة, رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012, ص 107

فمثلا لا يعلم خصائص فترة المراهقة و ما يصاحبها من سلوكيات , وعدم تمتع المعلم بالمرونة و التحلي بالصبر و تنويع و تجديد للأساليب التي يعلم بها .[1]

ج- مصادر الضغط النابعة من الأسرة:

عدم اهتمام الأولياء بمستويات أبنائهم التعليمي ومتابعتهم , واهمال الأبناء في أداء واجباتهم.

و في ملخص أعده (محمود محمد فرحات) حول الدراسات التي قام بها (Balase) على مدى ستة أعوام (1980-1986) متتالية من خلال الاستبيانات و المقابلات لعدد من المعلمين , حدد العوامل التالية كمصادر أساسية للضغوط في مهنة التعليم وهي- :طبيعة المؤسسة التي يعمل بها المعلم.

-إدارة في هذه المؤسسة والنمط الإداري السائد بما في ذلك شبكات الاتصال.

-علاقة الأستاذ بالتلاميذ و فهمه لخصائصهم.

-اتجاهات الأستاذ نحو مهنة التدريس.

-طبيعة المادة التعليمية التي يقوم الأستاذ بتدريسها.[2]

9-النظريات المفسرة للضغط المهني :

هناك العديد من النماذج النظريات المفسرة للضغوط , و كانت معظمها تركز على المنبهات الطبيعية و العواقب أو الأعراض الفيسيولوجية, حيث كان الباحثون في موضوع الضغط الأطباء , و لكن في الثلاثين السنة الماضية زاد الاهتمام بالضغوط داخل نطاق العلوم السلوكية و اتجهت البحوث الى دراسة مصادر الضغوط من الناخية النفسية (متل القلق) ومن الناحية المهنية (مثل غموض الدور , و صراع الدور), في ما يلي سنعرض باختصار بعض من النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

[1] عبد الرحيم النوايسة فاطمة : الضغوط و الأزمات النفسية وأساليب المساندة, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, ط1, 2013, ص39-41.
[2] باهي سلامي : مصادر الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي-دراسة ميدانية عينة على أربع ولايات جزائرية, رسالة دكتوراه, جامعة الجزائر,2008, ص88

1.9.نظرية "لازا روس" : 'La zarus' (1966) :

و قد انصب اهتمامه على التقييم الذهني و رد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة حيث اتفق مع "والتر كانون" في كون الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد و البيئة المحيطة , و قد أكد بصورة خاصة على التقييم الذهني من جانب الفرد و من ثمة الحكم على الموقف المواجه و تصنيفه في ما يتعلق بالضغط و قد حرص في كتاباته على أن الضغوط الناتجة على الجوانب النفسية لا يمكن قياسها بصورة مباشرة و انما يستدل عليها من ردود الفعل أو من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد , و قد لتفق مع العديد من الباحثين فيما يتعلق بالتأثيرات النفسية أو العوامل مرتبطة بشخصية الفرد في نوعية رد الفعل للمواقف الحياتية نذكر منهم على سبيل المثال لا الحصر "روبرت كهن Roberte Kahn " لبذي ركز على الأدوار الاجتماعية و التوقعات الشخصية كمسببات للضغوط , و كذا "هاري لفنسون Harry Levinson " الذي تناول الضغوط النفسية من منظور التحليل النفسي.[1]

تحليل حسب وجهة نظر:

الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد و البيئة المحيطة و أن الضغوط الناتجة عن جوانب نفسية لا يمكن قياسها وانما يستدل بها من ردود الفعل.

2.9.نظرية "هانز سيلي" 'Hans Seley' (1976) :

يعد سيلي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط ,و يرجع الفضل له في تعريف الباحثين بتأثير الضغوط على الانسان , فهو يرى أن الضغوط استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد ,وهذه المتطلبات هي المسببة للضغط و التي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة و التي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان .وقد ميز سيلي (1976) بين نمطين من الضغوط هما :

-الضغوط السارة Eustress.

-الضغوط المكدرة Distress.

[1] بن حامد محمد, بوعجناف كمال: مصادر الضغوط المهنية لدة أساتذة التربية البدنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية-دراسة ميدانية لثانويات البليدة ولاية البليدة , رسالة ماجستير,2008,ص 40-41

و قد جاء اكتشاف سيلي للضغوط عن طريق الصدفة خلال أبحاثه عم الهرمونات الجنسية .حيث لاحظ بعد حقن فئران تجاربه بأنسجة غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة , مثل تضخم الغدة الأديرينالية و ظهور القرحة و هذه الأعراض أطلق عليها سيلي جملة الأعراض التكيفية العامة , و صقد قسم مجموعة الأعراض التكيفية للضغوط الى ثلاث مراحل هي :[1]

- **مرحلة الانذار أو التنبه :** "alarm phase" و تمثل مرحلة الإنذار أو رد الفعل الأول عندما يشعر الفرد بالتهديد الذي يواجه عن طريق الحواس ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة و تعرف هذه التغيرات بالاستشارة العامة.

- **مرحلة المقاومة :** "Risistonse phase" و التي ينتقل فيها الجسم من المقاومة العامة الى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على الصد لمصدر التهديد و بالتالي التكيف معه لفترة محددة.

- **مرحلة الاستنزاف :** و هي المرحلة الأخيرة و التي تستنفذ فيها الأعضاء الحيوية قواها اللازمة للصمود والمقاومة و التي تؤدي في بعض الحالات الى الموت.[2]

ومن أهم مظاهر هذه المرحلة الاستياء من جو العمل, انخفاض معدلات الإنجاز , التفكير في ترك الوظيفة , الإصابة بالأمراض النفسية ك(النسيان ,السلبية , اللامبالاة , الاكتئاب), و الإصابة بالأمراض العضوية ,ك(القرحة المعدية , ارتفاع نسبة السكر في الدم و ضغط الدم.[3]

تحليل حسب وجهة النظر :

ان المتطلبات الواقعة على الفرد هي المسببة للضغط و يوجد نمطين من الضغوط هما : السارة و المكدرة والأعراض التكيفية للضغوط تنقسم الى ثلاث مراحل : مرحلة الإنذار و مرحلة المقاومة و مرحلة الاستنزاف.

[1] النعاس, عمر مصطفى محمد: الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية,ط.1,جامعة 7أكتوبر, إدارة المطبوعات والنشر, 2008,ص 52-53
[2] بن حامد محمد , بوعجناف كمال : مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة التربية البدنية و علاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية , دراسة ميدانية لثانويات ولاية البليدة ,رسالة ماجيستير,2008, ص26
[3] عقون اسيا: الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير في علم النفس العيادي, جامعة فرحات عباس سطيف كلية الآداب و العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية, 2008 ,ص97

3.9. نظرية "سبيلبرجر" (1979) :

يرتبط "سبيلبرجر" في نظريته بين الضغوط النفسية و بين القلق حيث يعتبر نظريته مقدمة ضرورية لفهم الضغوط النفسية , حيث يعتبر أن الضغط النفسي الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق كما أنه يميز بين مفهوم الضغط stress و مفهوم التهديد threat فكلاهما مفهومين مختلفين , فكلمة ضغوط تشير الى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي يترتب عليها ضيق و تهديد نفسي قد يصل الى درجة معينة من الخطرعلى الفرد , بينما تشير كلمة تهديد الى التفسير و تحليل ظرف و موقف معين على أنه خطير و مخيف مرعب. [1]

تحليل حسب وجهة النظر:

ان الضغط النفسي الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق و ان الضغط و التهديد مفهومين مختلفين.

4.9. نظرية "كشرود" 'Kechroud' (1986) :

أعد كشرود نظرية للضغوط أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف , و صنف من خلاله أسباب الضغوط الى أسباب خارجية عن بيئة العمل مثل (الأسرة والمجتمع) و أسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي), وأشار الى أن بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد . خلاصة النموذج أن هناك أربع مجموعات من المتغيرات , اعتبرها كشرود أهم المتغيرات الداخلية ينتج عنها : اما تطابقا أو عدم تطابق , و هذا بدوره يؤدي الى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الاجهاد , و ظهور هذه المؤشرات يدل على وجود موقف مجهد أو اجهاد مهني.[2]

تحليل حسب وجهة النظر :

تصنف أسباب الضغوط الى أسباب خارجية عن بيئة العمل مثل (الأسرة و المجتمع) و أسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي) .

[1] فاطمة عبد الرحيم النوايسة : الضغوط و الأزمات النفسية و أساليب المساندة ,عمان, دار المناهج للنشر و التوزيع , ط1, 2013,ص20
[2] عمر مصطفى محمد النعساني , , الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية , منشورات جامعة 7 أكتوبر, جامعة مصراتة,ط1,2008, ص57

5.9. نظرية "هنري موراي" 'Henry Moray' :

تستند تفسير هذه النظرية على التفاعل بين العوامل البيولوجية, و النفسية و الاجتماعية في ظهور الأمراض تطورها, فبالنسبة لنظرية الحاجات "موراي" (Moray) يوجد تفاعل بين الضغط و الحاجة من خلال الموضوع, و هي وحدة سلوكية تفاعلية تتضمن الموقف الحاضر الضاغط والحاجة, و اثناء التفاعل ترتبط بعض الحاجات خلال اشباعها لبعض المواقف أو الأشخاص.

و يرى "موراي" أن الحاجات تؤثر في نمط السلوك و أنه لا يمكن الفصل بين الحاجات و القيم و أنهما يلتقيان في وحدة ديناميكية يلتقي فيها ما هو نفسي بما هو اجتماعي , يمثل الضغط بالنسبة "لموراي" خاصية لموضوع, شيء أو شخص يعوق جهود الفرد لهدف معين.

لقد ميز "موراي" بين نمطين من الضغوط وهما :

-**ضغوط ألفا** (alpha stress) و هي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع.

-**ضغوط بيتا** (Beta Stress) و هي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

و تنشأ الضغوط حسب "موراي" عندما يكون الفرد حاجة مثارة و التي يرتبط اشباعها ببعض الأشخاص, القوى أو الأوضاع الاجتماعية, كما تنشأ عند تفسير الفرد لهؤلاء الأشخاص و الأوضاع الاجتماعية على أنها ضاغطة, وبعبارة أخرى فان تلك الموضوعات ليست ضاغطة في حد ذاتها و انما تكون ضاغطة عندما يدرك الفرد و يفسرها على أنها ضاغطة. [1]

تحليل حسب وجهة النظر:

هناك تفاعل بين الضغط و الحاجة و أن الحاجات تؤثر في نمط السلوك و لا يمكن فصلها عن القيم ويوجد نمطين من الضغوط و هما : ضغوط بيتا و ضغوط ألفا .

[1] سعدي عربية :العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام , أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في علم النفس العمل والارغونوميا, جامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية, 2016ص34-35

6.9. نظرية التوافق بين الفرد و البيئة :

تربط هذه النظرية بين ادراك الفرد لأحد المهام و ادراكه لقدراته على اكمال تلك المهمة و ما لديه من حافز على اكمالها , و بالتالي فنظرية التوافق بين الفرد و البيئة تفترض بأنها الشعور بالضغوط النفسية يزداد عندما تتسع الفجوة بين الفرد و البيئة و بالتالي فمقدار الضغط يتفاوت بحسب مستوى التحدي الذي يواجهه الفرد و مقدار إمكاناته للتكيف .[1]

تحليل حسب وجهة النظر:

الضغوط النفسية تزداد عندما تتسع الفجوة بين الفرد و البيئة.

7.9. نظرية راشد لتفسير الضغوط:

يشير راشد الى أن مسببات الضغوط بعضها يتعلق ببيئة العمل و الاخر يتعلق بالبيئة الخارجية , و يشير الى أن تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد , فاذا كانت الضغوط إيجابية فانها تدفع الفرد الى النمو و التقدم و ارتفاع أدائه وتوافقه , أما اذا كانت الضغوط سلبية فسيترتب عليها نتائج نفسية و فيسيولوجية , كما يشير نموذج هذه النظرية الى استراتيجيات مواجهة الضغوط , حيث يوضح أن الضغوط الإيجابية بتم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية , في حين أن الضغوط السلبية يتم التعامل معها بطريقتين : أولها من خلال الفرد نفسه , و ذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع مع التأمل و الاسترخاء و ثانيها من خلال العلاج النفسي.[2]

تحليل حسب وجهة النظر:

ان مسببات الضغوط بعضها يتعلق ببيئة العمل و الاخر يتعلق بالبيئة الخارجية.

[1] فاطمة عبد الرحيم النوايسة: الضغوط و الأزمات النفسية و أساليب المساندة, دار المناهج النشر و التوزيع, عمان, ط1, 2013ص21
[2] عمر مصطفى محمد النعاس , ,الضغوط المهنية و علاقاتها بالصحة النفسية, منشورات جامعة 7 أكتوبر, جامعة مصراتة, ط1, 2008,ص59

10- آثار الضغوط المهنية:

نتيجة للمواقف الضاغطة أو كما يعرفها العديد من الباحثين والكتاب ب: الضواغط, تحدث استجابة من طرف الفرد العامل سواء كان موظف في مؤسسة عمومية أو عامل في منظمة إنتاجية حيث تكون هذه الاستجابات ذات مظهرين : مظهر إيجابي ومظهر سلبي وسوف نحاول القاء نظرة على كل منها على حدى.

