



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علوم التربية



علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة ميدانية بمنطقة ورقلة وتقرت

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية: تخصص إرشاد وتوجيه

إشراف الدكتور:

إسعادي فارس

إعداد الطالب:

الشيخ أولاد هدار

الموسم الجامعي: 2016-2017



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علوم التربية



علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة ميدانية بمنطقة ورقلة وتقرت

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية: تخصص إرشاد وتوجيه

إشراف الدكتور:

إسعادي فارس

إعداد الطالب:

الشيخ أولاد هدار

الموسم الجامعي: 2016-2017

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و بنوره تنزل البركات ، أشكر الله القدير و أحمده على توفيقه و هدايته لإتمام هذا العمل المتواضع
بهذه المناسبة السعيدة أتقدم بأسمى عبارات الشكر و الإمتنان إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل و إخراجة ، و أخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور "إسعادي فارس" الذي وقف إلى جانبي طوال مشواري الجامعي بصدر الرحب و خلقه الرفيع ، ولم يدخر جهدا في توجيهي و لم يبخل علي بنصائحه و توجيهاته المفيدة و المشجعة فلك أستاذي مني كل العرفان و جزاك الله عني خير الجزاء

كما أتقدم بأسمى عبارات التقدير و الإحترام إلى كافة أساتذتي و زملائي الطلبة بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ، كما أتقدم بالشكر الجزيل و العرفان إلى كل زملائي بمعهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية بجامعة ورقلة خاصة مدير المعهد الدكتور مجيدي محمد و المدير الفرعي للإدارة و المالية علالي عبد الرزاق اللذين سهلا لي و شجعاني على مواصلة دراستي فجزاهما الله كل خير .

كما لا يفوتني أن أتوجه بأسمى عبارات الشكر لكل من قدم لي يد المساعدة خاصة الدكتورين خميس محمد سليم و شنين فاتح الدين ، و مكتب الإعلام الآلي عبد القادر قريدة و جميع مستشاري التوجيه لمركزي ورقلة و تقرت

و في الأخير أشكر كل فرد قدم لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد لإنجاز هذا العمل المتواضع

"الشيخ"

الإهداء

إلى الوالدين الكريمين اللذين رباني و مدا أيديهما إلى الباري عز وجل بالدعاء و
التوفيق لي ،أطال الله في عمرهما و ختم لهما بالطيبات الصالحات أعمالهما

إلى زوجتي الكريمة التي كانت نعم السند و تحمل المشاق على دربي،إلى أبنائي
الأعزاء ،حليمة السعدية ،سمية ،محمد حفظهم الله و رعاهم

إلى أخواتي و إخوتي الأعزاء على قلبي خاصة سكيانة و مرضية

إلى أخي الذي لم تلده أُمي الداوي مسعود

إلى روح أخي جلّول تفقده الله برحمته

إلى صهري الحاج محمد و الحاجة مسعودة و أبنائهم جميعا

إلى كل من علمني و جلست تلميذا انهل من علمه و أقتفي أثره، معلمي و أساتذتي و
شيوخ الأفاضل

إلى كل عمال و أساتذة و طلبة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

إلى كل من نبض قلبه حبا لهذا الوطن

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

" الشيخ "

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ،وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة على الفرضيات الإجرائية التالية :

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور و دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل و دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية و التقدم الوظيفي و دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .

و لتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على أداتي (الضغوط المهنية ،الدافعية للإنجاز) و ذلك بعد التأكد من خصائصها السيوكومترية ،حيث تم تطبيقها على عينة قوامها (42) مستشار و مستشارة بمنطقة ورقلة و تقرت للموسم الدراسي 2016/2017 ،وقد تم إستخدام أسلوب المعالجة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS نسخة 20) في حساب معامل الإرتباط بيرسون و ذلك من أجل التحقق من فرضيات الدراسة ،وقد أسفرت الدراسة إلى تحقق الفرضيات الإجرائية السابقة الذكر ،ومنه نستنتج أن الفرضية العامة محقة كلياً ،أي أن هناك علاقة إرتباطية بين الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .

Résumé de l'étude

Le but de cette étude est de mettre en évidence la relation existante entre les pressions professionnelles et le motif d'action chez le conseiller pédagogique et l'orientation scolaire et professionnelle, ainsi que 'essayer de répondre aux hypothèses opérationnelles suivantes :

-Il y a un lien relationnel arbitraire d'une valeur statistique entre l'ambiguïté du rôle et le motif d'action chez le conseiller et l'orientation scolaire et professionnelle.

-Il y a un lien relationnel arbitraire d'une valeur statistique entre la charge du rôle et le motif d'action chez le conseiller et l'orientation scolaire et professionnelle.

Il y a un lien relationnelle arbitraire d'une valeur statistique entre la nature du travail et le motif d'action chez le conseille et l'orientation scolaire et professionnelle.

-Il y a un lien relationnel arbitraire d'une valeur statistique entre la promotion et l'amélioration professionnelle et le motif d'action chez le conseiller et l'orientation scolaire et professionnelle.

Et pour achever le but de l'étude, Il faudrait compter sur les moyens suivants :

(Les pressions professionnelle et le motif d'action) après avoir confirmé ses caractéristiques psychométriques, car elles se sont appliquées sur un échantillon de 42 conseillers et conseillères dans les régions de Ouargla et de Tougourt pour l'année scolaire 2016/2017, la méthode utilisée est le programme du traitement statistique des sciences sociologique (SPSS, Copie 20) en coefficient relationnel pour confirmer les hypothèses de l'étude.

L'étude a avéré la confirmation des hypothèses opérationnelles citées en supra.

De cela on confirme l'hypothèse générale :

Qu'il y a une relation arbitraire entre les pressions professionnelles et le motif d'action chez le conseiller et l'orientation scolaire et professionnelle. Chez le conseiller et l'orientation scolaire et professionnelle.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	شكر وعرفان
ب	الملخص باللغة العربية
ج	الملخص باللغة الفرنسية
د	فهرس المحتويات
هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الأشكال
ز	قائمة الملاحق
1	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإشكالية وإعتباراتها	
5	1-تحديد الإشكالية
10	2-تساؤلات الدراسة
10	3-فرضيات الدراسة
11	4-التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة
12	5-أهداف الدراسة
12	6-أهمية الدراسة
13	7-الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الضغوط المهنية	
23	تمهيد
24	1-مفهوم الضغوط المهنية
25	2-مصادر الضغوط المهنية
37	3-النظريات المفسرة للضغوط المهنية
46	4-عناصر الضغط المهني

47	5-أنواع الضغوط المهنية
48	6-أثار الضغوط المهنية
53	7-أهمية دراسة الضغوط المهنية
53	8-أساليب مواجهة الضغوط المهنية
64	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز	
66	تمهيد
67	1-مفهوم الدافعية وبعض المفاهيم المرتبط بها
70	2-تصنيف الدوافع
71	3-نظريات الدوافع
74	4-مفهوم الدافعية للإنجاز
86	5-مكونات الدافعية للإنجاز
87	6-الخصائص السلوكية للشخصية الإنجازية
89	7-أنواع الدافعية للإنجاز
90	8-مظاهر الدافعية للإنجاز
91	9-العوامل المؤثرة في منشأ دافعية الإنجاز
93	10-قياس الدافعية للإنجاز
97	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الدراسة الإستطلاعية	
100	تمهيد
100	1-المنهج المتبع في الدراسة
101	2-أهداف الدراسة الإستطلاعية
101	3-حدود الدراسة الإستطلاعية
101	4-الأساليب الإحصائية المستخدمة
102	5-أدوات جمع البيانات

104	6-الخصائص السيكمترية لأدوات القياس
112	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: الدراسة الأساسية	
114	تمهيد
115	1-أهداف الدراسة الأساسية
115	2-حدود الدراسة الأساسية
115	3-الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية
116	4-عرض وتحليل نتائج الدراسة
119	6-تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
129	خلاصة الدراسة والإقتراحات
132	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية	48
2	يوضح الضغط المهني على مستوى الفردي والعائلي والتنظيمي	52
3	يوضح أنجع إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني	63
4	يوضح مظاهر الدافعية للإنجاز	90
5	يوضح توزيع الفقرات على أبعاد مقياس الضغوط المهنية	102
6	يوضح كيفية تقدير مقياس الضغوط المهنية	103
7	يوضح البنود التي تقيس أبعاد دافعية الإنجاز	103
8	يوضح تصنيف عبارات مقياس دافعية الإنجاز	104
9	يوضح كيفية تقدير مقياس دافعية الإنجاز	104
10	يوضح نتائج اختبار دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفتين (صدق المقارنة الطرفية) لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده	105
11	يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده	107
12	يوضح معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية وأبعاده بطريقة التجزئة النصفية	108
13	يوضح نتائج معامل الثبات لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده بطريقة ألفا كرومباخ	109
14	يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين (صدق المقارنة الطرفية) لمقياس الدافعية للإنجاز	110
15	يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للإنجاز	110
16	يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة التجزئة النصفية	111
17	يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة ألفا كرومباخ	111
18	يوضح العلاقة الارتباطية بين غموض الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه	117
19	يوضح العلاقة الارتباطية بين عبء الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه	117