1.10 . الأثار الإيجابية للضغوط المهنية : بالرغم أن مفهوم الضغوط المهنية مرتبط بالنتائج السلبية , الا أنها تحمل في طياتها اثار إيجابية ويمكن ايجاز بض منها فيما يلي :

- تنمية المعرفة لدى الفرد, بالإضافة الى اثارة الدوافع القوية للإنجاز مختلف الواجبات و السعي لتحقيق الذات .
- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات و المنظمات المختلفة وذلك من خلال التعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل و زملائه.
- رفع الروح المعنوية و الثقة بين العمال ورفع مستوى الشعور بالرضا وينعكس ذلك في الحياة العملية وتحقيق الأداء المتميز و الإصرار وتحدي الظروف للقيام بالعمل على أحسن وجه.
- زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به [1]
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر والتي تكون بشكل خاص مركزة على نتائج العمل.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط : فالمتعة اثناء العمل تؤدي الى الإنجاز وبالتالي الشعور بالرضا الذي يؤدي الى الاسترخاء والنوم المريح.
- تنمية الاتصال بين العمال و الموظفين : سواء كان الاتصال رسمي أو غير رسمي, فالضغوط تستوجب زيادة قنوات الاتصال التي ينبغي استغلالها على أحسن وجه.
- اكتشاف المواهب والقدرات : فمن خلال ضغوط العمل الناجمة على تحد معين تبرز شخصيات الأفراد, سواء في القيادة أو في حسن التدبير أو في كيفية استعمال وإصلاح الات أجنبية. [1]

[1] فليه, فاروق عبدو, وعبد المجيد, السيد محمد:, السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, عمان, دار المسيرة للنشر و التوزيع,(ط.4) 2014,ص309

2.11. الأثار السلبية للضغوط المهنية :

ويترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل: الفرد والمنظمة.

أولا : الاثار السلبية على مستوى الفرد :

تأخذ الانعكاسات السلبية للضغوط المهنية صور متعددة, فقد تكون : جسمية , نفسية, سلوكية, معرفية و حتى اجتماعية وذلك نتيجة التحويل الذي يحدث في جسم الانسان لزيادة أو نقصان في الافرازات الغدية والتي تؤثر بدورها في الجهاز العصبي, وتظهر لدى العامل أو الموظف اضطرابات وأمراض خطيرة , ويمكن حصر هذه الاثار فيما يلي :

1- **الاثار الفيزيولوجية :** يذكر "فيليه" وزميله "عبد المجيد" أن العديد من الدراسات تؤكد العلاقة بين حدة الضغوط المهنية و الأثار الفيزيولوجية حيث أن أكثر من 50% من الأمراض ارتبطت بالضغط. ومن بين هذه الأعراض المرضية نذكر :

- الام و تصدع بالرأس, اضطرابات هضمية, سوء التغذية, الأرق الناتج علة ما بعرف بالاحتراق النفسي, الام عضلية, اضطرابات جنسية, اسهال أو امساك حاد, توتر العضلات [2]
- بالإضافة الى ارتفاع مستوى الجلوكوز في الدم, تأثيرات جلدية, سرعة خفقان القلب وكل هذه الأعراض, هي: أعراض لأمراض سيكوسوماتية [3]

2- **الاثار النفسية :** على الرغم من أهمية الجانب النفسي, الا أن الأثار السلبية للضغوط المهنية من الناحية النفسية لم تلق نفس الاهتمام عند العلماء والباحثين كما هو الحال بالنسبة للأثار الجسدية. وقد ذكر "سيرمان" (2007) أن أهم الأعراض النفسية التي يمكن أن نراها تتمثل في :

.النسيان أو فقدان الذاكرة الكلي أو الجزئي.

---

[1] السكني, منال حسن: ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتوافق لبنفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظة غزة والشمال, رسالة ماجستير, جامعة الأزهر, غزة, 2013, ص26-27

[2] Sarmine : psychologie du travail et des organizations, Brucelles: editions Boech université,1.ed, 2007, p.156

[3] مزياني فتيحة: أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة, دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر-العاصمة-, رسالة دكتوراه,2006,ص48

- سرعة الغضب, الإحباط النفسي الوظيفي, القلق, الاكتئاب.
- العزلة وعدم القدرة على العمل, كثرة الأخطاء بسبب الشرود.[1]

في حين نجد "فيليه" و "عبد المجيد" يلخصان الاثار النفسية في أمور خمسة وهي :

- روح المقاتلة والمواجهة.
- الهروب وعدم المواجهة أو المقاومة من خلال تفادي مصدر الضغط.
- التصلب والجمود في الرأي الذي ينجم عليه التحكم والسيطرة .
- الصراعات النفسية بين مختلف أفراد المؤسسة والتي تؤدي الى عدم القدرة على التكيف [2]

. وتجدر الإشارة الى ظاهرة غريبة يذكرها الأخصائيين في علم النفس الصناعية ومنهم "شولتر"

و تتمثل في : الهيستيريا الجماعية والتي تظهر عند النساء فجأة دون انذار و تنتشر بسرعة خلال ساعات أو أيام, حيث يؤدي الى تعطل الإنتاج تماما. وفي بحث هذه المشكلة توقع العلماء وجود فيروس أو تلوث في الهواء , لكن لم يثبت ذلك لأن المرض ينتقل من خلال عدوى الشعور.

إضافة الى وجود ما يعرف ب: الانهاك الصناعي أعراض هذا المرض :الضغط العام, فقدان الاهتمام بالعمل و الانهاك الانفعالي وكذا الملل و الاكتئاب[3]

3- الاثار السلوكية : تعتبر الاثار السلوكية أكثر وضوحا من الأعراض الفيزيولوجية والمتمثلة في :

-كثرة الغيابات, اللامبالاة, تدني الاحترافية في العمل, كذلك تعاطي الكحول, التدخين, زيادة الحساسية تجاه الاحباطات وعدم مقاومتها. [4]

-ويذكر "هيجان" أن الاضطرابات السلوكية الأكثر انتشارا تتمثل فيما يلي :

[1] Sarmine : psychologie du travail et des organisations, Brucelles: éditions Boech université,1.ed, 2007, p. 156
[2] فليه, فاروق عبدو, وعبد المجيد, السيد محمد:, السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, ط.4,عمان, دار المسيرة للنشر و التوزيع, 2014,ص309
[3] ربيع, محمد شحاتة: علم النفس الصناعي والمهني,ط.1,عمان,دار المسيرة للنشر والتوزيع,2010, ص262-267
[4] Djénid :les effetsde violence :du stress au trauma, Constantine :édition média plus 2011,p.261

أ/اضطرابات النوم : حيث يتميز النوم بحساسية كبيرة لأي اضطرابات انفعالية يتعرض لها الفرد, ومن أبرز الاضطرابات المتعلقة بالنوم هي : الأرق , الكوابيس ,الفزع الليلي و النعاس النهاري.

ب/عادات الأكل و الشرب : تؤثر الضغوط المهنية على الفرد من حيث رغبته في الأكل, سواء كان من خلال فقدان الشهية أو الشراهة أو اختلال توازن الأكل من خلال اعتماد طعام واحد أو التركيز على وجبة واحدة فقط , كذلك الاكثار من الملح نتيجة فقدانه لأي إحساس أو متعة طعام و الافراط في تناول المشروبات الغازية والمنبهات بكثرة مثل : قهوة, شاي.

ج/التدخين وتعاطي المخدرات : يعد من أبرز السلوكات المتعلقة بضغوط العمل وتختلف تأثيراتها باختلاف درجة الإدمان.

و يضيف "هيجان" أن هناك سلوكات بارزة تتمثل في : اعنف والعدوانية من خلال الاعتداء على الأفراد والأشياء, شرود الذهن وكثرة الصمت وفي أقصى الحالات السلوكات الانتحارية.

ثانيا : اثار الضغوط المهنية على مستوى المؤسسة :

مما لا شك فيه أن الاثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على العنصر البشري فقط , وانما تتعداه الى المؤسسة التي ينتمي اليها , وبالتالي : فان أي خلل يصيبه ينعكس سلبا على المؤسسة سواء انتاجا أو تنظيما ومن بين هذه الأثار نذكر:

-**التأثير على الأداء :** هناك العديد من الدراسات التي تؤكد تأثير الضغوط السلبية على إنتاجية العامل, مما يؤدي الى انخفاض معدلات الأداء المهني الذي يظهر في:

- انخفاض مية أو وجود الإنتاج.
- تعطيل الآلات.
- ارتفاع نسبة حوادث العمل [1]

[1] بوبقيرة, سناء: الضغوط المهنية-مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين, دراسة حالة بمكتبات جامعة فالمة, مجلة Gybrarians journal,العدد38, ص05

-**التكاليف المترتبة على الضغوط المهنية** : وتنقسم الى :

أ/التكاليف المباشرة : من أهم عناصرها ما يلي :

– التكاليف العضوية مثل :تكلفة التأخر عن العمل, تكاليف الغيابات أو التوقف, دوران العمل, تكلفة تعيين عمال جدد وتكلفة تدريبهم [1]

ب/التكاليف الغير المباشرة : تتمثل في :

-تكاليف التعويضات مثل :التعويضات المادية التي تتحملها المؤسسة في حال الأحكام القضائية.

-تكاليف سوء الاتصال واتخاذ القرارات الخاطئة.

-سوء العلاقات في العمل [2]

-**الغيابات و التسرب الوظيفي** : تعتبر الغيابات وترك العمل من أهم الحلول التي يلجأ اليها الموظف للتخفيف من حدة الضغوط التي يعانيها في الوسط المهني, في حين أن التسرب الوظيفي(ترك العمل) يكون أكثر على المنظمة وذلك نتيجة ارتباطه بعوامل تنظيمية متمثلة في : محتوى الوظيفة, حجم المنظمة, الراتب.

حيث يذكر "ريجيو" أن ارتفاع معدل الضغوط يؤدي الى ما يعرف ب"الاستهلاك الوظيفي", وقد لأكدت الدراسات التي قام بها كل من "جاكسون وشواب وشولير" (1986) 'Jackson, Schoab et Schular' أن الاستهلاك الوظيفي (الاحتراق النفسي) يحدث أكثر في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي مثل : الأساتذة ,الأطباء, رجال شرطة, حماية مدنية وغيرها.[3]

[1] شاطر, شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية, دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل, جامعة محمد بوقرة, بومرداس, 2010,ص127

[2] شاطر, شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية, دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل, جامعة محمد بوقرة, بومرداس, 2010,ص127

[3] ريجيو,ر: المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي (فراس حلمي, مترجم),بيروت, دار الشروق,1999, ص302

-**عدم الدقة في اتخاذ القرارات** : ويظهر تأثير الضغوط المهنية من خلال مواقف متعددة مثل: تجنب اتخاذ القرارات, القرارات الغير السليمة والتي تؤثر كثيراعلى المؤسسة.[1]

11- استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية :

يرى "موس" 'Moos' (/1993) الاستراتيجية بأنها : الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي ويوظفها في التعامل الايجابي مع الحدث المثير للضغط

و باطلاعنا على الموروث الأكاديمي, قد وجدنا أت كلمة الاستراتيجية متناولة في العديد من الدراسات ولكن بمسميات مختلفة, فعند التحليليين تعرف بأنها اليات دفاعية, أما المعرفين على غرار "لازاروس" فتعرف بالمجهود, في حين نجد هناك من يعرفها بالمواجهة (Coping) على غرار "مورفي" 'Murphy'.

و عليه فهي تنقسم الى قس1مين هما أساليب تنظيمية و فردية :

1.12. الأساليب التنظيمية: وهي تلك الخطوات التي تتبناها المؤسسات للتخفيف من حدة الضغط المهني و من بين هذه الأساليب نذكر:

أ/ **تحسين الموائمة المهنية** : ونقصد به اختيار ووضع الفرد المناسب في المكان المناسب وذلك من خلال محاولة توظيف بناءا على ميولات وقدرات العامل وهذا يخفف الكثير من الضغوط المهنية. ويحدث ذلك فقط اذا حاولت المؤسسة رفع مستويات الملاءمة من خلال استخدام أفظل الأساليب في الاختيار والانتقاء والتعيين.

ب/ تحسين برامج العاملين وتوجيههم : نظرا للدافعية العالية التي يتميز بها العاملون الجدد, وكذلك نقص المعلومات وقلة الخبرة تؤديان حتما الى الشعور بالضغط لرغبتهم الشديدة في ترك انطباع لدى رؤسائهم وتستطيع المؤسسات تخفيف هذا الضغط من خلال برامج تدريبية للعمال الجدد.

[1] Stravroula,L.: organisation du travail et stress-approvhes systématique du probléme a l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux, Organisation mondiale de la santé: France.2004,p09

ج/ مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات : إحساس الموظف أو العامل بعدم قدرته على التحكم سبب كافي للشعور بالضغط, أما اذا استطاعت المؤسسة مشاركة العمال والموظفين في اتخاذ القرارات الخاصة بها أو العمل بنظام تقويض الصلاحيات تودي الى زيادة الإحساس بأهميتها و بالتالي التخلص من الإحباط. [1]

ت/ تحسين المؤسسة داخل المؤسسة وتطويرها : من خلال تدريب العاملين على تدريب المهارات الاتصال الفعال التغلب على المعيقات النفسية.

ف/ توضيح الدور: من اجل التخلص من الصراعات بين العمال وإيجاد طرق انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العمال, كذلك العمل على تكوين علاقات جيدة وتوفير سبل التعامل فيما بينهم.

د/ تحسين الظروف الفيزيقية : ينتج التوتر و الضغط من خلال طبيعة بعض الوظائف التي تتطلب التعامل مع الأخطار أو الحرارة و عليه فان التحسين من هذه الظروف الفيزيقية في الوسط المهني يؤدي الى تخفيض شديد للضغوط و بالتالي : زيادة الكفاءة و مردودية العامل.

ذ/ محاولة احتواء الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للعامل : وذلك من خلال فتح مجالات للسلفة الاستثنائية وكذا فروع الخدمات, إضافة الى تنظيم رحلات سياحية و بالتالي محاولة معرفة سبب الضغط والعمل على التخفيف منها [2]

2.12. الأساليب الفردية لمواجهة الضغوط المهنية :

و نقصد بالأساليب الفردية تلك الجهود التي يقوم بها الفرد للحد أو التخفيف من حدة الضغوطات المهنية, وتنقسم هذه الأساليب الى ثلاثة أنواع :

1.2.12. العلاج الطبي (الدوائي) ويتم اللجوء اليه في حالة عدم قدرة الفرد على التكيف والتحول الضغوط

الى أعراض مرضية, ويتم استخدام :

أ/ مواد ذات مفهوم بيولوجي: Substance agissante sur la biologie

[1] ريجيو,ر: المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي (فراس حلمي, مترجم),بيروت, دار الشروق,1999, ص305-306
[2] Baggio.S.: livre blanc: Le stress au travail (1ère.ed). paris: SRM consulting SAS,2008, p.47

ب/ مواد ذات فعل مركزي Substance a action central

ج/ تستعمل التقنية العلاجية: Indication Curative

وتستخدم هذه التقنية أثناء الضغط الحاد, منها :

- مضادات الانهيار (Les Antidépresseurs)[1]

2.2.12. العلاج النفسي :

أ/ **العلاج التحليلي** : صنفت نظرية التحليل النفسي التكيف مع الضغوط الى صنفين هما :

- استراتيجيات تحدث لا شعوريا : كالتبرير, النكوص والابدال و الأحلام.
- استراتيجيات الشعورية التي يعيها الفرد [2]
- ومن بين أهم التقنيات نجاحا : تقنية التنفيس الانفعالي .

ب/ العلاج المعرفي : ويتمثل في الفنيات المعرفية في إدارة الضغوط و من بين هذه الفنيات نذكر :

- **التطعيم الانفعالي** : ويتم ذلك من خلال المعايشة الذهنية من قبل الفرد الموقف الذي يسبب له الانزعاج والقلق وتمر بالمراحل التالية :
  - ♦ جمع المعلومات الواقعية والكاملة عن الموقف.
  - ♦ جمع المعلومات هن المصادر الخارجية وتشجيع النفس على التبني الخطط لمواجهة الموقف.
- **إعادة البرمجة الذهنية** : وتتم من خلال التوقف الفوري عن استرسال في الأفكار السلبية [3]
- **إعادة التفكير** : ويقصد بها تحول التحول نحو التفكير المنطقي باتباع مدخل و لكل المشكلات التي تواجهنا بدءا و انتهاءا باختيار البديل الأفضل لحلها [4]

[1] شارف, خوجة مليكة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين, دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي, متوسط, ثانوي), رسالة ماجستير, جامعة تيزي وزو, الجزائر,2011, ص

[2] السكني, منال حسن: ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتوافق لبنفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظة غزة والشمال, رسالة ماجستير, جامعة الأزهر, غزة, 2013, ص38

[3] عقون,اسيا: الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة,رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012, ص81

[4] علي, عسكر: ضغوط الحياة و أسالبي مواجهتها , ط.1, القاهرة, دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع, 2000, ص169

ج/ العلاج السلوكي : ويتم ذلك من خلال العديد من الفنيات نذكر منها :

- المشي الصحي : و ذلك من خلال التعرض الوقتي, فالمسي يساعد على التخلص من التوتر و القلق .
- **التعامل مع المشاكل في الوقت الحالي** : دون تركها فيصبح الفرد خفيف خال من القلق و التوتر [1]
- **الاسترخاء:** وتعرف هذه التقنية بأنها التحكم في أجسامنا عضليا وعقليا.
- التنفس : التدريب على التنفس الجيد حتى يتمكن من دخول أكبر قدر ممكن من الأوكسجين ويتطلب ذلك رفع معدل الزفير مقارنة بالشهيق وذلك بهدف رفع الأداء الصحي, والتخفيض من مستوى القلق والاكتئاب [2]
- **تعديل أسلوب الحياة** : من خلال تغير بعض السلوكات كإدمان القهوة وكذلك الاسراف في التدخين وتعويضها بسلوكات وعادات صحية كممارسة الرياضة والتقليل من المنبهات والمنشطات
- **تنمية مهارات الضبط الذاتي** : من خلال التخطيط للأهداف, إدارة الوقت [3]
- التدريب على السلوك التوكيدي : ونقصد به حسن التعبير عن الذات بما لديه من أفكار وأداء ويهدف الى كسب الثقة, وتوقيف مواقف الإحباط.
- **الدعابة والمرح** : وهي مكون أساسي من أهم مزايا تدعيم العلاقات الاجتماعية وزيادة التفاعل الاجتماعي.[4]
- **إضافة الى طلب المساعدة من المختصين** : ويلجأ لها الفرد عندما تعجز الأساليب السلوكية في إعادة بناء الشخصية أو التخلص من الشعور بالقنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الشخص من الأنشطة الاجتماعية [5]

[1] بونيسك,اد, وهيني, سي ميشيل: الدليل العلمي لادارة ضغوطات الحياة,ط.1,المملكة العربية السعودية,2005, ص89
[2] عقون, اسيا: الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة,رسالة ماجيستير, جامعة فرحات عباس, سطيف2012,ص77
[3] الرشيدي, هارون توفيق : ,الضغوط النفسية , طبيعتها- نظريتها- برنامج لمساعدة الذات في علاجها, ط.1 ,القاهرة, المكتبة الأنجلو مصرية للنشر والتوزيع , ,1999,ص121
[4] السكني, منال حسن: ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظة غزة والشمال, رسالة ماجستير, جامعة الأزهر, غزة, 2013, ص38
[5] هيجان, عبد الرحمن بن أحمد :ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها, معهد الإدارة العامة, الرياض, 1998,ص355

3.2.12. العلاج الديني:

أ. **البحث عن معنى وهدف في الحياة :** يؤكد "فرانكل" وهو أحد علماء الوجودية على أن الانسان كائن روحي, وهو مكون مهم في حياة الفرد, يولد له الإحساس بالأمن, وتشير البحوث الى أن المفاهيم الوجودية تعمل كمصدر ضد الضغوط حيث يشير "وانج" 'Wong' (1988) الى أن الدين يعد أحد الطرق الرئيسية لمواجهة الضغوط بفاعلية

ب. علاج الضغوط من خلال الدين الإسلامي: وتقوم على ما يلي :

- **الايمان بالقضاء والقدر :** كل ما يصيب الانسان في حياته هي مقادير من الله عز وجل, وهذا الايمان يؤدي الى هدوء النفس وراحتها. لقوله تعالى : " ما أصاب من مصيبة في الأرض و لا في أنفسكم الا في كتاب من قبل أن نبرأها" (سورة :الحديد, الآية :22)
- **الاستعانة بالصلاة والصبر :** رسولنا الكريم عليه الصلاة و السلام كان يعتبر الصلاة راحة, لذا كان يقول : "أرحنا بها يا بلال" , وقد أثبت العلم الحديث أن الصلاة أسلوبا للاسترخاء والتخلص من كل الطاقات السلبية, حيث أن السجود يسحب الطاقة السلبية وهذا ما يفسر الراحة والنشاط بعد الصلاة. كما أن الصبر على البلاء مهما كان نوعه. ويؤدي الى الرضا وتحقيق الطمأنينة والسكون. لقوله صلى الله عليه وسلم : "والذي نفسي بيده, لا يقضي الله المؤمن قضاءا الا كان خيرا له, وان أصابته سراء شكر فكان خيرا له, وان أصابته ضراء صبر فكان خير له, وليس ذلك الا المؤمن" [1]
- **تقوى الله و التقرب إليه بالعمل الصالح :** لقوله تعالى : " ومن يتق الله , يجعل له مخرجا " (سورة الطلاق, الآية : 20)
- **إعادة التفسير الايجابي:** وهي تفسير المواقف الضاغطة في اطار إيجابي يساعد على تحويل المواقف الضاغطة السلبية الى إيجابية, تساعد الفرد على ادراك الفائدة والخير الذي يأتي بعد هذا المصاب, لقوله تعالى " وعسى أن تكرهوا شيئا وهو خير لكم ". (سورة البقرة, الآية:416)

[1] هيجان, عبد الرحمن بن أحمد :ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها, معهد الإدارة العامة, الرياض, 1998,ص297

- **التفكير, الرغبة والتفاؤل :** من خلال عدم استباق الأحداث والتفاؤل أن الغد أفضل, لقوله تعالى : " **اتى أمر الله, فلا تستعجلوه**". (سورة النحل, الآية :01) [1]

و كخلاصة لكل الأعمال التي تخفف الضغط, ضرورة تقوية الوازع الديني فالإيمان بالقيم و المبادئ و المثل من أقوى العوامل التي تحفظ الصحة العقلية والجسدية, بما فيها أمراض العصر : القلق, الاكتئاب والأزمات النفسية والاجتماعية وغيرها من الأمراض السيكوسوماتية. لقوله تعالى : " **انما أشكو بثي و حزني الى الله**". (سورة يوسف, الآية:86).

[1] مسلم, عبد القادر احمد: مصادر الضغوط المهنية واثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة, رسالة ماجيستير, الجامعة الإسلامية, غزة,2007, ص32

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل الى الضغوط المهنية التي يعاني منها أساتذة التعليم الثانوي , والتي تكون نتيجة لمصادر مختلفة سواء كانت متعلقة بظروف العمل أو لأسباب علائقية بسبب طبيعة البيئة وحساسية القطاع التربوي, لأن هذه المصادر وحدها لا يمكن أن تتسبب في وجود ضغوط لدى الأساتذة دون أن تتفاعل مع الجانب الشخصي ونمط شخصيته وتأثير ذلك يظهر جليا في كثرة الغيابات والتأخيرات إضافة إلى ذكر استراتيجيات و مراحل و أنواع و نظريات و الآثار المترتبة عليها.

الفصل الثالث: دافعية الإنجاز

تمهيد:

تعد الدافعية من أهم موضوعات علم النفس وأكثرها دلالة سواء على المستوى النظري أو التطبيقي ، وهي من الدوافع الخاصة بالإنسان ربما دون غيره من الكائنات الحية الأخرى، ويرجع الاهتمام بها لأهميتها ليس فقط في المجال النفسي و إنما في العديد من المجالات ، كالمجال الإداري الأكاديمي ، كما تساعدنا دراسة الدوافع على التنبؤ بالسلوك الإنساني في المستقبل فإذا عرفنا دوافع شخصا فإننا نستطيع أن نتنبأ بسلوكه في ظروف معينة.

كما يعتبر دافع الإنجاز أساسا في سعي الفرد اتجاه تحقيق ذاته و تأكيدها وذلك من خلال ما ينجزه وفيما يحققه من أهداف والتي تضمن نجاح العملية في المؤسسة التعليمية.

ونتطرق في هذا الموضوع لتعريف دافعية الإنجاز ، نشأتها ، مكوناتها ، أنواعها ، أهميتها والنظريات المفسرة لها .

1-الدافعية

1 – 1 – تعريف الدافعية

لغة : الدافع يعني التحريك و الإندفاع يعني أسرع في السير والدفع عند علماء النفس يعني كل ما يحرك السلوك، و معظمه سلوك مدفوع يهدف إلى تسارع حاجات. [1]

اصطلاحا : تعددت تعاريف الدافعية **و** نذكر منها :

تعرف الدافعية على أنها طاقة كامنة تدفع الفرد للتعلم وتؤدي إلى رفع مستوى أدائه وتحسينه و إلى اكتساب معارف ومهارات جديدة ومن المفاهيم المرادفة للدافعية الرغبة والحماس والمثابرة والإصرار . والدافعية أيضا هي جزء يشحن السلوك ويوجهه ويحافظ عليه .[2]

تعود كلمة دافعية (Motivation) في أصلها إلى كلمة لاتينية "Moveeré " أي يحرك أو يدفع، ثم أخذ هذا المصطلح معنى أوسع يشمل على رغبة الفرد في إشباع حاجات معينة ، أو أنه يتعلق بالقوى التي تحافظ أو تغير اتجاه أو كمية أو شدة السلوك . [3]

عرفها(Young 1961) : "هي حالة استثارة وتوتر داخلي يثير السلوك ويدفعه إلى تحقيق هدف معين".[4]

تعريف أحمد عزت 1970 يعرف الدافعية "على أنها حالة داخلية جسدية أو نفسية تثير السلوك في ظروف معينة وتواصله حتى ينتهي إلى غاية معينة ".[5]

عرفها Drever سنة 1971 : هي عامل دافعي انفعالي يعمل علي توجيه سلوك الكائن الحي إلى تحقيق هدف معين .[6]

عرفها بيندر (Pender 1998) : "الدافع يحدد شكل وشدة ومدة السلوك المتعلق بالعمل" .[7]

ويعرفها مروان أبو حويج على أنها " الطاقة الكامنة في الكائن الحي التي تدفعه ليسلك سلوكا معينا في العالم الخارجي وهذه الطاقة هي التي ترسخ للكائن الحي أهدافه وغاياته لتحقيق أحسن تكيف ممكن في بيئته الخارجية [8].