118	يوضح العلاقة الارتباطية بين طبيعة العمل ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه	20
118	يوضح العلاقة الارتباطية بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه	21

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	النموذج الثنائي لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب kahn-cooper	26
2	تصنيف مصادر ضغوط العمل حسب النموذج الثلاثي	27
3	النموذج المتعدد في تصنيف مصادر الضغوط	28
4	طريقة مقارنة الضغوط حسب كابلان	38
5	نموذج سيزلاقي و والاس 1987	40
6	سلم هرم لحاجات ماسلو	41
7	نموذج سيلاي	42
8	نموذج هيجان 1998	45
9	يوضح عناصر الضغوط المهنية	47
10	يوضح العلاقة بين مفهوم الحاجة والدافع والباعث	70
11	يوضح هرمية الحاجات عند ماسلو	72
12	يوضح أسباب التنافر المعرفي ل:ليون فستجر	84
13	يوضح مكونات دافعية الإنجاز لجيلفورد	87
14	يوضح مكونات دافعية الإنجاز لهرمانس	87

المقدمة

المقدمة

تزايدت ضغوط الحياة حتى بات عصرنا يتسم بعصر الضغط والقلق وأصبح جزء لا يتجزأ من حياة الناس، ولا يمكن تجنبها وذلك مع تعقد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يصاحبها من قلق مستمر وتغير سريع ومتواصل في جميع المجالات التي يشهدها عالمنا اليوم، وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وأساليب إشباعها، خلفت معها مجموعة من الآثار النفسية والصحية والاجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات، وأصبح من الظواهر الشائعة في كثير من المؤسسات والمنظمات تعرض العديد من العاملين إلى أنواع شتى من الضغوط في حياتهم نتيجة لأسباب كثيرة، تختلف هذه الضغوط من جهة لأخرى، فمنها ما يكون ضغوط نفسية أو إجتماعية أو وظيفية أو ما يسمى اليوم بضغوط العمل، حيث تعتبر مهنة الإرشاد من المهن التي لها نشاطات كبيرة ومكثفة يتطلب أدائها التمتع بمهارات عديدة يرتبط بعضها بالجانب الثقافي والمعرفي، في حين يرتبط بعضها الآخر بالمعاملة والتعاطف مع الآخرين خاصة التلاميذ وإحترام حقوقهم والمساواة في معاملتهم، وهي قيم نبيلة من جهة، ومصدر من مصادر الضغوط من جهة أخرى، حيث غالبا ما يواجه مستشار التوجيه وضعيات قصوى في كفاحهم الدائم ضد معاناة التلاميذ ومشكلاتهم التي يعانون منها والتكفل بهم في جميع الجوانب خاصة النفسية والدراسية، بالإضافة إلى الضغوط التنظيمية والعلائقية، وما يرتبط بمعاشهم المهني كل هذه الأسباب وغيرها تنعكس سلبا على دافعيتهم للإنجاز، مما يحد على تحقيق الأهداف التربوية المسطرة، وهذا الأخيرة يرتبط تحقيقها بالإهتمام بمستشار التوجيه من خلال أنه عنصر بشري فعال ليس من النواحي المادية فقط وإنما من النواحي النفسية والاجتماعية، وذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي يتوقع أن يشبعها من خلال مهنته وإثارة دافعيته للإنجاز، و بالتالي تحقيق التوازن بين إشباع الحاجات والقيام بواجباته المهنية على أحسن وجه .

من هذا المنطلق فإن دراستنا الحالية تحاول أن تدرس العلاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه، حيث جاءت هذه الدراة بشكل مفصل في جانبين:

1-الجانب النظري: الذي يحتوي على ثلاثة فصول:

الفصل الأول:الإشكالية واعتباراتها.

الفصل الثاني: يتعلق بالضغوط المهنية.

الفصل الثالث: خصص للدافعية للإنجاز.

2-الجانب التطبيقي : ويتضمن فصلين:

الفصل الرابع : فقد خصص للدراسة الإستطلاعية.

الفصل الخامس: فقد خصص للدراسة الأساسية.

الجانِب النظري

الفصل الأول: الإشكالية و إعتباراتها

- 1- تحديد الإشكالية
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- أهمية الدراسة

1- تحديد الإشكالية:

إن التحولات والتغيرات الجوهرية التي مست شتى المجالات خاصة العلمية منها، مما أثر ذلك بشكل واضح على نواحي مختلفة في الحياة الاجتماعية واليومية على وجه الخصوص مجال التربية والتعليم، لما له من أهمية في تنمية المجتمعات وتقدمها.

وعلى هذا الأساس شهدت المدرسة تحولات جذرية في نظامها التعليمي ، حيث تعنى بالتلاميذ من حيث أنهم محور العملية التعليمية و تهتم بقدراتهم العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية فهم جوهر الفعل التربوي ،وعليه استدعت الضرورة إلى وجود مختص في مجال التوجيه والإرشاد يقدم خدمته بطريقة منظمة ومدروسة يعرف بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث يعرف "بأنه الشخص الذي يؤدي وظيفة الإرشاد لمساعدة الأفراد والجماعات التعليمية وينظم و يحلل المعلومات حول الطلاب من واقع السجلات والاختبارات والمقابلات إلى جانب المصادر الموثقة وذلك لتقييم ميولهم واتجاهاتهم وقدراتهم وخصائصهم الشخصية للمساعدة في التخطيط التعليمي والمهني و يدرس المعلومات المهنية والتعليمية والاقتصادية لاستخدامها في مساعدة المسترشدين للتخطيط لموضوعاتهم التربوية والمهنية و يساعد الأفراد في التغلب على مشكلاتهم (محمد المشايعة ، 2008 ، 283).

ويذكر زهران (1980) انه بدون المرشد يكون من الصعب تنفيذ أي برنامج للتوجيه والإرشاد ، لأن المرشد هو الشخص المتخصص في تنفيذ العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد وخاصة عملية الإرشاد منها (الشهري 1999 : 25).

ولما للمستشار دور و أهمية في المجال التعليمي وضرورة وجوده لتحقيق الأهداف التربوية نص المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 المؤرخ في سبتمبر 1991 على تعيين مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الثانويات أولاً ثم في المتوسطات ثانياً ، وذلك بهدف إخراج التوجيه من حقله الإداري إلى مجال المتابعة النفسية والتربوية للمسار الدراسي للتلميذ ، ويمارس مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نشاطه في المؤسسة التعليمية كعنصر من الطاقم التربوي ، ويكون نشاطه تحت إشراف مدير الثانوية إدارياً و مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني تقنياً .

كما تناولت عدة مناشير تنظيم وتحديد مسؤوليات وتوظيف مستشار التوجيه كالمنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991، والقرار الوزاري المؤرخ في 16 سبتمبر 2009، والمرسوم التنفيذي رقم 08-15 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008، القرار الوزاري المؤرخ في 27 أبريل 1991 ، والمنشور الوزاري رقم

0245/م ت أ/93 المؤرخ في 04 ديسمبر 1993، المنشور الوزاري رقم 11/033/344 المؤرخ في 03 افريل 2011 إلى غير ذلك من المنشائر .

و على هذا الأساس فدور مستشار التوجيه دور فني يقوم بهذه العملية بمنهجية علمية فنية صادقة و يعتمد في ذلك على فهمه لطبيعة عمله وفهم الآخرين ذوي العلاقة كالمدير والمعلم والتلميذ و الأولياء لدوره وطبيعة عمله.

و لنجاح مستشار التوجيه في عمله لابد من وجود محفزات وظروف ملائمة تدفعه للأداء الجيد وزيادة مستوى أدائه وزيادة إشباع حاجاته وارتفاع دافعيته للعمل والتي تعتبر من أهم العوامل المحركة لسلوك الإنسان ، وبالتالي تساعد على القيام بواجبه على أكمل وجه وتشجيعه على بذل المزيد من الجهد في العمل .

و لأن للدوافع بصفة عامة أهميتها في دفع الفرد وتوجيهه نحو أهداف محددة ، فأى دافع يستشار لدى الكائن الحي يؤدي إلى توتره ، ويدفعه هذا التوتر إلى البحث عن أهداف معينة ، إذا وصل إليها أشبع حاجته أو دافعه فينخفض توتره ويستعيد الفرد اتزانته (راجح ، 1979: 189).

ويعد دافع الانجاز من الدوافع المهمة إذ يقود الكائن ويوجهه إلى كيفية التخفيف من توتر حاجته ، وإن يضع خططا متتابعة لتحقيق أهدافه ، وأن ينفذ هذه الخطط بالطريقة التي تسمح أكثر من غيرها بتهئية إلحاح حاجات الكائن ودوافعه (عبد الغفار ، 1971: 187).