كما عرف سكران " Uma Skaran " الدافعية "على أنها الطاقة المحدثة للفرد في العمل وهي تحدد مستوى الجهد المبذول في العمل و الإستمرار فيه ".[9]

و عرفها "طارق كمال" على أنها " كل ما يحرك السلوك و يوجهه في اتجاه معين وما يسبب استمرارية ذلك النوع من السلوك .

---

[1] المعصومة ، سهيل المطيري : **الصحة النفسية مفهومها واضطراباتها** ، ط1 ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت ، 2005 ، ص75 .
[2] نواف أحمد سمارة ، عبد السلام موسى العديلي : **مفاهيم ومصطلحات في العلوم التربوية** ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، د ب ، 2008 ، ص94 .
[3] كامل محمد مغربي : **السلوك التنظيمي ، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم** ، د ط ، دار الفكر ، عمان – الأردن ، 2004 ، ص119 .
[4] عبد اللطيف محمد خليفة : **الدافعية للانجاز** ، د ط ، دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة ، 2000 ، ص69 .
[5] أحمد عزت راجح : **أصول علم النفس** ، ط3 ، دار المعارف ، القاهرة ، 1999 ، ص 72 .
[6] عبد اللطيف محمد خليفة : **الدافع للانجاز** ، مرجع سابق ، ص 69 .
[7] صالح بيومي : **حوافز الانتاج في الصناعة** ، د ط ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982 ص31 .
[8] مروان أبو جويح ، سمير ابو معلي : **علم النفس التربوي** ، د ط ، دار الباروزي العلمية ، عمان – الأردن ، د س ، ص67 .
[9]

عرفها "Baron" (1974) : "إن الدافعية تشير إلى عمليات داخلية تعمل على إثارة السلوك الإنساني وتوجيهه والمحافظة عليه و هو لا يختلف في شيء عن التعريف الذي أورده تايلور وزملائه" . [1]

تعريف "مصطفى عشوي" : "هي حالة من التوتر النفسي والفيزيولوجي الذي قد يكون شعوريا أو لا شعوريا ، يدفع الفرد للقيام بأعمال و نشاطات و سلوكيات لإشباع حاجات معينة للتخفيف من التوتر ولإعادة التوازن للسلوك أو النفس بصفة عامة" . [2]

1 – 2 – بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية :

هناك العديد من المفاهيم المرتبطة بمفهوم الدافعية كمفهوم الحاجة والحافز وغيرهما ينفي التعريج عليهما من أجل معرفة حدود مفهوم الدافعية ومدى ارتباطه بباقي المفاهيم الأخرى .

* **مفهوم الحاجة:** هي حالة من النقص والعوز والافتقار واختلال التوازن يقترن بنوع من التوتر والضيق ولا تلبث أن تزول الحاجة مما قضيت.[3]

* **مفهوم الحافز** : يعتبر الحافز على أنه مجموع العمليات الداخلية الدافعة والناتجة عن منبه معين وتؤدي بالتالي إلى إصدار السلوك ، و يرى بعض الباحثين الدافعية والحافز مصطلحان مترادفان باعتبار أن كل منهما يعبر عن حالة من التوتر العام الناتج عن شعور الفرد بحاجة معينة .[4]

* **الغريزة** : يعرفها "ماك دوجال " بأنها استعداد فطري ، نفسي و جسمي يدفع الفرد إلى أن يدرك و ينتبه إلى أشياء من نوع معين ويشعر إزائها بانفعال ، ثم يسلك نحوها سلوكا معينا ، أو يحاول ذلك على الأقل .[5]

1 – 3 – خصائص الدافعية :

للدافعية عدة خصائص نذكر منها :[6]

* **خاصية الإشارة والتنشيط** : التي تتمثل بشكل أساسي في حدوث السلوك الظاهر مع أن توفره لا يضمن وجود الدافعية ففي كثير من الأحيان لا يكون السلوك الذي تشيره الدافعية سلوكا ضمنيا أحيانا .

* **خاصية الاستمرار والمثابرة** : التي يعتبرها بعض العلماء المؤشر الأقوى على وجود الدافعية مع أن استمرار السلوك يعتمد غالبا على أنواع السلوك البديل المتوفر للإنسان وتزيد هذه الاستمرارية بالطبع كلما كان السلوك هو الوحيد في الموقف دون وجود سلوكيات منافسة .

* **خاصية التوجيه** : هي الجانب الأهم من الدافعية فعندما نكون جائعين نتوجه فورا الى الثلاجة ولكن إذا كنا عطشانين فإننا نتوجه إلى مكان الماء .

---

[1] شفيق فلاح علاونة : **علم النفس العام** ، ط3 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص201 .
[2] مصطفى عشوي : **مدخل الى علم النفس المعاصر** ، د ط ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1990 ، ص83 .
[3] عبد الرحمان الواقي ، **مدخل الى علم النفس** ، د ط ، دار هوما للنشر والتوزيع ، بوزريعة – الجزائر ، ص 72 .
[4] نايف قطامي: **أثر الجنس وموقع الضبط والمستوى الأكاديمي على دافع الانجاز لدى طلبة التوجيهية العامة**، د ط، دار وائل للنشر، لبنان، 2000، ص89 .
[5] داوود معمر : **منظمات الأعمال – الحوافز والمكافآت – بحث علمي في الجوانب الاجتماعية والنفسية والقانونية** ، ط 1 ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة – مصر ، 2006 ، ص30 .
[6] شفيق فلاح علوانة : **علم النفس العام** ، مرجع سابق ، ص 203 .

1 – 4 – وظائف الدافعية :

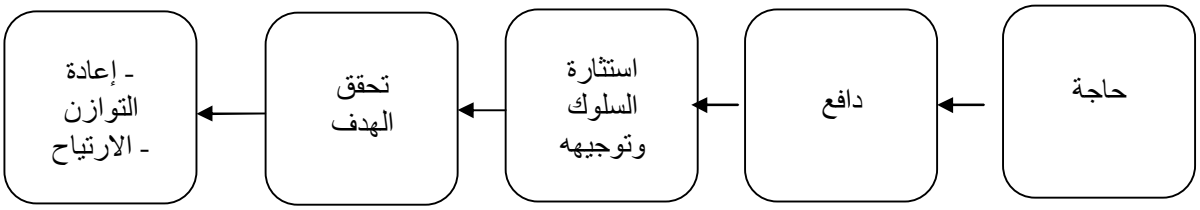
تقوم الدافعية على أربع وظائف يمكن إيجازها على النحو التالي : [1]

1 – استثارة السلوك : فالدافعية هي التي تحث الإنسان على القيام بسلوك معين ، وقد بين علماء النفس أن المستوى المتوسط للدافعية (الإستثارة) هو الذي يؤدي إلى تحقيق نتائج ايجابية ويرجع ذلك لكون أن المستوى المنخفض من الاستثارة يؤدي إلى الملل وعدم الاهتمام كما أن المستوى المرتفع يؤدي إلى ارتفاع القلق والتركيز.

2– توجيه السلوك : فالدافعية سلوكنا نحو الإنكار والانفعال الذي يتوجب علينا الاهتمام بها كما أنها تدلنا على الطريقة المناسبة لفعل ذلك ، فمثلا اللاعب الذي لديه دافعية عالية لأداء الأنشطة البدنية والرياضية نجده ينتبه أكثر لتوجيهات مدربه أثناء التدريب والمنافسة وذلك مقارنة بلاعب آخر ودافعية منخفضة .

3– تحديد شدة السلوك اعتمادا على مدى الحاجة : إذا كان شعور الكائن الحي بالافتقاد إلى شيء معين يمثل قيمة كبيرة له فإن الدافعية تثير السلوك بشدة وذلك لزيادة فرص تحقيق الهدف وشعور الفرد بالرضا ، فمثلا شخص لم يأكل لمدة يوم أو أكثر تجب أن حاجته للطعام تكون كبيرة لذلك فإن الجوع لديه يستثير السلوك بقوة كبيرة من أجل الحصول على الطعام .

4– المحافظة على ديمومة واستمرارية السلوك حتى تحقيق الهدف وإعادة التوازن : مما لا شك فيه أن الدافع الذي أثارة السلوك ووجهه أن يتوقف عن ذلك الفعل حتى يتحقق الهدف الذي يزيل التوتر ويعيد التوازن ، والشكل التالي يوضح دور الفاعلية في استثارة السلوك وتوجيهه .



شكل رقم 01 : يوضح دور الدافعية في استثارة السلوك وتوجيهه

1–5– تصنيف الدوافع:

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

[1] فيصل عباس : **الشخصية في ضوء التحليل النفسي** ، د ط ، دار المسيرة ، بيروت ، د س ، ص 66 – 67 .

1-التصنيف الذي يميز بين الدوافع الوسيلية والدوافع الاستهلاكية : [1]

أ – الدافع الوسيلي : هو الذي يؤدي إشباعه إلى الوصول إلى دافع آخر .

ب- الدافع الاستهلاكي : هو الإشباع الفعلي لدافع الذات .

2-تصنيف الدوافع وفقا لمصدرها: وتنقسم إلى :[2]

أ – دوافع الجسم : وتتمثل في دوافع الجوع ، العطش والجنس ...الخ .

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

ج- الدوافع الاجتماعية : والتي تخص العلاقات بين الأفراد .

3-تصنيف الدوافع طبقا لنظرية (ماسلو) في الدافعية الإنسانية : [3]

أ – حاجات فيزيولوجية : كالحاجة إلى الطعام ، الهواء ، الماء والسكن ...الخ.

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

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

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

4-تصنيف الدوافع في ضوء المنشأ : وهو التصنيف الأكثر شيوعا وتتمثل في :

أ- دوافع أولية : هي استعدادات يولد الفرد مزود بها ، تسمى بالدوافع الفطرية ، وتتمثل في: دافع الجوع ، دافع العطش ، دافع الجنس ودافع الأمومة.[4]

ب- دوافع ثانوية : هي الحاجات النفسية المكتسبة من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد كالحاجة إلى الحب والحاجة إلى المكانة الاجتماعية .[5]

2 – دافعية الإنجاز

2-1- تعريف دافعية الإنجاز :

ويرى كل من "ماكليلاند و اتكيسون" (1951 – 1958) بأن دافع الإنجاز هو : " تهيؤ ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإشباع وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز " .[6]

فالدافعية للانجاز بهذا تعتبر بمثابة حالة باعثة وموجهة ومنشطة للسلوك وتعمل على دفع الفرد نحو تحقيق هدف معين والاحتفاظ على استمرارية السلوك .

---

[1] عبد اللطيف محمد خليفة : **الدافعية للانجاز**، مرجع سابق ، ص 84-85 .

[2] المرجع نفسه ، ص 84-85 .

[3] جمال الدين لعويسات : **السلوك التنظيمي والتطور الإداري** ، د ط ، دار هوما للنشر والتوزيع ، بوزريعة - الجزائر ، 2003 ، ص 40 .

[4] أديب محمد الخالدي : **المرجع في الصحة النفسية** ، ط 3 ، دار وائل للنشر ، عمان الأردن ، 2009 ، ص 64 .

[5] علاء الدين الكفافي وآخرون : **مقدمة في علم النفس** ، د ط ، دار المعرفة الجامعية ، ب ب ، 2009 ، ص211 .

[6] أديب محمد الخالدي : **سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي** ، ط 2 ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن ، 2008 ، ص69 .

يعرف "أبو العزيم الجمال" (1988) الدافع للإنجاز على أنه " اهتمام مستمر للوصول الى حالة من تحقيق الهدف ناشئة من حافز طبيعي ، وهو اهتمام يشحن ويوجه ويختار السلوك .[1]

أما "محي الدين أحمد حسين" (1988) فيعرفها على أنها "سعي الفرد لتركيز الجهد والانتباه واستمرارية النشاط والمثابرة عند القيام بالأعمال الصعبة والتغلب على العقبات بكفاءة في أسرع وقت ، وأقل جهد ، والرغبة المستمرة في النجاح لتحقيق مستوى طموح مرتفع .[2]

يعرفها "موراي" على أنها : " الرغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات و ممارسة القوى والمكافحة أو المجاهدة لأداء المهام الصعبة بشكل جيد" .[3]

يرى "عبد القادر طه" : " بأنها تشير إلى رغبة الفرد وميله لانجاز ما يعهد إليه من أعمال وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يجوز رضا رؤسائه ومخدوميه فتفتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترفيه والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين و الموظفين" .[4]

ويتمثل دافع الإنجاز في الرغبة في القيام بعمل جيد والنجاح فيه وتتميز هذه الرغبة في الطموح والإستمتاع في مواقف المنافسة والرغبة الجامحة في العمل بشكل مستقل ، وفي مواجهة المشكلات وحلها ، ونفصل المهمات التي تنطوي على مجازفة متوسطة بدل المهمات التي تنطوي على مجازفة قليلة أو كبيرة جدا.[5]

وكما تعرف دافعية الإنجاز على أنها : " السعي و الاجتهاد من أجل تحقيق مستوى من التميز والتفوق وقد وجد (آل حتوان) في هذا الميدان علاقة وثيقة بين الدافع إلى الإنجاز عند الأفراد وبين المجتمعات الانجازية " .[6]

وحسب هذه التعاريف ورغم تعددها إلا أن الباحثون يتفقون على أن الدافعية هي منبع للطاقة الداخلية التي توجه سلوك الفرد ، وهذا السلوك يتسم بالاستمرارية والنشاط والمثابرة من أجل تحقيق هدف معين .

2-2- أنواع دافعية الإنجاز :

يميز شارلز سميث Charles Smith (1969) بين نوعين أساسيين لدافعية الانجاز على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين وهما :[7]

2-2-1 دافعية الانجاز الذاتية : وهي التي تتضمن تطبيق المعايير الشخصية الداخلية في الموقف ، كما يمكن أن تتضمن معيار مطلق للانجاز .

---

[1] علاء محمود الشعراوي :

[2] مجلة كلية التربية ، العدد 66 ، 2002 ، ص 14 .

[3] عبد اللطيف محمد خليفة : **الدافعية للانجاز**، مرجع سابق ، ص 68.

[4] فرج عبد القادر طه : **موسوعة علم النفس والتحليل النفسي** ، ط2 ، دار الغريب للطباعة والنشر ، القاهرة – مصر ، 2003 ، ص352 .

[5] ثائر أحمد غباري : **الدافعية – النظرية والتطبيق** ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2008 ، ص49 .

[6] محمد الرماوي : **علم النفس العام** ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004 ، ص284 .

[7] سيد محمد الطواب : **أثر تفاعل مستوى دافعية الانجاز والذكاء والجنس على التحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعاة الامارات العربية المتحدة** ، مركز البحوث والتطوير والخدمات التربوية والنفسية ، جامعة الامارات العربية المتحدة ، 1988 ، ص 51 .

2-2-2 دافعيـة الانجـاز الاجتماعيـة : وهـي التـي تتضـمن تطبيـق معـايير التفـوق التـي تعتمـد علـى المقارنـة الاجتماعية في الموقف .

كما يمكن أن يعمل كل منهما في نفس الموقف ، ولكن قوتهما تختلف وفقا لأي منهما السائد في الموقف، فإذا كانت دافعية الانجاز الذاتية هي المسيطرة في الموقف فغالبا ما تتبع بالدافعية الاجتماعية ، أما إذا كانت الدافعية للانجاز هي المسيطرة في الموقف فان كل منهما يمكن أن يكون فعالا في الموقف .

2-3 مكونات دافعية الانجاز :

2-3-1 دافع الانتماء: يتمثل في الاعتماد على تقبل الآخرين وقد يتم الإشباع في مثل هذا التقبل بصرف النظر عن السبب وراء ذلك والفرد يظهر نجاحه بوصفه الأداة المثلى للحصول على الاعتراف والتقدير من جانب الآخرين الذين يعتبرونه مصدرا في تأكيد ثقته في نفسه . ويلعب الوالدين دورا فعالا كمصدر أو لتحقيق إشباع حاجات الانتماء لدى أطفالهم ، وبعد ذلك يأتي دور المعلم كمصدر آخر لإشباع حاجات الانتماء .[1]

2-3-2 دافع الحافز المعرفي : الذي يعبر عن حالة الانشغال بالعمل ، معنى أن الفرد أو الباحث يحاول أن يتبع حاجاته لأن يعرف ويفهم على أداء ما ينهض به من مهام بكفاءة أعلى . [2]

2-3-3 دافع الذات : وهي دوافع تتم عن رغبة الفرد في تحقيق ذاته المتميزة ويبدي اشابعه بمقتضى الثقة والكفاءة في حين يؤدي عدم إشباعها إلى الشعور بالعجز ، وبمعنى آخر توجه الأنا أو الذات يمثل رغبة الفرد في المزيد من السمعة أو الصيت أو المكانة التي يحرزها عن طريق آرائه المتميزة والملتزم في نفس الوقت بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها مما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته .[3]

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

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

[1] كامل محمد عويضة : **سيكولوجية التربية** ، ط 1 ، دار الكتاب العلمية للنشر ، بيروت ، 1996 ، ص 24-26 .
[2] المرجع نفسه ، ص 26 .
[3] قدوري خليفة : **الرضا عن التوجيه المدرسي وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي** ، دراسة ميدانية بثانوية حاسي خليفة (مذكرة غير منشورة) ، ولاية الوادي ، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في علم النفس المدرسي ، 2012 ، ص 72 .

2-4 – خصائص الأفراد ذوي الدافعية للانجاز :

يتميز الأفراد ذوي الدافعية للانجاز المرتفع بعدة خصائص من بينها : [1]

- يفضلون العمل على مهام تتحدى قدراتهم، وبحيث تكون هذه المهام واعدة بالنجاح.
- يفضلون المهام التي يقارن فيها أدائهم بأداء غيرهم ، كما يختارون مهام وأعمال أو مهن أكثر واقعية ولديهم قدرة أكبر على إحداث تزوج جيد بين قدراتهم والمهام التي يختارونها .
- يفضلون اختيار مهام يكون لديهم قدرا من الاستفسار بالنتائج المتوقعة من العمل عليها وكم من الوقت والجهد المطلوب لها.
- يملكون النزعة للقيام بمجازفات محسوبة ومنضبطة لذلك يضعون لأنفسهم أهدافا تنطوي على التحدي والمجازفة ، وهم يفعلون ذلك كحالة طبيعية ومستمرة ، إذ أنهم لا يشعرون باللذة والانجاز إذا كانت المهام والأهداف التي ينفذونها سهلة ومضمونة النتائج .
- الميل إلى الوضعيات والمواقف التي يتمكنون فيها من تحمل المسؤولية الشخصية في تحليل المشاكل وإيجاد الحلول لها.
- الرغبة في التغذية العكسية لانجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى انجازاتهم .
- يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الانجاز بما يؤديه من عمل في حد ذاتها أكثر من اهتمامه بأي عائد مادي يعود عليه من انجاز هذا العمل ، وهو دون شك يرغب في الحصول على قدر كبير من المال لكونه مقياسا لدرجة امتيازه في أداء عمله .
- يتميز الأفراد مرتفعي الانجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في أراء الأفراد الأكثر خبرة منهم ويلتزمون بآرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذي يريدون اتخاذ القرار فيه .
- يفضلون المهن المتغيرة والتي تحدث فيها تحديات مستمرة ، وينفرون من المهن الروتينية .
- يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبط بها ، ويتميز ذوي الانجاز المرتفع بتحمل المخاطرة المتوسطة أي أن : [2]

* هناك إمكانية حساب احتمالات هذه المخاطرة .

* درجة متوسطة من المخاطرة تعني أنها قد تكون مناسبة لحجم ونوعية قدرات الفرد ، أي أن ذوي الانجاز المرتفع يفضلون الأعمال التي يعرفون كيف ومتى يقومون بها .

---

[1] فتحي مصطفى الزيات : **سيكولوجية التعليم بين المنظور الارتباطي والمنظور المعرفي**، ط 2، دار النشر للجامعات، القاهرة، 2004 ، ص 455 – 456.

[2] جمال الدين لعويسات : **السلوك التنظيمي والتطور الإداري** ، مرجع سابق، ص 121 .

2-5- العوامل المؤثرة في منشأ دافعية الإنجاز :

تنشأ دافعية الإنجاز بسبب عدة عوامل ، يرجع بعضها إلى الفرد نفسه و البعض الآخر إلى بيئة الإنجاز.

2-5-1- العوامل الخاصة بالفرد : تشمل ما يلي :

* **التنشئة الوالدية** : أثبتت الدراسات التي قامت بها ونتريوتم 1958 أن أمهات الأطفال ذوي الدافعية المرتفعة للإنجاز يشجعن أطفالهن على الإستقلالية والإعتماد على النفس ويقمن بتقديم مكافآت كثيرة لتحقيق ذلك ، هذا التدريب يكون في سن مبكرة من أمهات ذوي الدافعية المنخفضة للإنجاز وقد بينت الباحثة النشاطات التي تقوم بها أمهات الأطفال ذوي الحاجة للإنجاز أثناء تنشئتهم وهي كالتالي : [1]

- الاعتماد على النفس والاستقلال ،
- تقدير الأم لأداء ابنها ،
- القيود على النشاط المستقل .

نستخلص مما سبق أن الآباء دورهم مهم في منشأ الدافعية للإنجاز من خلال التدريس المبكر على الإستقلال والاعتماد على النفس حيث يؤكد ماكليلاند دافيد على ذلك بقوله "التدريب المبكر لا يجب أن يوحى بنبذ الوالدين للطفل بمعنى أن الوالدين قد يجبران الطفل على الاستقلال حتى لا يكون عبأ عليهم " .[2]

* **العوامل الثقافية والدينية والاقتصادية** : يعتبر ماكليلاند Maclelland من الأوائل الذين اهتموا بالعوامل الثقافية والدينية وتأثيرها على دافعية الإنجاز ، حيث يقول في كتابه "مجتمع الانجاز Achevement Société" أن قيم الآباء التي يمثلها آدائهم الديني تأثر في تنشئة الطفل وبالتالي في الدافعية للإنجاز عنده، فالإصلاح البروستانتي بأوروبا ضد الكنيسة الكاثوليكية سبب التغيير الذي حدث في أساليب تربية الطفل والتي زادت من الدافعية للإنجاز وبالتالي الى ظهور الثروة الصناعية .[3]

وتوصل ماكليلاند (Maclelland 1975-1976) بعد دراسات كثيرة لدافعية الانجاز لدى الأفراد في عدة بلدان إلى أن الدافعية للانجاز ترتبط ارتباطا وثيقا بالتطور الاقتصادي للبلد حيث أن دافعية الانجاز تسيطر وتسود خلال فترات النمو الاقتصادي ، فالأفراد في البلدان المتطورة والمتقدمة اقتصاديا يتميزون بمستويات عالية لدافعية الانجاز وذلك كونهم يرجعون سبب تضخم و زيادة الإنتاج إلى انجازاتهم المعتبرة ، رغم ذلك يؤكد ماكليلاند أن دافعية الانجاز يمكن أن تنمي وتستثار لدى الأفراد مهما كانت جنسياتهم ومستويات بلدانهم الاقتصادية بواسطة برنامج تدريبي خاص برفع الدافعية للإنجاز . وقد اثبت ذلك من خلال إجرائه لتجربة على

[1] رشاد عبد العزيز : **العجز النفسي** ، دار النهضة العربية ، د ط ، القاهرة ، مصر ، 1994 ، ص 225 .
[2] ماكليلاند دافيد ، **مجتمع الانجاز ، الدوافع الانسانية للتنشئة الاقتصادية** ، د ط ، فرانكلين للطباعة والنشر ، 1975 ، ص198 .
[3] المرجع نفسه ، ص 199 .

عينة من رجال الأعمال في إحدى المدن الهندية بهدف رفع دافعيتهم للانجاز من خلال تلقيهم برنامج تدريبي، وفعلا بعد خمسة سنوات أسفرت هذه التجربة على تحسين جوهري في أداء رجال الأعمال الذين خضعوا للبرنامج التدريبي فأدى ذلك إلى التحسن الاقتصادي في مدينتهم .[1]

2-5-2 العوامل الخاصة ببيئة الانجاز :

تظهر العوامل المؤثرة في دافعية الانجاز الخاصة ببيئة الأداء أو العمل وهي كالتالي :

* **طبيعة العمل** : إذا كانت صفات العمل متطابقة وحاجات الأفراد فإن هذا يؤدي بهم إلى معايشة الرضا والذي ينعكس بدوره على دافعية أكبر لأداء العمل أو الممارسة، كما بين كل من ستيرز وبورتر (Steers & Purter 1983) أن البرنامج التكويني لدافع الانجاز العالي لا ينجح مع الأفراد الذين يتعاملون مع الروتين والكتابية التلقائية ، وهذا لأن مثل هذه الأعمال غير مصممة لتنشيط الدافع للانجاز بل يكمن في الوظائف ذات الطبيعة المتحدية التي تؤدي إلى تحريض الدافع للانجاز لدى الفرد .[2]

* **القيادة** : إن سلوك المدير التلقائي يؤثر على تحديد وتوجيه سلوك الأفراد حيث أن إنتاجياتهم تتوقف على عدة عوامل أغلبها يعود إلى فاعلية القيادة في خلق مناخ سيكولوجي يعمل على إشباع حاجات الأفراد المختلفة وبالتالي ضبط وتوجيه اتجاهاتهم وجهودهم وإعلاء مستوى دافعيتهم للانجاز باستثارتهم على بذل الجهد وذلك باستخدام أساليب مختلفة في التحفيز للانجاز كما يظهر بمظهر القوي المتمكن والمسيطر على تصرفاته وانفعالاته والمتوازن في شخصيته داخل المؤسسة .[3]

* **العوامل الطبيعية** : تعتبر العوامل الشخصية مصدر الفوارق في المجتمع الواحد حيث أكد ماكليلاند أن الاستجابة للتحديات الاجتماعية والثقافية والدينية المساعدة على الانجاز مرتبطة بالمستوى الأول لدافعية الانجاز عند الإنسان فإذا كانت الدافعية عالية تكون الاستجابة قوية أما إذا كانت الدافعية منخفضة فتميل الاستجابة لان تكون نوعا من الانسحاب و التراجع والكآبة.[4]

2-6 النظريات المفسرة لدافعية الانجاز :

سنحاول في هذا العنصر عرض مجموعة من النظريات التي تناولت مفهوم دافعية الانجاز نذكرها على النحو التالي :

2-6-1 نظرية ماكليلاند : يقوم تصور (ماكليلاند) للدافعية للانجاز في ضوء تفسيره لحالة السعادة أو المتعة بالحاجة للانجاز فقد أشار ماكليلاند وآخرون 1953 إلى أن هناك ارتباطا بين الهدايات السابقة والأحداث الايجابية وما يحققه الفرد . فإذا كانت المواقف الأولية ايجابية بالنسبة للفرد فإنه يميل للأداء والإنهاك في

[1] ماكليلاند دافيد ، **مجتمع الانجاز ، الدوافع الإنسانية للتنشئة الاقتصادية** ، مرجع سابق ، ص 199 .
[2] نور الدين بوعلي : **أثر الفروق الفردية في تصميم العمل** ، اطروحة الدكتوراه غير منشورة ، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا ، جامعة سطيف، 2007 ، ص 34 – 35 .
[3] محمد حسن رسمي : **أساسيات الادارة التربوية** ، ط 1 ، دار الوفاء للطباعة و النشر ، الاسكندرية – مصر ، 2004 ، ص318 .
[4] ماكليلاند دافيد ، **مجتمع الانجاز ، الدوافع الإنسانية للتنشئة الاقتصادية** ، مرجع سابق ، ص 66 .