يتضح مما سبق أن الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تنتمي لديه السعي نحو الإتقان والتمييز والقدرة على تحمل المسؤولية والقدرة على تحديد الهدف والقدرة على التخطيط لتحقيق الهدف ، كما تنتمي لديه كذلك مستويات عالية من التفوق والامتيان ، والاستقلالية والمثابرة والثقة بالنفس . وهذا ما يؤكد فاروق عبد الفتاح موسى (1981) بأن الدافعية للإنجاز هي الرغبة في الأداء الجيد وتحقيق النجاح وهو هدف ذاتي ينشط ويوجه السلوك ، و يعتبر من المكونات الهامة للنجاح كما يرتبط إيجاباً بالاستقلال والثقة بالنفس ، ويمكن تنميتها تجريبياً (مصطفى كردي ، 2003: 116).

وقد أشار ماكلياند إلى الدور الذي يقوم به الدافع للإنجاز في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة ، فالنمو الاقتصادي في أي مجتمع هو محصلة الدافع للإنجاز لدى أفراد هذا المجتمع ، ويرتبط ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي بارتفاع وانخفاض مستوى الدافعية للإنجاز (خليفة ، 1998: 16).

حيث بينت كذلك نتائج البحوث أن الأشخاص ذوي الدافعية المرتفعة يكونون أكثر نجاحًا ويحصلون على ترقيات في وظائفهم وعلى نجاحات في إدارة وظائفهم أكثر من ذوي الدافعية المنخفضة .

و بالتالي يعد دور المؤسسة التربوية أساسا في تقدم المجتمع ونموه، وتحقيق أهدافها وذلك من خلال عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث انه يلعب دورًا هامًا في ربط المؤسسة التربوية بالبيئة الاجتماعية والاقتصادية والعمل على تطويرها وازدهارها ، لأنه يساهم في مساعدة التلميذ على رسم خطط لمستقبله العلمي والعملية .

وقد أشارت الكثير من الدراسات على أهمية دور الدافعية للإنجاز بالنسبة للعامل من خلال سعيه اتجاه تحقيق ذاته و تأكيدها وذلك من خلال ما ينجزه وفيما يحققه من أهداف والتي تتضمن نجاح العملية الإنتاجية المسطرة من طرف المنظمة ، كدراسة محمد أحمد الحرراشة وسامر عبد المجيد البشاشة (2006) حيث هدفت إلى تحليل حاجات الأفراد العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك على مستوى الالتزام التنظيمي مستخدمه نظرية ماكلياند في الحاجات (حاجات الإنجاز وحاجات القوة وحاجة الانتماء)، وتوصلت إلى وجود اثر حاجات العاملين على الالتزام التنظيمي والالتزام العاطفي والالتزام المستمر والالتزام الأخلاقي كما جاءت بتوصيات من شأنها تسليط الضوء على أهمية إشباع الحاجات لما لذلك من أثر على الالتزام التنظيمي وانعكاساته الإيجابية على مستوى أدائهم .

كل هذا كان لزامًا الاهتمام بالصحة النفسية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حتى لا يكون عرضة لبعض الضغوط التي تعيق عمله ، من خلال توفير جميع الوسائل و الإمكانيات والدعم النفسي والمساندة الاجتماعية و التحفيزات المختلفة ، فمن خلال الملاحظات الميدانية لعمل الطالب في هذا الميدان استطاع وحاول استقراء عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والتجربة البسيطة التي شغلها في هذا المنصب في المؤسسات التربوية ، والذي عرف أزمات أثرت على مردوده وكانت بفعل عوامل كثيرة ساهمت من قريب أو بعيد في إحداث إعاقات في العملية الإرشادية ، نجد أهمها نقص الإمكانيات المادية والبشرية المتعلقة بقلّة وسائل العمل منها عدم استكمال الأثاث المكتبي المناسب وغياب أو نقص الاختبارات التشخيصية ووجود مساعدين له خاصة في الجانب الإداري ، وإشرافه على مقاطعة بكاملها من جهة ومن جهة أخرى فإن البرنامج المقرر عليه خلال السنة الواحدة يتضمن عدة مهام ونشاطات تتمثل في الإعلام والتوجيه والمتابعة والتقييم لكل تلميذ مما يشغل كاهله ويعسر عليه أداء مهامه على ما يرام ، وعدم وجود ميزانيات خاصة لتغطية نفقات الزيارات الميدانية والأنشطة الإرشادية المختلفة، وضعف قناعة الأطراف الداعمة للعملية الإرشادية من مدرّاء ومعلمين وأساتذة و أولياء الأمور ،

وعدم تلبية أولياء الأمور للدعوات المدرسية وعدم تفهمهم لدور المستشار، وعدم أخذ رأي المستشار في وضع القرار المتعلق بعمله ، وقلة التسهيلات المقدمة من المسؤولين ، عدم كفاية الراتب وغياب التعزيز والإشراف والشعور بالإنجاز ، تعدد المسؤولين في التربية ، والتقليل من أهميته من طرف المدرسين والأساتذة وجود النمط المتسلط مما يحد من فعالية المستشار ، وقلة تبادل الرأي والخبرة بين زملاء المهنة، واقتصار التأهيل على الدراسة النظرية وإهمال النواحي التطبيقية في الإرشاد ، وفرص الترقية محدودة لمستويات أعلى ، والتقنيش الذي يربع أغلب المستشارين ونقص التدريب والتكوين بالإضافة إلى عدم الاستفادة من سكن وظيفي بحكم وجوده وعمله الضروري في المؤسسة بالإضافة إلى بعد السكن عن العمل، كلها مؤشرات دالة على الوضعية الصعبة لمهنة الإرشاد وهذا ما يترجم المعاناة النفسية للمستشارين من مظاهر كالخوف، والقلق، التوتر والتي تسبب مباشرة في تدني دافعيتهم للإنجاز ، وعدم رضاهم عن الوظيفة وهذا ما يؤثر سلباً على أدائهم، والمستشار الذي لا يحسن التعامل مع الشروط والقوانين وصعوبات ومتطلبات المهنة قد يتحول ذلك إلى ضغط مهني ناتج عن مصادر مختلفة في بيئة العمل (أحمد محمد عوض ، 2007:37).

وهو ما أكدته دراسة شخاب مايا(2007) والتي هدفت إلى معرفة الصعوبات التي يعاني منها مستشار التوجيه كالصعوبات الاجتماعية والقانونية والإدارية ، فكانت معاناة مستشاري التوجيه من اتساع المقاطعة ، تكليفه بالعديد من المهام الإدارية ، كثرة عدد التلاميذ وتهربهم من عملية التوجيه وضعف الاتصال بين المدرسة وأولياء الأمور ، وعليه فإن كل هذه العوامل وغيرها ساهمت في توليد ضغط لدى مستشار التوجيه .

في هذا الصدد تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله ، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها ، مما تظهر له العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتقشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب و الاكتئاب(جمال الدين محمد المرسي ، 2002: 513).

ويشير نايف بن إبراهيم محمد الحربي(2010) أنه بالرغم من الأهمية التي تحظى بها مهنة التوجيه والإرشاد فإنها من المهن الاجتماعية التي توصف بأنها مجهدة فمستشار التوجيه يتعرض إلى مجموعة من الضغوط التي تعيق أداءه ويتعرض خلالها لاستنزاف جسدي وانفعالي مما يؤثر سلباً على حالته الصحية والنفسية والاجتماعية وينعكس بدوره على أداءه في العمل .

ويصعب على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أن ينجز عمله إذا كان يعاني من ضغوط مهنية ، فتؤثر هذه الضغوط على الدور التربوي الذي تقوم به المؤسسة التعليمية وبالتالي فإن ذلك يؤثر على أداء التلاميذ.

ويشير عبد الرحمان عيه (2011) إلى أن تجليات تأثير الضغط المهني على العامل من خلال التصرفات التي يقوم بها في أماكن عملهم وحتى خارجها كالنرفزة ،قلة التركيز ،تراجع الأداء والنوعية ، الصراعات مع الزملاء أو الإدارة ، انخفاض الروح المعنوية والتغيب عن العمل أو تركه والتي قد تؤدي إلى ظهور الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية لدى العمال وقد أكدت الدراسات وعلى رأسها دراسات التون مايو على أهمية ودور الجانب النفسي والإنساني في ميدان العمل .

حيث تشير دراسة مقدم سهيل (2000) التي هدفت إلى معرفة الضغوط المهنية و إنعكساتها على الصحة النفسية والنفس الجسدية ،فكشفت نتائجها انه كلما ارتفعت شدة الضغط المهني أدى إلى انخفاض في درجة الرضا عن الوظيفة لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني (بن معاشو مهاجي ،2011:87).

ويرى الطالب أنها نتيجة متوقعة نظرًا لما يلقي مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على عاتقه من مهام ومسؤوليات .

وبما أن الضغط المهني يؤدي في الغالب إلى نتائج سلبية على مستشار التوجيه فمن شأنه أن يؤدي إلى إضعاف رغبتهم وتحمسهم للعمل ، أي أنه يضعف الدافعية نحو الإنجاز لديهم ، فوجود دافعية الإنجاز بدرجة مرتفعة لدى مستشار التوجيه يعتبر ضروريا ليقوم بواجباته على أكمل وجه ويحصل على إشباع حاجاته المختلفة .

من هنا جاءت دراسة عثمان مريم (2010) والتي هدفت إلى معرفة الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز والتعرف عن مدى تأثير متغيري السن وسنوات الخبرة على مستوى الضغوط في المهنة وتوصلت إلى وجود علاقة إرتباطية بين الضغوط المهنية وكل من دافع الإنجاز ودافع تجنب الفشل.