السلوكيات المنجزة ، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت بعض الخبرات السلبية فإن ذلك سوف ينشأ عنه دافع لتفشي الفشل .[1]

ونظرية (ماكليلاند) تشير ببساطة إلى أنه في ضل ظروف ملائمة سوف يقوم الأفراد بعمل المهام والسلوكيات التي دعمت من قبل ، فإذا كان موقف المنافسة مثلا هاديا لتدعيم الكفاح والإنجاز فإن الفرد سوف يعمل بأقصى طاقاته ويتفانى في هذا الموقف .

وقد أوضح كورمان (1974) أن تصور ماكليلاند في الدافعية للإنجاز له أهمية كبيرة لسببين هما : [2]

- السبب الأول : أنه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد وانخفاضها لدى بعض الأفراد ، حيث تمثل مخرجات أو نتائج الإنجاز أهمية كبيرة من حيث آثارها الإيجابي والسلبي على الأفراد ، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية ، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية ، وهذا التصور قد أمكن من خلاله قياس دافعية الأفراد للإنجاز والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الإنجاز مقارنة بغيرهم .
- السبب الثاني : يتمثل في استخدام ماكليلاند لفروض تجريبية أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للإنجاز في بعض المجتمعات والمنطق الأساسي خلف هذا الجانب أمكن تحديده فيما يلي :
  - هناك اختلاف بين الأفراد فيما يحققه الإنجاز من خبرات مرضية بالنسبة لهم ،
  - يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للانجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من :
- مواقف المخاطرة المتوسطة : حيث تقل مشاعر الإنجاز في حالات المخاطرة المحدودة أو الضعيفة ، كما يحتمل أن لا يحدث الانجاز في حالات المخاطرة الكبيرة .
- المواقف التي تتوفر فيها المعرفة بالنتائج أو العائد من الأداء : حيث أنه مع ارتفاع الدافع للانجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الانجاز .
- المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولا عن أدائه : ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الانجاز يرغب في تأكيد مسؤوليته عن العمل . نظرا لأن الدور الملزم لعمل ما يتسم بعدد من الخصائص فإن الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة للانجاز سوف ينجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم .

[1] عبد اللطيف محمد خليفة : **الدافعية للانجاز**، مرجع سابق ، ص 109.
[2] المرجع نفسه ، ص 109 .

جوانب القوة والضعف لنظرية ماكليلاند Mcclelland :

جواني القوة : تتمثل جوانب القوة فيما يلي :

- قدم ماكليلاند أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للانجاز لدى بعض الأفراد ، وانخفاضها لدى البعض الآخر حيث تمثل مخرجات أو نتائج الانجاز أهمية كبيرة من حيث تأثيرها الايجابي أو السلبي على الأفراد ، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية ، ومثل هذا التصور يمكن من خلاله قياس دافعية الأفراد للانجاز والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الانجاز مقارنة مع غيرهم .[1]
- ما دامت هناك إمكانية لاكتساب دافعية الانجاز حسب ماكليلاند فان هذا يعطي نظريته دفعة كبيرة تفوق تلك التي نالتها بعض النظريات الأخرى في هذا الموضوع .[2]

جواني الضعف : وهي تتمثل فيما يلي :[3]

- استعماله للاختبارات الاسقاطية مثل اختبار تفهم الموضوع (TAT) لتحديد الحاجات الأساسية يدعو إلى الشك ، فبينما نجد أن هذا النوع من الاختبارات له عدة مزايا في تفسير الملاحظات الذاتية ، فإنه في حد ذاته تمرين يتضح منه انحياز الباحث لا انحياز المبحوث .
- الفكرة القائلة بأن الدافع للانجاز يمكن تعليمه للكبار تتضارب وتتعارض مع العديد من الدراسات النفسية التي تقول بأن اكتساب الدوافع يظهر عادة في الطفولة ومن الصعب جدا تغييره عندما يثبت . وماكليلاند نفسه يعترف بهذا المشكل، لكنه يقول أن هناك أدلة قوية في ميادين عديدة مثل (السياسة، الدين) توضح بأن سلوك الكبار يمكن تغييره جذريا في فترة قصيرة جدا .

2-6-2 نظرية اتكنسون الحاجة للانجاز:

تهدف هذه النظرية إلى توقع سلوك الأفراد الذين رتبوا بتقدير عال أو منخفض بالنسبة للحاجة للانجاز، ويقول اتكنسون أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للانجاز ، يكون لديهم استعداد أو كفاح من أجل النجاح ، هذا ويكونون مدفوعين للحصول على الأشياء التي تأتي من تحقيق أو انجاز بعض الأهداف التي توجد فيها فرص للنجاح ويتجنبون الأعمال السهلة وأنهم يقبلون على التدريب ليصبحوا أكثر انجازا . [4]

كما أن هؤلاء الناس يفضلون الحصول على النقد وتظهر الدراسات أن هؤلاء الناس ذوي الحاجات المرتفعة للانجاز يقومون بأداء أفضل ، خاصة في الأعمال ذات الالتزام مثل بدء الأعمال الجديدة .[5]

وهناك عوامل محددة للانجاز القائم على المخاطرة والإشارة إلى أن مخاطرة الانجاز تحددها أربعة عوامل منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد وعاملان يتعلقان بخصال المهمة أو بالعمل المراد انجازه .[1]

---

[1] عبد اللطيف محمد خليفة : **الدافعية للانجاز**، مرجع سابق ، ص 109.
[2] عماد الطيب كشرود : **علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث ، مفاهيم ومناهج** ، ط 1 ، مجلد 2 ، قان يونس ، ليبيا ، 1998 ، ص 77 .
[3] المرجع نفسه ، ص 79 .
[4] طه محمد الكلالده : **تنمية وإدارة الموارد البشرية** ، ط 1 ، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2008 ، ص214 .
[5] وائل مختار اسماعيل : **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات** ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 ، ص 118 .

فيما يتعلق بخصال الفرد :

النمط الأول : الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الحاجة للانجاز بدرجة أكبر من الخوف من الفشل .

النمط الثاني : الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الخوف من الفشل بالمقارنة بالحاجة لانجاز .

فيما يتعلق بخصائص المهمة :

العامل الأول: احتمالية النجاح في المهمة (PS) وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي أحد محددات المخاطرة .

العامل الثاني: الباعث في النجاح في المهمة (IS) ويتمثل في الاهتمام الداخلي أو الذاتي لأي مهمة بالنسبة للشخص.

جوانب القوة والضعف لنظرية اتكنسون Atkinson:

جوانب القوة : تكمن قوة هذه النظرية في أنها تتميز عن باقي النظريات الأخرى (ماكليلاند ، موراي) بالدقة والتفصيل في العوامل المحددة للدافعية للانجاز والمتمثلة في الميل إلى بلوغ النجاح والميل لتحاشي الفشل وما بينهما من تفاعلات التي تحدد موقف التوجه نحو الانجاز الذي عبر عنه الباحثون في هذا الميدان (ماكليلاند، موراي) بأنه السعي اتجاه الوصول إلى مستوى من التفوق والامتياز . [2]

جوانب الضعف : تتمثل فيما يلي : [3]

- كشفت بعض الدراسات عن انخفاض ثبات وصدق اختبارات الخيال المستخدمة في تقدير الدافعية للانجاز، كما كان ثبات الانخفاض في معاملات الثبات إلى أن أسلوب إعادة الاختبار الذي استخدم كان غير ملائم وأوضح أن طريقة القسمة هي أنسب طريقة بالنسبة لهذه الاختبارات التي استخدمها في دراسته .
- أشارت بعض الدراسات إلى عدم توفر الدليل الامبريقي الذي يدعم فكرة أن المبحوثين ذوي الدافعية الايجابية لانجاز المهام السهلة جدا أو المهام الصعبة جدا، كما كشفت إحدى الدراسات التي تمت في هذا الشأن عن وجود تشابه قام بين الأشخاص المدفوعين ايجابيا والأشخاص المدفوعين سلبا في اختبار المهام البالغة الصعوبة .

[1] عبد اللطيف محمد خليفة : **الدافعية للانجاز**، مرجع سابق ، ص 113 – 116 .
[2] المرجع نفسه ، ص 126 – 127 .
[3] عبد اللطيف محمد خليفة : **الدافعية للانجاز**، مرجع سابق ، ص 126 – 127 .

2-6-3 نظرية الغزو (هايدر) :

يعد هايدر هو المؤسس لنظرية الغزو ومن الأوائل المهتمين بدراسة دوافع الأفراد الكامنة وراء تفسيراتهم السببية ، و هذه النظرية من النظريات المهمة في مجال الدافعية الإنسانية بوجه عام ودافعية الانجاز بشكل خاص وتهتم نظرية الغزو يكيف يدرك الشخص أسباب سلوكه، وسلوك الآخرين، ذلك لأن الأفراد لا يغزون السببية للفاعل فقط لكن أيضا للبيئة فالمغريات السببية هي التي تحدد مشاعرنا واتجاهاتنا وسلوكياتنا نحو أنفسنا والآخرين ، ويفترض منظروا الغزو في الدور المهم الذي تقوم به المعارف و المعلومات في عملية الغزو ، حيث يسعى الشخص لتفسير وفهم الأحداث و محاولة التنبؤ بها ويركزون الباحثين في هذا المجال على الغزو المعرفي . [1]

2-7 قياس دافعية الانجاز:

تصنف مقاييس دافعية الانجاز الى قسمين ، الأولى مقاييس اسقاطية ، والثانية مقاييس موضوعية .

2-7-1 المقاييس الاسقاطية

أ- **مقاييس الانجاز(لماكليلاند وزملاؤه 1953) تقدير الصور والتخيلات :**

أعد ماكليلاند اختبار لقياس دافعية الانجاز ، مكون من أربعة صور تم توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (TAT) الذي أعده موراي (1938) ، كما صمم ماكليلاند البعض الآخر خصيصا لقياس الدافع للانجاز . ويتم عرض كل صورة أثناء الاختبار على شاشة سينيمائية لمدة 20 ثانية أمام المفحوص ، ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة ، والأسئلة هي :[2]

- ماذا حدث ، ومن هم الأشخاص ؟
- ما الذي أدى الى هذا الموقف ، أي بمعنى ماذا حدث في الماضي ؟
- ما محور التفكير ، وما المطلوب أدائه ، ومن الذي يقوم بهذا الأداء ؟
- ماذا سيحدث ؟ وما الذي يجب عمله ؟

بعد ذلك يجيب على هاته الأسئلة ، في مدة لا تزيد عن أربعة دقائق وسيستغرق الإختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة ، 20 دقيقة .

ويرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الابتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى.

[1] المرجع نفسه ، ص 154 .
[2] رشاد عبد العزيز عبد الباسط : **دراسات نفسية ج 4** ، د ط ، المكتبة الانجلو مصرية ،دار الشروق للنشر ، مصر ، 1999 ، ص 23 .

مقياس الاستبصار :لفرنش 1958

قامت **فرنش** بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء الاساس النظري الذي وضعه **ماكليلاند** لتقدير صور و تخيلات الانجاز, حيث وضعت جملا مفيدة ، تصف انماطا متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية اسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية ، الذي يشمل عليه البند او العبارة.

خلاصة الفصل :

من خلال استعراضنا للنقاط السابقة، لا يمكننا النظر إلى الحرمان من زاوية واحدة من حيث تعريفه، أنواعه، أسبابه، وهذا راجع إلى اختلاف وتنوع الحالات التي يجد فيها الطفل نفسه محروما من أقل شيء موجود واهم شيء يحتاجه هو العطف والحنان .

وما نراه اليوم أن كثير من الأسر لا توفر لأطفالها الرعاية والحنان فالكثير منهم يقعون فريسة جهل الوالدين لهذه الحقيقة، مما يؤدي إلى ظهور مشاكل حقيقية في نمو الطفل على الصعيدين النفسي والاجتماعي، لأن للجو الأسري اثر كبير في توافق سلوكات الطفل مع مواقفه.

الباب الثاني: الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا إلى الجانب النظري الذي قمنا فيه بعرض مشكلة الدراسة والمتغيرات الأساسية لها سيتم في هذا الفصل عرض موضوع بحثنا تطبيقيا بغرض اختبار سمة الفرضيات. وهذا بالاعتماد على فصر الإجراءات المنهجية للدراسة والذي نستهله بمنهج الدراسة، العينة، لذلك جاءت هذه الدراسة الميدانية لبحث ووصف العلاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي , وللتحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

1- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أو ما يسمى بالدراسة الكشفية خطوة مهمة وحساسة, لأنها تهدف الى استطلاع الظروف المحيطة للظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها, والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها و اخضاعها للبحث, وبهذا رأى "مزيان" (1999) انها تهدف :

"الى تقييم ودراسة أداة من أدوات القياس كالاستبيان أو الاختبارات و التأكد من صلاحيتها, قبل استعمالها في الدراسة, حيث تسمح بالتعرف على الفقرات أو الأسئلة ومدى وضوحها والتأكد من صدقها و ثباتها"

1-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية :

يتطلع الباحث في هذه الدراسة الاستطلاعية, الى تحقيق الأهداف التالية :

أ/ التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة, لتطبيقها على عينة الدراسة الأساسية توفيرا للجهد والوقت والمال.

ب/ تعديل عبارات أداة الدراسة الغير الواضحة لأفراد عينة الدراسة الاستطلاعية

ج/ تعديل الصعوبات التي يمكن أن تعترف الدراسة مسبقا, وايجاد حلول لها قبل اجراء الدراسة الأساسية.

2- منهج الدراسة :

يرتبط منهج الدراسة ارتباطا وثيقا بإشكالية وفرضيات الدراسة, وقد استخدمنا المنهج الوصفي الارتباطي في موضوع دراستنا وهي التعرف على العلاقة بين الحرمان العاطفي و التحصيل

الدراسي, لتحقيق أهداف البحث, وهذا المنهج من أكثر أنواع المناهج شيوعا وانتشارا في البحوث التربوية, و يعرف المنهج الوصفي بأنه : "أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة, عن ظاهرة أو موضوع محدد, أو فترة أو فترات زمنية معلومة, وذلك من أجلل الحصول علة نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية, بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة". كما يستخدم المنهج الوصفي الارتباطي, في الدراسات التي تبح في مدى الارتباط بين المتغيرات واثبات العلاقة بينهما.

3- **عينة الدراسة وطريقة اختيارها :**

3-1 مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من أساتذة التعليم الثانوي , ولاية المدية.

3-2 عينة الدراسة : تم اختيار عينة الدراسة الميدانية بطريقة عشوائية بسيطة, وهي تمثل أفراد المجتمع الأصلي من أساتذة الثانوية.

ونظرا للظروف الصحية التي يمر بها العالم في هذه الفترة , والتي تمثلت في جائحة كوفيد 19 (كورونا) اضطررنا إلى تطبيق استطلاع وهمي استنادا على النموذج المقترح . واقترحنا أن العينة متكونة من 30 فردا.

4- أدوات جمع البيانات وحساب خصائصها السيكومترية :

لقد اعتمدنا في بحثنا على ادتين في التطبيق و هما :

- **مقياس الضغط المهني :** قبل الشروع في اعداد فقرات الاستبيان قمنا بالاطلاع على مختلف المراجع من كتب ودراسات سابقة استطعنا تنظيم استمارة تشمل ثلاثة أبعاد.

- اعتمدنا في جمع البيانات على مقياس الضغوط المهنية , وبني هذا الاستبيان على طريقة "ليكارت" الذي تضمن الأبعاد التالية :

- موافق بشدة, موافق, لا أدري, معارض, معارض بشدة.

احتوى الاستبيان على 42 بندا, وزعت هذه البنود على المحاور التالية التنظيم الاداري –الرضا الوظيفي– النشاط داخل القسم.

- **مقياس دافعية الانجاز :** ويهدف الى قياس دافعية الانجاز لدى أساتذة مرحلة التعليم الثانوي, وتم بناؤه اعتمادا على الجانب النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوع دافعية الانجاز وبني هذا الاستبيان على طريقة "ليكارت" الذي تضمن الأبعاد التالية :

- موافق بشدة, موافق, لا أدري, معارض, معارض بشدة.

- **طريقة اعطاء الأوزان :**

كل فقرات الاستبيان تتجه في الاستبيان السالب أي في اتجاه الضغط حيث :

موافق بشدة = 5 , موافق = 4, لا أدري = 3, معارض = 2, معارض جدا = 1.

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل إلقاء الضوء بشيء من التفصيل على المقاربة المنهجية التي اتبعتها الدراسة في تحقيق أهدافها من خلال عرض المنهج الذي تم إتباعه للحصول على البيانات و المعطيات الميدانية بهدف معرفة الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي

تمهيد:

بعد أن تطرقنا إلى الاجراءات المنهجية للدراسة الذي قمنا فيه بعرض الدراسة الاستطلاعية وأهدافها ومجتمع الدراسة والعينة الدراسة و أدوات جمع البيانات وحساب خصائصها السيكومترية الذي تضمن مقياس الضغط المهني ودافعية الانجاز وطريقة اعطاء الأوزان لكل منهما, لذلك جاءت هذه الدراسة الميدانية لعرض ومناقشة النتائج من خلال دراسات سابقة تضمنت كل من الضغط المهني ودافعية الانجاز

- **تفسير ومناقشة الفرضية الأولى :**

في ما يخص الفرضية الثانية التي تنص وجود علاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي .

- واستنادا الى دراسة **الزعبي(2003):** "ضغوط العمل وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية".

سعت هذه الدراسة للتعرف على مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها رؤساء الأقسام الاكاديمية في الجامعات الأردنية ومستوى دافعيتهم نحو العمل فضلا عن معرفة درجة اختلاف الدافعية نحو العمل تبعا لاختلاف ضغوط العمل وسنوات الخبرة والمساندة الاجتماعية ونوع الجامعة، وقد تكونت عينة الدراسة من (372) رئيس قسم واستخدمت في هذه الدراسة أداتين لجمع البيانات هما:[1]

- أداة لقياس مستوى الضغوط المهنية.
- أداة لقياس الدافعية نحو العمل.
- واستخدمت المتوسطات الحسابية والتكرارات المئوية واختبار كأي مربع وتحليل الانحدار المتعدد لمعالجة البيانات إحصائيا , وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:
- مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة كان متوسطا.
- مستوى دافعية الانجاز نحو العمل كان عاليا.

- وجود علاقة عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) بين أفراد العينة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الدافعية نحو العمل.

[1] الزغبي ، دلال محمد ذياب: **ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية نحو العمل لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية**, أطروحة دكتوراه غير منشورة ,جامعة عمان العربية, الاردن, 2003، ص145.

- و استنادا أيضا للإطار النظري والدراسة الاستطلاعية نتوقع قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي.

- **تفسير ومناقشة الفرضية الثانية :**

في ما يخص الفرضية الثانية تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي .

واستنادا إلى دراسة السابقة العياشي بن زروق (2008) التي تنص على: دراسة موضوعها الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي " جامعة الجزائر 3 ".

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز ومدى تأثير مستوى الضغط لدى الأساتذة على مستوى دافعتيهم للانجاز .

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج المسحي الوصفي المقارن، وكانت أداة جمع البيانات هي القياس (مقياس الضغط) لقياس مستوى الضغط ، ومقياس الدافعية للانجاز، وطبقت الدراسة الميدانية على عينة قوامها 400 أستاذ وأستاذة نصفهم يعمل بمرحلة التعليم الثانوي والنصف الثاني يعمل بمرحلة التعليم الجامعي، ورعي عند تحديد العينة مكان العمل، الجنس، مرحلة التعليم وفقا لمتغيرات البحث، وقد استخدم الباحث التقنيات الإحصائية المتمثلة في:[1]

- اختبار K لمعرفة الدلالة الإحصائية.
- اختبار T لقياس دلالة الفروق في مستوى الرضا بين أساتذة التعليم الثانوي وأساتذة التعليم الجامعي.
- معامل الارتباط (بيرسون)، المتوسط الحسابي، اختبار لوفان للتجانس، اختبار فريدمان، وقد توصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الأغلبية الساحقة من الأساتذة المستوجبين (400 أستاذ وأستاذة) من

[1] العياشي بن زروق: **الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي**، اطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه دولة في علوم التربية، جامعة الجزائر، 2008، ص15 .

مرحلتي التعليم الثانوي والتعليم الجامعي مستوى الضغط لديهم ظهر منخفضا جدا أي بنسبة 95.75 % في حين ظهر الضغط مرتفعا لدى أقلية قليلة جدا قدرت نسبتها بـ 4.25% .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني بين الجنسين من الأساتذة (الذكور / الإناث) حيث ظهر مستوى الضغط لدى الأساتذة الذكور بنسبة مئوية تقدر بـ: 98% .
- انخفاض مستوى الدافعية للانجاز لدى الأغلبية وبنسبة مرتفعة 86% وبمستوى دلالة عال جدا .

وكشفت النتائج عن وجود علاقة تأثير وتأثر ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط ومستوى الدافعية للانجاز، فالأساتذة ذوي الضغط المنخفض (الأغلبية الساحقة) جاء مستوى الدافعية للانجاز لديهم منخفض هذا من ناحية، ومن الناحية الأخرى يظهر أن الأساتذة ذوي مستوى ضغط مرتفع وهم الأقلية القليلة 4.25% ، قابله مستوى دافعية الانجاز مرتفع لدى الأقلية القليلة المتمثلة في 14%.

و استنادا أيضا للاطار النظري والدراسة الاستطلاعية نتوقع قبول الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي.

خلاصة الفصل :

لقد تم في هذا الفصل إلقاء الضوء بشيء من التفصيل على المقاربة المنهجية التي اتبعتها الدراسات السابقة في تفسيرالفرضية ومناقشتها و الوصول الى النتائج للحصول على البيانات والمعطيات التطبيقية التي تمثلت في قبول الفرضيات التي تضمنت العلاقة والفروق بين الضغط المهني ودافعية الانجاز.

خاتمة :

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات النفسية التربوية, عالجت موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أساتذة الثانوي , هذا الموضوع قد يكون من أهم الأسباب المهمة في فشل نظامنا التربوي بصفة عامة, باعتباره خلال ومعوقا يواجه ويمس أهم عنصر فيه ألا وهو الأستاذ, لذا اعتبر البحث في أسباب معاناته النفسية وبروز مشاكله على أرض الواقع الانطلاقة الأولى للإصلاح والمساهمة الفعالة في رفع دافعيته للانجاز مما يؤدي إلى رفع مخرجات النظام التعليمي وزيادة إنتاجية بصفة عامة, وذلك إيمانا منا بتحقيق ذلك لن يتأتى إلى بتحسين الحياة المهنية والنفسية للأستاذ والرفع من مكانته اعترافا بالمسؤولية التي تقع على عاتقه وهي تحقيق الأهداف التربوية التي يسعى النظام التربوي في أي مجتمع لتحقيقها.

وهدفت دراستنا إلى البحث عن الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز , ولتحقيق هذه الدراسة قمنا باستعمال مقياس الضغط المهني, واستعملنا أيضا مقياس دافعية الانجاز .

توصلت نتائج الدراسة وذلك من خلال تصورنا إلى ما يلي :

أأولا : وجود علاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي.

ثانيا : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز

الاقتراحات:

من خلال ما تطرقنا إليه في الدراسة الحالية لاحظنا وجود بعض الدراسات التي اهتمت بموضوعنا, لذلك نقترح :

- إجراء دراسة مماثلة في ولايات أخرى
- إعادة إجراء هذه الدراسة على عينة أخرى
- فتح دورات لأساتذة التعليم الثانوي حول خصائص التلاميذ, وذلك بتزويدهم بمعلومات علمية حديثة وتدريبهم على استخدام طرق تدريسية حديثة تعمل على زيادة مستوى تحصيلهم الدراسي
- علاج المشكلات النفسية لدى أساتذة التعليم الثانوي المترتبة على الضغوط المهنية
- تحسين وتوطيد العلاقات بين الطاقم التربوي من مدير وأساتذة وعمال تربويين.

ملخص الدراسة:

تمثل موضوع الدراسة في الضغوط المهنية و دافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي, وذلك من خلال طرح التساؤلات التالية :

- هل توجد علاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

وتم طرح الفرضيات التالية :

- توجد علاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز

تم استخدام المنهج الوصفي لأنه الأنسب للدراسة الحالية وكان من المتوقع اجراء الدراسة في 3 ثانويات في ولاية المدية, ولكن نظرا للظروف الصحية تعذر علينا القيام بذلك والاكتفاء بنتائج الفرضيات والتساؤلات المطروحة من خلال الدراسات السابقة والاطار النظري للدراسة.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية :

الكتب:

04- الرحو جنان سعيد: **أساسيات في علم النفس**، الدار العربية للعلوم، ط1، بيروت، 2005.