ولما للضغوط المهنية من آثار سلبية على مستشار التوجيه وعلى المؤسسة التعليمية على حد سواء وعلى تحقيق الأهداف المرجوة من خلال عنصر الدافعية للإنجاز الذي يعد مطلباً هاماً وأساسياً في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة التعليمية خاصة عندما يكون الدافع للإنجاز مرتفع ، فإن عنصر الدافعية للإنجاز يتأثر على مستوى المهنة عندما يواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضغوط مهنية ذات أثر سلبي مما يؤدي إلى العديد من المشكلات ومنها مشكلة الدافعية

المنخفضة للإنجاز، حيث تتمثل مصادر هذا الضغط المهني في عوامل متعلقة ببيئة العمل في مهنة التوجيه والإرشاد وهي: غموض الدور، عبئ الدور، طبيعة العمل، الترقية التقدم الوظيفي، دون أن نأخذ بعين الاعتبار تلك الأسباب الشخصية المرتبطة بمستشار التوجيه ذاته، وذلك لصعوبة قياسها وكذا صعوبة التحكم في متغيراتها.

ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية لإلقاء الضوء والكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه المدرسي والإرشاد المدرسي والمهني، وهو ما يمثل مشكلة الدراسة الحالية.

2 - تساؤلات الدراسة :

1-2 هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ؟
وعليه نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

2-2 هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ؟

2-3 هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ؟

2-4 هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ؟

2-5 هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ؟

3 - فرضيات الدراسة:

لقد جاءت صياغة الفرضية العامة لدراستي على النحو التالي:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

ويندرج تحتها الفرضيات الإجرائية التالية :

2-3 توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه الإرشادي المدرسي المهني .

3-3 توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني.

3-4 توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

3-5 توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

4 - التعريفات الاجرائية :

تكتسب المفاهيم أهمية كبرى لا يمكن إغفالها وذلك لأنها تمثل حلقة وصل بين الإطار النظري والميداني ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث ، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات والظواهر التي يقوم الباحث بدراستها ، ومن أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة والتي تتطلب تحديدا لدلالاتها ما يلي :

1. الضغوط المهنية : هو حدث أو موقف يشعر به مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بعجز أو صعوبة على مواجهة أعباء ومتطلبات وظيفته الموكل بها ، وهي ناتجة عن أربعة عوامل أساسية تتمثل في الضغوط الناتجة عن غموض الدور وعبئ الدور وطبيعة العمل والترقية والتقدم الوظيفي ، والتي تنعكس سلباً على أدائه وتوافقه النفسي والمهني .

ومن أبعاد الضغوط المهنية ما يلي :

- غموض الدور: ونقصد بها الافتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات والأهداف وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى.

- عبئ الدور : ونقصد به مطالبة الفرد القيام بمهام كثيرة وصعبة مع تحمل مسؤولية إنجازها في وقت غير كاف ، وقد تكون متناقضة مع معارفه وقدراته .

- طبيعة العمل : هي مجموعة من العوامل التي تشعر الفرد بالملل وعدم الارتياح والخوف من تدني مستوى قدراته.

- الترقية والتقدم الوظيفي : ونقصد بها سعي الفرد للوصول إلى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته من خلال التدريب والتكوين ، وتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي .

2. الدافعية للإنجاز : ويقصد بها استعداد ورغبة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الأداء المهني والوظيفي ، وتنعكس في عدد من المظاهر السلوكية كالسعي لبذل جهد للحصول على أعلى درجات التقديرات ، ومواجهة الصعاب والعقبات لتحقيق الأهداف ، بناءً على إتقان الأداء وتحسينه وفي إطار استغلال الوقت أفضل استغلال في ضوء التنافس والتفوق على الآخرين.

5- أهداف الدراسة :

تتلخص أهداف الدراسة في الإجابة عن تساؤلاتها من خلال ما يلي :

- الكشف عن طبيعة ونوع وشدة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.
- الكشف عن طبيعة ونوع وشدة العلاقة الارتباطية بين غموض الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.
- الكشف عن طبيعة ونوع وشدة العلاقة الارتباطية بين عبئ الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.
- الكشف عن طبيعة ونوع وشدة العلاقة الارتباطية بين طبيعة العمل ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه .
- الكشف عن طبيعة ونوع وشدة العلاقة الارتباطية بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.

6 - أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي :

- تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية عمل مستشار التوجيه الذي يعتبر الركيزة الأساسية لقطاع التربية ، حيث يتوقف على تشخيصه وقراراته جميع مهام العاملين داخل المؤسسة التربوية بما فيهم التلاميذ والأساتذة .
- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساعدة صانعي القرار في وزارة التربية من خلال الجهات الوصية كمديرية التربية من وضع خطط للحد من الضغوط التي يواجهها مستشار التوجيه على ضوء نتائج البحث.
- المساهمة في مساعدة المسؤولين والمشرفين على وضع إستراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط والحفاظ على مستوى محدد لها لضمان دافعية الإنجاز المناسبة .

- يساهم هذا البحث في تغطية جانب النقص الموجود في الدراسات التربوية خاصة ما يتعلق منها بمستشار التوجيه.
- إلى جانب الأهمية العلمية فإن الدراسة تكتسي أهمية اجتماعية نظرًا للدور الوظيفي الذي يلعبه مستشار التوجيه في الحفاظ على استقرار الأسرة والمجتمع من خلال الإرشاد والوقاية والعلاج والتشخيص المبكر والدقيق للاضطرابات والمشكلات السلوكية المختلفة الذي يجنب التلميذ من الوقوع في الكثير من المشاكل والانحرافات.
- تدعيم المكتبة العلمية ببحث متواضع علميًا وعمليًا يمكن أن يكون كمرشد للطلبة المقبلين على إجراء البحث العلمي.
- فتح مجالات الدراسة نحو مواضيع أخرى لها علاقة بمتغيرات البحث (كعلاقة الضغوط المهنية باتجاهات مستشار التوجيه نحو العملية الإرشادية...).
- تحقيق مبدأ التعاون بين مختلف أطراف العملية التربوية لاسيما الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية والأولياء .
- تبحث في المسؤولين عن التوجيه والإرشاد لإعادة النظر في معاناة مستشار التوجيه من حيث غياب المحفزات المادية والمعنوية وفرص الترقية للمستويات العليا والتكوين النظري والتطبيقي المستمر .

7 - الدراسات السابقة :

- لأشك أن الاطلاع على ما كتبه الآخرون من دراسات وبحوث في مجالات عدة قد يضيفي الشيء الكثير للدراسات المستقبلية ، كون البحوث المستقبلية تنطلق أو تبدأ من حيث انتهى الآخرون ، وبما أن البحث تعاوني فإن للدراسات السابقة دور هام في مجال البحث العلمي لما لها من اتجاهات عديدة قصد :
- الإطلاع على ماتوصلت إليه الدراسات السابقة وكذا المواضيع التي تم التطرق لها .
- معرفة النتائج المتوصل إليها لإثراء الدراسات المستقبلية ومقارنتها وتأكيد نتائجها تارة أو نفيها تارة أخرى .
- التعرف على أوجه التشابه والاختلاف.
- فتح المجال للتطرق إلى الجوانب التي لم تعني بالدراسة من قبل.
- والآن نعرض على بعض الدراسات المتشابهة والتي تناولت "الضغوط المهنية" والدافعية للإنجاز":

أولاً: الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية :

1/ دراسة حسين حريم (2003):

بعنوان "ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن"، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين في مجال التمريض في المستشفيات الخاصة بالأردن واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المعلومات وتحليلها ، واستخدام مجموعة من الادوات الإحصائية لقياس وتحليل الإجابات واختيار الفروض ، وقد تكونت عينة الدراسة من (500) مبحوث تم إختيارهم بطريقة عشوائية ، أما الأداة المستخدمة استبيان يضم (58) فقره حول شعور العامل نحو ضغوط العمل التي تسببها طبيعة العمل ، نوع الإشراف ، السياسات ، الهيكل التنظيمي ، الترقية وتقييم الأداء ، النمو والتطور الوظيفي، الرواتب وقد اسفرت نتائج الدراسة على ما يلي:

يشعر العاملون في جهاز التمريض بضغوط مهنية ناتجة عن عناصر العمل الذي يؤديه بدرجات متفاوتة من حيث استمراريته ، كما أن جوانب العمل المتعلقة بالراتب والترقية وتقييم الاداء والعلاقات مع المرضى تسبب ضغوط وظيفية مستمرة نوعاً ما ، أما الجوانب المتعلقة بالهيكل التنظيمي و النحو التطور المهني وسياسة المؤسسة ، وظروف العمل وطبيعة العمل ، فإنها تسبب ضغوط وظيفية أحياناً.

2/ دراسة الدوسري (2005):

بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي" دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المقارن في الدراسة ،أما عن الأدوات المستخدمة هي الاستبيان، وخلصت إلى النتائج وهي أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبياً ،إن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل من أفراد مجتمع الدراسة على النحو التالي : طبيعة العمل ،قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي ،صراع الدور ،غموض الدور .