05- الخطيب جمال، الرومان فاروق، يحي خولة، الصامدي والعميرة موسى: **مقدمة في تعليم الطلبة ذوي الحاجات الخاصة**، دار الفكر، عمان، ط2، .1969

06- أديب محمد الخالدي: **سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2003.

07- الخالدي محمد أديب: **المرجع في الصحة النفسية . نظرية جديدة**، دار وائل للنشر، ط3، عمان ، .2009

08- الفرخ كاملة شعبان، يتيم عبد الجبار: **الصحة النفسية للطفل**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999.

المعصومة ، سهيل المطيري : **الصحة النفسية مفهومها واضطراباتها** ، ط1 ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت ، 2005

09- العمرية صلاح الدين: **الصحة النفسية والإرشاد النفسي**، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، ط1، .2005

10- بركات محمد خليفة: **علم النفس التعليمي**، دار العلم، الكويت، 2006.

11- ترتوري محمد عوض والقضاة محمد فرحان: **المعلم الجيد دليل المعلم في الإدارة الصفية الفعالة**، دار الحامد عمان، ط1، 2006.

12- حشمت حسين أحمد، مصطفى حسين باهي: **التوافق النفسي والتوازن الوظيفي**، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، 2006.

13- جون بولي J.Bowlly : **رعاية الطفل وتطور الحب**، دار المعارف ، مصر، 1959.

14- كامل محمد مغربي : السلوك التنظيمي ، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، د ط ، دار الفكر ، عمان – الأردن ، 2004

15- عبد اللطيف محمد خليفة : الدافعية للانجاز ، د ط ، دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة ، 2000 ،

16- أحمد عزت راجح : أصول علم النفس ، ط3 ، دار المعارف ، القاهرة ، 1999

صالح بيومي : حوافز الانتاج في الصناعة ، د ط ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982

17- مروان أبو جويح ، سمير ابو معلي : علم النفس التربوي ، د ط ، دار الباروزي العلمية ، عمان – الأردن ، د س ،

18- داوود معمر : منظمات الأعمال – الحوافز والمكافآت – بحث علمي في الجوانب الاجتماعية والنفسية والقانونية ، ط 1 ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة – مصر ، 2006

19- فيصل عباس : الشخصية في ضوء التحليل النفسي ، د ط ، دار المسيرة ، بيروت ، د س

20- علاء الدين الكفافي وآخرون : مقدمة في علم النفس ، د ط ، دار المعرفة الجامعية ، ب ب ، 2009 ،

21- أديب محمد الخالدي : سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي ، ط 2 ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن ، 2008

22- سيد محمد الطواب : أثر تفاعل مستوى دافعية الانجاز والذكاء والجنس على الضغط المهني لدى طلاب وطالبات جامعاة الامارات العربية المتحدة ، مركز البحوث والتطوير والخدمات التربوية والنفسية ، جامعة الامارات العربية المتحدة ، 1988 ، ص 51 .

23- قدوري خليفة : الرضا عن التوجيه المدرسي وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي ، دراسة ميدانية بثانوية حاسي خليفة (مذكرة غير منشورة) ، ولاية الوادي ، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في علم النفس المدرسي ، 2012

24- جاسم محمد: **نظريات التعلم**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، .2004

25- سهير كامل أحمد: **مدخل إلى علم النفس**، مركز الإسكندرية للكتاب، ط2، 2002.

26- سرحان مرسي منير: **في اجتماعيات التربية**، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 1973.

27- عبد الحميد محمد الشاذلي: **الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية**، المكتبة الجامعية الازارطية، مصر، ط2، .2001

28- عبد الرحمان سيد سليمان، **معجم الاضطرابات السلوكية والانفعالية**، 2007 .

29- كلير فهيم: **المشاكل النفسية للمراهق**، دار الثقافة للطباعة، ط2، القاهرة، 1987، ص.56

30- رشاد علي عبد العزيز: **سيكولوجية الفروق بين الجنسين**، بدون طبعة، مؤسسة مختار ودار علي للمعرفة، بدون سنة.

31- رمضان محمد القذافي: **الصحة النفسية والتوافق**، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر، ط3، 1998.

32- رمضان محمد القذافي: **علم النفس النمو الطفولة والمراهقة**، المكتبة الجامعية الازارطية، الإسكندرية، 2001.

33- شاروخ صلاح الدين: **علم النفس التربوي للكبار**، بدون طبعة، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، .2008

34- مصطفى حجازي : **الأحداث الجانحون**، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، ط2، .1981

35- مروان أبو جويح ، عصام الصفدي: **المدخل إلى الصحة النفسية**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، .2001

36- محمد سلامة ادم، توفيق حداد: **علم النفس الطفل**، ط1، .1973

37- نبيل صالح سفيان: **المختصر في الشخصية والإرشاد النفسي**، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004.

38- نواف أحمد سمارة ، عبد السلام موسى العديلي : مفاهيم ومصطلحات في العلوم التربوية ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، د ب ، 2008 ،

39- هادي مشعان ربيع: **الإرشاد التربوي مبادئه وأدواته الأساسية**، ط1، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، .2003

40- هادي مشعان ربيع، الغول اسماعيل محمد: **المرشد التربوي ودوره الفاعل في مشاكل الطلبة**، ط1، دار عالم الثقافية للنشر والتوزيع، 2007.

الأطروحات والمذكرات:

01- دوابي أمال: **العوامل المؤثرة على مستوى الضغط المهني**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في علوم التربية، .2005

2002.

03- عبد الرحيم شعبان شاقورة: **الدافع المعرفي واتجاهات طلبة كليات التمريض نحو مهنة التمريض وعلاقة كل منها التحصيل الدراسة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجيستير ، الجامعة الإسلامية، غزة، 2002.

المراجع باللغة الفرنسية:

01- Dr Ajurria Guerra : psychologie de l'enfant , paris p.u.f , 1982.

02- Nobert Sielamy : Dictionnaire de la psychologie , la rousse1973 , paris (bordas) , 1982.

03- winnicoft ; "L'enfant et sa famill" , edition bibliothèque poyot , paris , 1971 .

الملاحق

المـــلاحق

ملحق رقم واحد

مقـــياس الضـــغط المـــهني

اسم المؤسسة:

الجنـــــس: ذكر ☐ أنثى ☐

الرقم	الفقـــــــرات	موافق جدا	*موافق*	لا ادري	معارض	معارض بشدة
01	أرى أن مهنة التدريس متعبة.					
02	أجد صعوبة في القيام بالأدوار العديدة التي تتطلبها مني مهنة التدريس.					
03	اشعر بثقل المسؤولية المهنية.					
04	تعد المرحلة التعليمية التي ادرسها من أصعب المراحل.					
05	تخصصي لا يتناسب مع مادة التدريس المسندة لي.					
06	يرهقني اكتظاظ الأقسام.					
07	ترهقني الساعات التي ادرسها أسبوعيا.					
08	التحضير الدائم للدروس يتطلب مني بذل جهود إضافية.					
09	يرهقني تصحيح الامتحانات.					
10	برمجة أوقات عملي لا تراعي ظروفي الخاصة.					

11	تؤثر متطلبات التدريس على حياتي الخاصة.					
12	لا راحة لي مطلقا.					
13	اشعر بندم لوجودي في مهنة التدريس.					
14	لا تضمن لي مهنة التدريس راتبا شهريا محترما.					
15	انزعج لنقص فرص الترقية في مهنتي.					
16	أجد نفسي مضطرا لتدريس ساعات إضافية لتغطية حاجياتي.					
17	يتعبني بعد عملي عن مقر مسكني .					
18	تضطرني مهنة التدريس لممارسة مهنة أخرى قصد تحسين وضعيتي.					
19	يزيد نقص الوسائل التعليمية من توتري.					
20	اشعر بالضيق بسبب نقص التهوية في القسم.					
21	تمنعني الضوضاء من التركيز على أداء عملي.					
22	تمنعني الحرارة المرتفعة من التركيز على أداء عملي.					
23	تزعجني التغيرات المستمرة في السياسة التعليمية.					
24	اشعر بعدم الارتياح لغموض السياسة التعليمية المتبعة في الجزائر.					
25	أجد صعوبة في تطبيق مقاربة التدريس بالكفاءات.					
26	يعيق نقص تكويني المهني من تحسين أدائي .					

27	لا تحقق الدولة جميع متطلباتي المهنية.					
28	أتخوف من عدم التوافق مع التكنولوجيات الحديثة في التربية.					
29	اشعر بالانزعاج عندما ألاحظ أن التلاميذ لا يستوعبون الدروس بسبب كثافة البرامج التعليمية.					
30	اتالم من نظرة المجتمع السلبية لمهنة التدريس.					
31	لا أحظى بالمكانة التي استحقها في المجتمع.					
32	يزعجني عدم تواجد الدعم والمساندة من قبل الإدارة.					
33	تزيد صعوبة التواصل مع المدير من قلقي.					
34	يضايقني عدم اشتراكي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي التعليمية					
35	تشكل الزيارات المفاجئة للمفتش مصدر قلق بالنسبة لي.					
36	تحبطني طريقة تقييم المفتش لعملي.					
37	يضايقني رفض بعض زملائي للتعاون معي في الأمور المهنية.					
38	تؤرقني صراعاتي المستمرة مع زملائي في المهنة.					
39	تزيد الفروق الفردية للتلاميذ من شعوري بصعوبة مهنة					

	التدريس.					
40	تزعجني لا مبالاة أغلبية التلاميذ في الدراسة.					
41	أعاني من عدم انضباط التلاميذ داخل القسم.					
42	يضايقني انتشار العنف في الوسط المدرسي.					

ملحق رقم (02)

مقياس دافعية الانجاز

مقياس دافعية الانجاز لأساتذة التعليم الثانوي:

اسم المؤسسة:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

الرقم	الفقرات	موافق جدا	موافق	لا ادري	معارض	معارض جدا
01	أفضل التفكير في أشياء بعيدة المدى.					
02	أقوم بحل المشكلات الصعبة مهما أخذت مني من وقت.					
03	احرص على الدقة في أدائي لأي عمل من الأعمال .					
04	عند معرفتي لأشياء جديدة اشعر بالسعادة.					
05	التخطيط للمستقبل من افضل الطرق لتفادي الوقوع في المشاكل.					
06	أضع جدولا زمنيا لتحديد أفعالي.					
07	لا افكر في انجازات الماضي عن المستقبل.					
08	لا يهمني الفشل في القيام بعمل ما.					
09	عندما ابدأ بعمل ما من الضروري الانتهاء منه.					
10	المحافظة على الالتزام بالمواعيد شيء ضروري					

	بالنسبة لي.					
11	اشعر بالضيق إذا فعلت شيئا ما بطريقة رديئة.					
12	أقوم بما أكلف به من الأعمال على أكمل وجه.					
13	ابذل جهدا حتى أصل إلى ما أريد.					
14	احرص على تأدية الواجبات في وقتها.					
15	أحب القيام بالأعمال التي تتسم بالتحدي والصعوبة.					
16	عندما افشل في عمل ما لا اتركه واتجه لغيره.					
17	من الضروري الإعداد و التخطيط لما سأقوم به من أعمال في المستقبل.					
18	أعطي اهتماما وتركيزا عاليين للأعمال التي أقوم بها.					
19	من الضروري أن احصل على أعلى التقديرات.					
20	المثابرة شيء هام في أدائي لأي عمل من الأعمال.					
21	أحب الأعمال التي تتطلب المزيد من التفكير والبحث.					
22	اشعر ان المقررات الدراسية غير كافية لتنمية معارفي.					
23	أقوم دائما بالمطالعة وقراءة الكتب.					
24	التخطيط للمستقبل من أفضل السبل لتوفير الوقت والجهد.					

25	أسعى باستمرار لتحسين مستوى أدائي.					
26	لا أفضل الأعمال التي لا تحتاج للتفكير.					
27	لا اهتم بالماضي وإحداثه.					
28	يزعجني أن يتأخر احد عن موعد حددته.					
29	اقضي وقت الفراغ في القيام بالمهام التي تنمي مهاراتي وقدراتي.					
30	الاستمرار في بذل الجهد لحل مشكلة صعبة مهم وضروري.					
31	لا اسمح لعمل من الأعمال أن يتم على حساب وقت عمل آخر.					
32	أتعامل مع الوقت بجدية.					
33	معرفة الجديد من أفضل الطرق لتقدمي.					
34	لا اكتفي بما ادرسه في المنهاج من موضوعات.					
35	أداء الوجبات والأعمال لا يمثل عبثا علي.					
36	اشعر بالرضا عند مواصلة العمل لفترة طويلة في حل مشكلات تواجهني.					
37	اشعر بالسعادة عندما اخطط للأعمال التي أود القيام بها.					
38	يزعجني الذين لا يهتمون بمستقبلهم.					
39	من الصعب أن ازور شخصا بدون موعد سابق محدد.					
40	أفضل الموضوعات والمهام التي تتطلب ابتكار حلول جديدة.					

41	الاستمرار من أفضل الطرق لحل المشاكل.					
42	اشعر بالرضا عندما أفكر في مشكلة ما لفترة طويلة.					

الدكتور
بلكحـــــل سميـــــر