3/ دراسة عمار (2006):

بعنوان "أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة" والتي تهدف إلى التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وآثاره على الفرد وعلى الجامعات محل الدراسة ، حيث بلغ أفراد العينة (447) أي ما نسبته 30% من المجتمع الأصلي ، واعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي أما عن الأدوات المستخدمة هي الاستبيان

، وكان أهم النتائج ما يلي : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشعور بالضغط وبين متغيرات الشخصية التالية :العمر ، الجنس ، الحالة الاجتماعية ،عدد أفراد الأسرة ،التخصص،المسمى الوظيفي ،المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة ،مكان العمل ،طبيعة الوظيفة ،وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل وكل من صراع الدور ،غموض الدور الوظيفي ،عدم ملائمة الدور ،عبئ الأدوار العلاقات الشخصية ظروف العمل ،المسؤولية اتجاه الآخرين ،التنظيم، بيئة العمل المادية ،الأمان الوظيفي ،التكنولوجيا المستخدمة ،النمو والنقد الوظيفي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ،وكشفت الدراسة أن الآثار المترتبة عن الضغوط العمل كانت على الترتيب: الآثار النفسية في المرتبة الأولى ، الآثار الجسدية في المرتبة الثانية ، الآثار الذهنية في المرتبة الثالثة ،الآثار السلوكية في المرتبة الأخيرة ، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من التوصيات أهمها : إحداث تغيير في الهيكل الدور الكمي النوعي الملقى على عاتق العاملين ، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب ، تعديل الهياكل التنظيمية وتحسينها ، توضيح أسس وقواعد الترقيات وربطها بالأداء ، مع وجود نظام تقييم مناسب للأداء ، توفير بيئة عمل مادية جيدة للعاملين ، توفير قدر كبير من الرعاية النفسية للأفراد ، بالنسبة للأفراد توصي بالاستفادة من الإجازات و الراحة والانسجام وأداء التمارين الرياضية والترويح عن النفس .

4/ دراسة مساعد سلامة عطية الشراري(2012):

بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف " حيث هدفت الدراسة إلى بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي ، أما عن الأدوات المستخدمة هي استبيان مصمم من طرفه وتم تطبيقه على عينة مكونة من (68) من مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف ،وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية وهي أن مستوى ضغوط العمل جاءت ضمن مستوى المتوسط ، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع مجالات ضغوط العمل والأداء الوظيفي من جهة ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة لمجالات عبئ الدور وغموض الدور والأداء ككل تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والعمر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجالي (ساعات العمل والضغوط الاجتماعية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ثانيا: الدراسات التي تناولت دافعية الإنجاز:

1/ دراسة صالح بن الرميح (2004):

بعنوان "دافعية الإنجاز لدى الإحصائيين الاجتماعيين" وتهدف إلى دراسة دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين الطبيين بمستشفيات مدينة الرياض والمنطقة الشرقية وتم الاعتماد على المنهج الوصفي ، أما الأدوات المستخدمة هي الاستبيان ، وتكونت عينة الدراسة من (222) من الأخصائيين الطبيين العاملين في المستشفيات الحكومية ، وأسفرت النتائج عن ما يلي : بالنسبة لمتغيرات الدافعية الإنجاز كان ترتيبها كالتالي : المثابرة ، المنافسة ، الاستجابة للنجاح والفشل ، الاستغراق في العمل ، التوجيه نحو المستقبل ، وجهة الضبط الاستقلال ، التوجيه نحو العمل ، التقبل الاجتماعي ، الخوف من الفشل ، وجهة مثير السلوك ، احترام الذات ، التحكم في البيئة كما أكدت ارتفاع معدلات دافعية الإنجاز لدى عينة البحث بوجه عام .

2/ دراسة محمد محمود بني يونس (2005):

بعنوان " دافعية الإنجاز وعلاقتها بكل من القلق الشخصي وأنماط السلوك لدى عينة من طلبة الجامعة الأردنية"، بهدف الكشف عن كل من مستويات دافعية الانجاز والقلق الشخصي وأنماط السلوك ولإيجاد العلاقة بين هذه المتغيرات عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وأجريت الدراسة على عينة تتكون من (116) طالبًا وطالبة استخدم الباحث خلالها المقاييس التالية : مقياس نيموف لقياس دافعية لانجاز ، قائمة سبيلبيرغر وزملائه لقياس القلق الشخصي ، ومقياس الفسفوس لقياس أنماط السلوك ، وأظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباطية بين دافعية الإنجاز والقلق الشخصي ، ووجود ارتباط بين القلق الشخصي وأنماط السلوك (عثمان مريم ، 2010: 14).

3/ دراسة عفاف وسطاني (2010):

بعنوان " دافعية الإنجاز لدى فريق العمل وعلاقتها بالنمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية في ضوء مشروع مؤسسة " دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم المتوسط لمدينة سطيف ، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين النمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية ودافعية الإنجاز للأساتذة في ضوء مشروع المؤسسة ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المعلومات وتحليلها ، شملت عينة الدراسة (194) أستاذ موزعة على أربعة (04) فئات حيث اختيرت بالطريقة العشوائية العنقودية و27مديرًا ، وقد استخدمت استبيان تحديد النمط القيادي السائد للمدير المصمم من طرف الباحثة ومقياس

دافعية الإنجاز للدكتور عبد الرحمان صالح الأزرق لجمع البيانات ، أما بالنسبة لتحليلها فقد تم استخدام اختبار الاستقلالية مربع كا² والمتوسط الحسابي ، ومعامل التوافق C. وقد أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي السائد للمدير ودافعية الإنجاز لدى الأساتذة ومستوى مرتفع لدافعية الإنجاز لدى الأساتذة في المؤسسات ذات النمط الديمقراطي والموقف، ومستوى منخفض لدافعية الإنجاز لدى الأساتذة في المؤسسات ذات النمط الأوتوقراطي والفوضوي .

ثالثا: الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز:

1/ دراسة عثمان مريم (2010):

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

2/ دراسة د.نوي الجمعي والأستاذة صاهد فتيحة (2010) :

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

3/ دراسة قوراري حنان (2014):

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

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد أن قمنا بعرض مجموع من الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات دراستنا (الضغوط المهنية، الدافعية للإنجاز) وفق تسلسل زمني من الأقدم إلى الأحدث سنحاول الوقوف عن ابرز ما جاءت به وما يمكن أن نستفيد منه نحن في دراستنا هذه، خاصة وأن أغلبها دراسات حديثة، وتمكننا من تصنيفها إلى ثلاثة مجموعات حيث أن الأولى متعلقة بالضغوط المهنية والثانية متعلقة بالدافعية للإنجاز والمجموعة الثالثة متعلقة بالمتغيرين معاً.

1/التعقيب على الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية :

يعتبر موضوع الضغط من المواضيع التي نالت قسطاً كبيراً من الدراسة، سواء كان ذلك عربياً أو وطنياً لاسيما الجانب المهني منه، لما لها تأثير على العامل من جهة وعلى المنظمات والاقتصاد من جهة أخرى.

وقد حاولنا إلقاء الضوء على البعض من هذه الدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة، حيث أن كليهما تتشابه مع دراستنا الحالية فيما يتعلق بمتغير الضغوط المهنية وتناولت مسبباته والمتمثلة في أبعاد الضغوط المهنية لدراستنا الحالية وهي أربعة أبعاد (غموض الدور، عبئ الدور، طبيعة العمل، الترقية والتقدم الوظيفي) حيث تناولت دراسة حسين حريم (2003) بعددين من دراستنا وهما (طبيعة العمل، النمو والتطور الوظيفي) أما دراسة الدوسري (2005) فقد اتفقت مع دراستنا في تناولها الأبعاد التالية (طبيعة العمل، التقدم والنمو الوظيفي، عبئ الدور وغموض الدور) أما دراسة عمار (2006) فقد اتفقت مع دراستنا في الأبعاد (غموض الدور، عبئ الدور، النمو والتقدم الوظيفي)، أما دراسة مساعد سلامة فقد اتفقت مع دراستنا من خلال تناولها بعد عبئ الدور وغموض الدور، كما تتشابه دراستنا مع جميع الدراسات السابقة من حيث الأداة المستخدمة للدراسة وهي الإستبانة.

وتختلف دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم ، حيث استخدمت دراستنا المنهج الوصفي الإرتباطي أما دراسة حسين حريم استخدمت المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الدوسري ، المنهج الوصفي المقارن، ودراسة عمار المنهج الوصفي التحليلي ودراسة مساعد سلامة فاستخدمت المنهج الوصفي المسحي وهذا راجع إلى نوع وطبيعة كل دراسة ، كما اختلفت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في بيئات العمل حيث كانت دراسة حسين حريم في مجال الصحة والعاملين في مجال التمريض أما دراسة الدوسري في مجال الأمن ويتعلق الأمر بالشرطة ، أما دراسة عمار كانت في مجال التعليم العالي ويتعلق الأمر بالإداريين والأكاديميين واتفقت هذه الأخيرة مع دراسة مساعد سلامة ،أما دراستنا الحالية تناولت مجال التربية والتعليم وخاصة فئة مستشاري التوجيه ، واتفقت كل الدراسات السابقة على وجود ضغوط مهنية مختلفة في حدتها دراستنا ونوعيتها لدى العامل بمختلف بيئات العمل، كما حددت معظم الدراسات العلاقة بين الضغوط المهنية وبعض المتغيرات الديموغرافية كالسن ،الجنس،الحالة الاجتماعية... إلخ ، كدراسة الدوسري (2005) ، ودراسة عمار (2006) ودراسة مساعد سلامة (2012) في حين كشفت دراسة عمار (2006) أثار الضغوط المهنية وترتيبها حسب شدتها على صحة الفرد النفسية والجسدية والذهنية والسلوكية .

من خلال كل ما سبق لم نجد دراسة تناولت الضغط المهني لدى فئة مستشاري التوجيه على حد إطلاع الباحث وبشكل عام اتفقت كل الدراسات السابقة حول وجود الضغط المهنية تختلف في حدتها ونوعيتها لدى العامل بمختلف مجالات ومستويات العمل ، كما حددت مسببات ومصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بمختلف بيئات العمل ، والناבעة من خصوصية كل مهنة ، في حين اختلفت في ترجيح أكثر المصادر أثاره للضغوط ، كما حددت معظم الدراسات العلاقة بين الضغوط المهنية وبعض المتغيرات الديموغرافية وكذا بعض المتغيرات الخاصة بظروف العمل.

2/التعقيب على الدراسات المتعلقة بالدافعية للإنجاز:

بعد تفحص الطالب للدراسات السابقة التي اطلع عليها وجد أن هناك بعض جوانب الاتفاق والاختلاف في المتغيرات التي تناولها ، وفي بعض إجراءاتها ونتائجها.

حيث تتشابه دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة فيما يخص متغير دافعية الإنجاز ، كما تتشابه في الأداة المستخدمة للدراسة وهي الاستبيان ، خاصة دراسة عفاف وسطاني (2010) التي تناولت مقياس دافعية الإنجاز للدكتور عبد الرحمن صالح الأزرق لجمع البيانات وهو نفس المقياس مستخدم في دراستنا الحالية.

أما أوجه الاختلاف فتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغيرات التي ربطت بالدافعية للإنجاز حيث دراسة عفاف وسطاني (2010) ربطت متغير دافعية الإنجاز بالنمط القيادي السائد لدى مدير المؤسسة التعليمية، أما دراسة محمد محمود يونس (2005) فقد ربطت متغير دافعية الإنجاز بالقلق الشخصي، أما دراستنا الحالية فربطت متغير الدافعية للإنجاز بالمتغير المستقل وهو الضغوط المهنية، كما تختلف دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المجال الزمني والمكاني، كذلك تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم فدراسة صالح بن الرميح (2004) استخدمت المنهج الوصفي، أما دراسة محمد محمود بني يونس (2005) اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واعتماد دراسة عفاف وسطاني (2010) على المنهج الوصفي التحليلي، كما اختلفت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في بيئات العمل وعينة الدراسة، فكانت دراسة صالح بن الرميح في مجال الصحة وبالأخص الأخصائيين الاجتماعيين الطبيين، أما دراسة محمد محمود بني يونس كانت في مجال التعليم العالي وبالأخص الطلبة، أما مجال دراسة عفاف وسطاني التربوية والتعليم وبالتحديد مدراء المؤسسات التعليمية.

كما معظم الدراسات السابقة أكدت على أهمية دافعية الإنجاز ومساهمتها في رفع أداء العامل وتقوّه من خلال ما تقدمه من إمداد سلوك العامل بالطاقة والنشاط خاصة إذا وجدت الظروف المناسبة والملائمة في بيئة العمل، أي أن الدافعية تستثار من خلال الجو التنظيمي للإنجاز.

3/ التعقيب على الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية والدافعية للإنجاز:

من خلال إطلاعنا على عدد من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة وجدنا أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، حيث تتشابه دراستنا الحالية مع هذه الدراسات من حيث تناولها محوري الدراسة الحالية وهي (الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز) كما تتشابه هذه الدراسات مع دراستنا الحالية من حيث الأداة المستخدمة للدراسة وهي الإستبانة، وتتشابه أيضا في الهدف العام للدراسة والمتمثل في التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز، كما تتشابه دراستنا الحالية مع دراسة نوي الجمعي وصاهد فتحة (2010) من حيث المقياس المستخدم في الدافعية للإنجاز للدكتور عبد الرحمن صالح الأزرق. أما أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة تتمثل في المجال الزمني والمكاني وعينة الدراسة والمنهج المستخدم حيث أن دراسة قوراري حنان (2014) كانت في مجال الصحة وعينة الدراسة تمثلت في أطباء الصحة العمومية واستخدمت المنهج الكليني أما دراسة نوي الجمعي وصاهد فتحة (2010) كانت في مجال قطاع التكوين المهني وتمثلت عينة الدراسة

في أساتذة التكوين المهني أما المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي،أما دراسة عثمان مريم (2010) كانت على أعوان الحماية المدنية واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي أما دراستنا الحالية فكانت في مجال التربية والتعليم وعينة الدراسة تمثلت في مستشاري التوجيه واستخدمت المنهج الوصفي الارتباطي.

3/ مدى الاستفادة من الدراسات السابقة:

وقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسات وغيرها إلى حد بعيد من تكوين تصور شامل للإطار النظري أو الإجرائي من خلال اختيار موضوع البحث واستنباط متغيراته وتحديد الأهداف الخاصة به، ووضع فروضه والإطلاع كذلك على الطرق المنهجية و الأساليب الإحصائية المتبعة واختيار المناسب منها لدراستنا،والتعرف على المقاييس والبرامج المستخدمة مما ساعدنا في اختيار المقاييس الخاصة بهذا البحث،بالإضافة إلى تفسير نتائج البحث ومناقشتها.

الفصل الثاني :الضغوط المهنية

❖ تمهيد

- (1) مفهوم الضغوط المهنية.
 - (2) مصادر الضغوط المهنية.
 - (3) النظريات المفسرة الضغوط المهنية.
 - (4) عناصر الضغط المهني.
 - (5) أنواع الضغوط المهنية.
 - (6) آثار الضغوط المهنية.
 - (7) أهمية دراسة الضغوط المهنية.
 - (8) أساليب مواجهة الضغوط المهنية.
- ### ❖ خلاصة الفصل.

تمهيد:

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان ظاهرة جديرة بالاهتمام و الدراسة والبحث وذلك بالنظر للآثار النفسية الوخيمة المترتبة عنها والتي تؤثر في مختلف جوانب حياة الإنسان ومستويات أدائه واستقراره النفسي.

لذلك أصبحت الضغوط المهنية موضوع بحث للعديد من المهتمين في هذا المجال، وكون الحياة تتغير ومن منطلق إدراك طبيعة العصر الحالي الذي يتسم بالقلق والصراع أصبح الإنسان يعيش هذه الضغوط في الأسرة، المدرسة، الشارع، مكان العمل...الخ، نتيجة عدم تحقيق المتطلبات و الحاجات المادية والنفسية والاجتماعية التي يحتاج إلى إشباعها.

ويعد الضغط المهني، أي الضغط الناتج عن بيئة العمل لمختلف ظروفها، الفيزيائية (كالضوضاء، قلة الوسائل والإمكانات...) أو الظروف اجتماعية (كتدهور العلاقات مع الزملاء والمسؤولين) وحتى لظروف نفسية (كالتعب وإحساس بالملل، الإحباط، قلة الدافعية مما يجعل التكيف والتأقلم صعب، وتحول دون تحقيق الفرد عمله على أحسن وجه.

ومن بين المهن التي تتطلب من صاحبها القدرة على التوافق مع مسؤولياتها ومواجهة ضغوطها مهنة التوجيه والإرشاد والتي تعد من المهن الاجتماعية التي توصف بأنها مجهدة، حيث يتعرض مستشار التوجيه إلى مجموعة من الضغوط التي تعيق أدائه، مما يؤثر سلبا على حالته الصحية والنفسية والاجتماعية، وبالتالي يصعب على مستشار التوجيه إذا كان يعاني من هذه الضغوط أن ينجز عمله وبالتالي لا يستطيع أن يقوم بدوره في بناء شخصية الطالب، فتؤثر الضغوط على الدور التربوي الذي تقوم به المدرسة وبالتالي فإن ذلك يؤثر على أداء التلاميذ.

1) مفهوم الضغوط المهنية:

يعد الضغط المهني شكل من أشكال الضغط التي يتعرض لها الفرد العامل في بيئة العمل، فبرغم من الكتابات الكثيرة في هذا المجال إلا أنه لم يتم التوصل إلى تعريف محدد لمفهوم الضغوط المهنية ويرجع السبب في ذلك أساساً لارتباط مفهوم الضغط المهني بعدة علوم أخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية النفسية، الاجتماعية، الاقتصادية، والإدارية.

يعتبر **لازروس و فولكمان** "الضغوط المهنية تحدث عندما تكون مطالب العمل شاقة ومرهقة وتتجاوز مصادر التوافق لدى الفرد، أي أنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل وقدرة العامل على الاستجابة لها، وأن الاحتراق النفسي يمثل المرحلة النهائية في عجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل، وأن هذا الاحتراق يظهر في عدة أعراض جسمية وانفعالية ودافعية وسلوكية مختلفة.

(Lazarus et folkman ,1984 : 201).

ويعرفه **محسن أحمد الخضيرى (1991)** : "الضغط المهني بأنه كل حالة تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على السلوك متخذ القرار، ويعيق توازنه النفسي العاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد".

كما جاء في تعريف **فونتانا، دافيد (2009)** : "الضغط المهني تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيجة لعوامل أو مسببات متعلقة بالبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب عن هذه العوامل آثار أو نتائج جسمية، نفسية أو السلوكية على الفرد وتؤثر بدورها على أدائه للعمل".

في حين يعرفه **عبد العال محمد (2008)** : "بأنه مجموعة التغيرات الفيزيولوجية، الجسمية والنفسية التي يعانيها العامل، كرد فعل من المثيرات المؤثر عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل قادراً على تحملها، أو الوفاء بمتطلباتها".

أما **طه فرج عبد العظيم (2006)** : " بأن الضغط المهني يعبر عن كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسدي والنفسي كتعبير عن عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء، المهام وتعددتها وتراكمها".

مما سبق تقديمه من تعاريف للضغط المهني يتضح تمحورها في ثلاث مداخل رئيسية من حيث :
 ~ المسببات، حيث تعد ضغوط العمل عبارة عن مثيرات توجد بيئة العمل التي ينتج عنها سلوك معين للفرد العامل، كرد فعل للمثيرات على الحالة النفسية و الجسدية للعامل.

~ وضعية أو حالة الفرد العامل النفسية والجسمية عند تعرضه لعدد من المسببات التي تحدث له داخل بيئته المهنية.

~ النتائج، إذ أن الضغوط المهنية هي مجموعة من السلوكيات تنتج عن حالته النفسية الجسمية كرد فعل للمثيرات التي يواجهها الفرد العامل داخل بيئة العمل.

بالتالي فالضغط المهني يعبر عن العوامل والظروف التي ينتج عنها شعور الفرد العامل بعدم الراحة والاستقرار في بيئة عمله، مما يؤدي إلى ظهور اضطرابات ناتجة عن عدم القدرة على التأقلم والتكيف مع كثرة واستمرار متطلبات وشروط العمل على درجة أكبر من الكفاءة والقدرة الذاتية للأفراد العاملين بأن يقوموا بها وتفق إمكانياتهم الخاصة على التأقلم معها، وبالتالي تؤدي إلى إحداث تغيرات في داخلهم وتسبب لهم الضغط وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي.

2) مصادر الضغوط المهنية:

قبل التعرض لأهم مصادر الضغوط المهنية لدى مستشار التوجيه، نعرض بعض النماذج الرئيسية التي توصل إليها الباحثون لتصنيف مصادر ضغوط العمل.

2.1. نماذج تصنيف ضغوط العمل:

توصل الباحثون من خلال النماذج التي اتبعوها إلى تقسيم مصادر الضغوط إلى ثلاثة نماذج رئيسية هي:

النموذج الأول: تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين

حيث أشار هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998)، إلى مجموعة من الباحثين أخذوا بالمنهج الذي يرى أنه من الممكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين:

James, Milbourne 1980 هما:

~ **الاحباط التنظيمي:** ومن أهم مصادره، عدم قدرة على تحقيق ذاته في العمل، والذي يترتب عليه أن يميل الفرد إلى السلوكيات والتصرفات العدائية، والذي غالبا ما يظهر من خلال الغضب.

~ **ضغوط العمل :** فإنه يعانيها عندما يصبح محبطا أثناء قيامه بمهام عمله أو وظيفته.

أما عند **Robert, Daly 1968**: فإن مصدري ضغوط العمل هما:

المصادر المتعلقة بالفرد، والمتعلقة بالمنظمة.

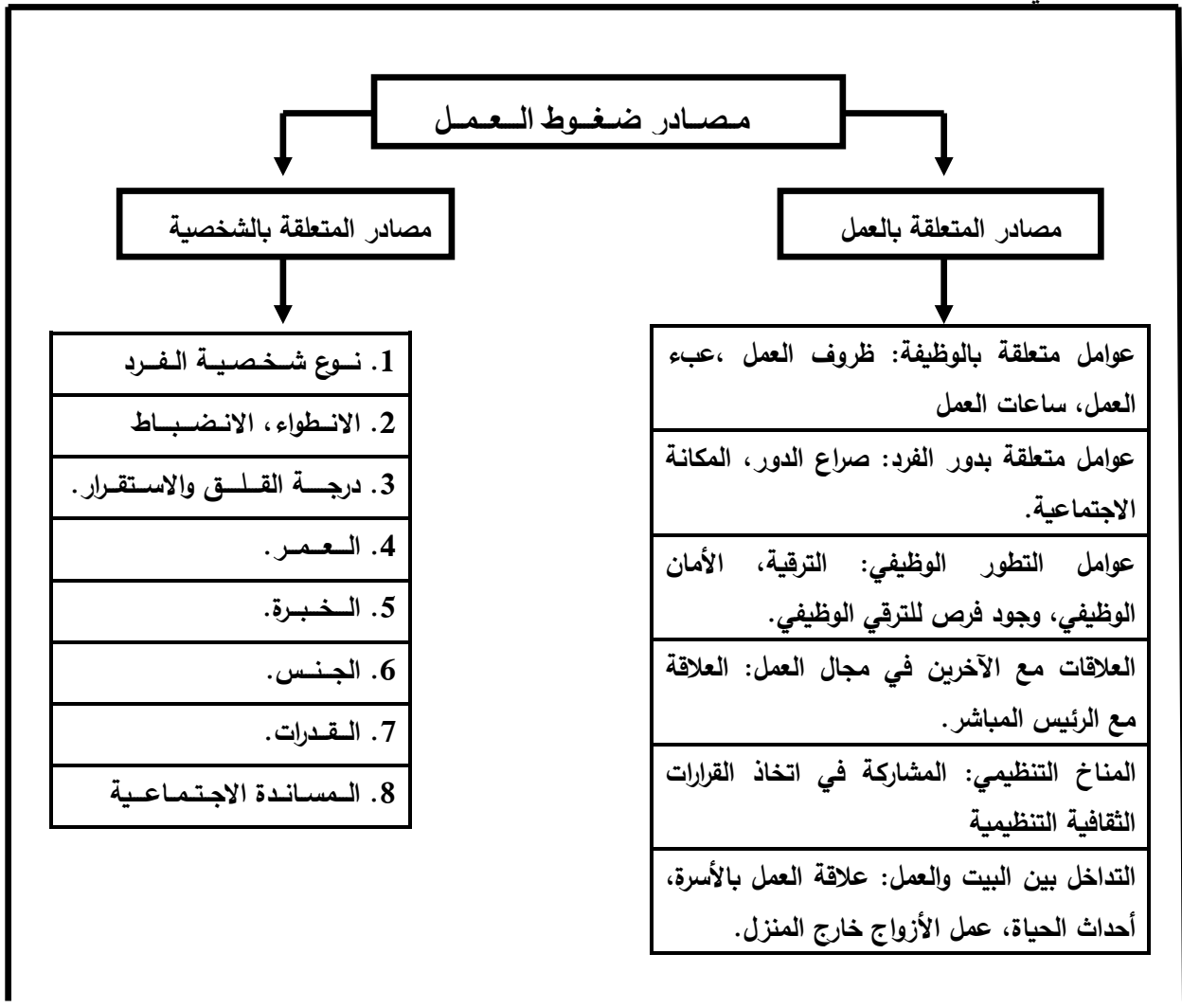
أما عند **1990 Robert Baron, Green**: فقد قسما هذه المصادر إلى:

العوامل المتعلقة بالعمل: وتشمل مطالب الوظيفة وصراع الدور وغموض الدور و عبء العمل وغياب الدعم الاجتماعي في العمل، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.

العوامل المتعلقة بالفرد: وتشمل شخصية وأحداث الحياة ومتاعبها اليومية.

أما عند **1993 Howard Kahn- Cary Cooper**: فإنها المصادر المتعلقة بالعمل ذاته والمصادر المتعلقة بشخصية الفرد.

ويلاحظ على هذا النموذج أنه على الرغم من اتفاق أصحابه على تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين هما المصادر المتعلقة بالعمل ذاته والمصادر المتعلقة بشخصية الفرد، إلا أنهم اختلفوا في تسمية المجموعتين والعوامل الداخلة تحت كل مجموعة منها.



الشكل (01) النموذج الثنائي لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب Kahn- Cooper

المصدر: هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998)

النموذج الثاني: تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاثة مجموعات

~ أبرز أنصار هذا الاتجاه هم:

- Vansel, Schuler, Brief: 1981

- Elliot: 1982

- Sizlagy- Wallace: 1987

- Abelson: 1988

- Girdano-Everly: 1995.

حيث يعتقد أنصار هذا الاتجاه أن مصادر ضغوط العمل يمكن حصرها في ثلاث مجموعات رئيسية وهي عوامل خاصة بالفرد، عوامل خاصة بالمنظمة، عوامل خاصة بالبيئة. * (هيجان عبد الرحمان بن أحمد 1998، 80).

مسببات الضغوط البيئية	مسببات الضغوط الفردية	مسببات الضغوط التنظيمية
التغير الوظيفي و الحاجة إلى التكيف	الإحباط الوظيفي	عدم وجود الحوافز المادية الملائمة والكافية
التغير التكنولوجي	غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير	عدم وجود التصور الواضح للرقبي الوظيفي
تغير طبيعة ا ومكان الوظيفة	التمييز والتفرقة و عدم العدالة بين	التخصص الضيق.
الترقية	العاملة	العمل الزائد.
إعادة تنظيم الجهاز الإداري	البيروقراطية	عدم كفاية الوقت لانجاز الأعمال
تغيير وقت العمل	العمل الممل	صعوبة العمل.
بيئة العمل الطبيعية (الضوضاء، الحرارة)		صعوبة اتخاذ القرار.
التفكير في التقاعد		
طريقة العمل الجلوس في أداء العمل		

شكل (2) تصنيف مصادر ضغوط العمل حسب النموذج الثلاثي

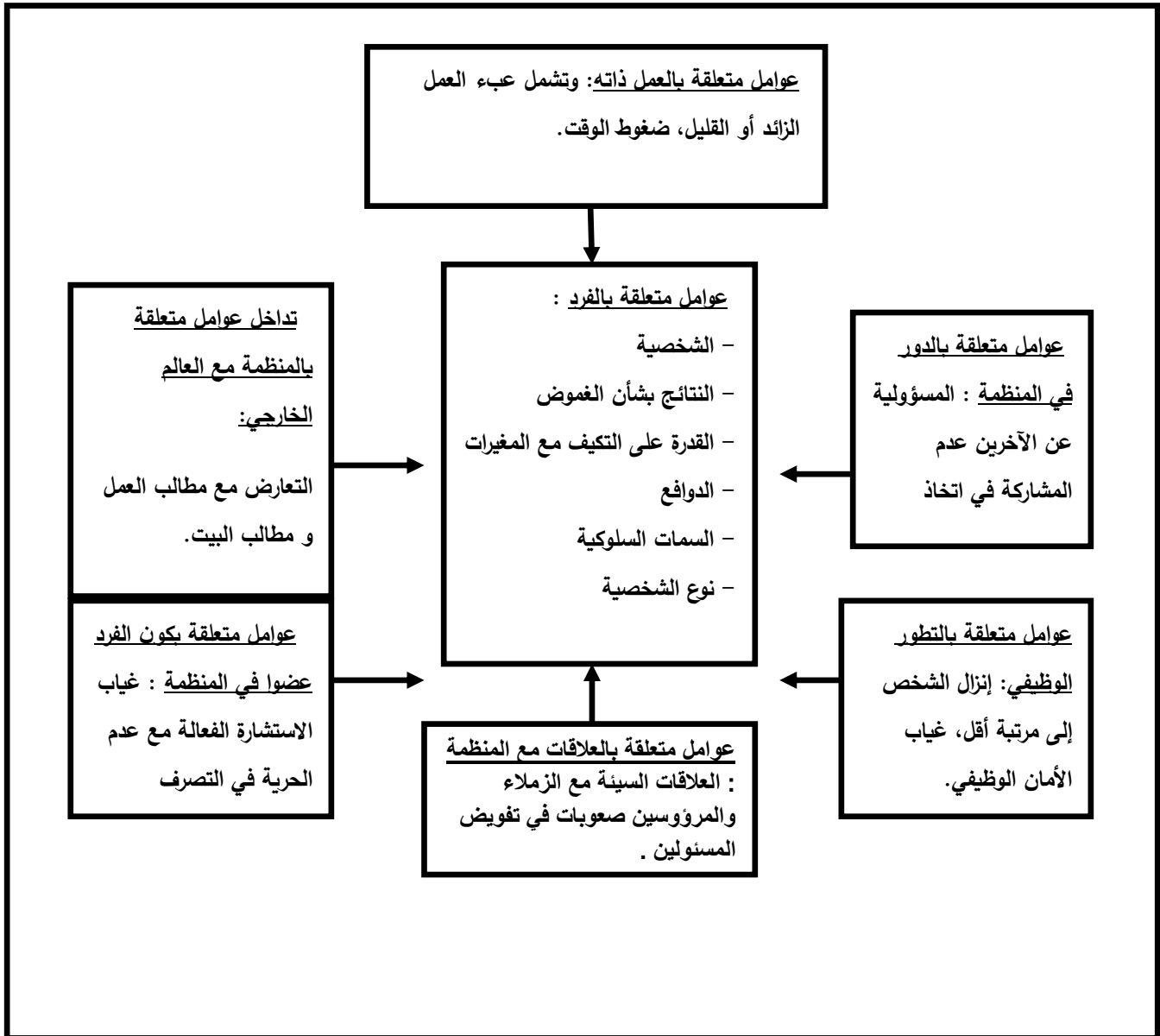
المصدر : هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998).

النموذج الثالث:

تصنيف الضغوط إلى أربع مجموعات رئيسية أو أكثر، و يعتقد أصحاب هذا الاتجاه أنه من الصعب حصر مسببات ضغوط العمل في فئتين أو ثلاثة لذلك فإنهم يرون أن أي منهج يتصدى لمعرفة مصادر ضغوط العمل ينبغي أن يكون متعدد الأبعاد، ويتبنى هذا الاتجاه كل من :

Cooper-Torrington: 1979

Quick and Quick: 1984، وغيرهم (هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 82، 1998).



الشكل (03) النموذج المتعدد في تصنيف مصادر الضغوط

المصدر: هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998).

و نظرا لصعوبة حصر مصادر الضغوط في مجموعتين أو ثلاثة حسب رأي الاتجاه الثالث سابقا، فقد اتجه معظم الباحثين إلى تصنيف مصادر الضغوط الخاصة بالعمل في أربع فئات أطلقوا عليها مسميات مختلفة، حيث حددها **Luthans (1985)** في المصادر التنظيمية، المصادر خارج المنظمة، المصادر المتعلقة بالجماعة، والمصادر المتعلقة بالفرد، في حين سماها **Lussirer (1991)** العوامل المتصلة بشخصية الفرد، والعوامل المتعلقة بدرجة الرضا الوظيفي، والأسباب المتصلة بالسلوك الإداري، والأسباب المتعلقة بالمناخ التنظيمي.

في حين صنف كل من **Kelly- Goodloe (1984)**، مصادر ضغوط العمل في خمس فئات رئيسية متعلقة بالمديرين وأهمها التغيير الأدوار التي يقوم بها المديرين، الصراع الداخلي في المنظمة، الأسباب المتعلقة بالأسرة والدخل، الأسباب المتعلقة ببيئة المنظمة.

وصنفها كل من **Derek- Torington (1979)** إلى سبع مجموعات رئيسية:

- العوامل المتعلقة بالفرد كالشخصية و الدوافع.
- العوامل المتعلقة بالعمل ذاته: عبء العمل وضغوط الوقت.
- العوامل المتعلقة بالدور: صراع الدور وغموضه.
- العوامل المتعلقة كون الفرد عضوا في الجماعة.
- العوامل المتعلقة بالتطور الوظيفي.
- العوامل المتعلقة بالعلاقات داخل المنظمة.
- العوامل المتعلقة بالعلاقات بالتداخل في المنظمة والعالم الخارجي.

يتضح من العرض السابق أنه لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه لدى الباحثين حول مصادر ضغوط العمل، لا فيما يتعلق بالفئات التي يمكن أن تصنف وفقها هذه المصادر، ولا ما تتضمنه هذه المصادر من عوامل مسببة للضغوط وبالتالي يصعب تبني نموذج محدد من النماذج السابقة، وإنما سنعمد إلى اختيار من المصادر الأكثر شيوعا عند مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني، والتي تتمثل في الأبعاد التي تناولها مقياس الضغوط المهنية، الذي تم استخدامه في بحثنا وهذه الأبعاد تتمثل في، بعد غموض الدور، وبعد عبء الدور، وبعد طبيعة العمل، وبعد الترقية والتقدم الوظيفي.

2.2 مصادر الضغط المهني عند مستشار التوجيه:

هناك العديد من المصادر التي تؤثر على أداء مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني داخل المؤسسات التربوية نتيجة الضغوط التي تسببها له عدة مصادر ومن بينها نذكر:

أ- عبء العمل:

كشفت بعض الدراسات أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد، وما يحتويه من واجبات ومسؤوليات، يعتبر من المحددات الأساسية لنوع ومقدار الضغط الذي يتعرض له، حيث لا يعتبر العمل عبء أو ضغطاً إلا إذا:

- أرغم الفرد على القيام به وإنجازه في زمن محدد، خاصة النشاطات المكلف بها مستشار التوجيه **يستحيل** إنجازها وإيفائها حقها وخاصة وأن أغلب المستشارين مكلفين بمقاطعة تربوية واسعة، وصعوبة التنقل إليها وفي حالة تعرضهم لحوادث لا يجدون إطار قانونياً يحمي حقوقهم، حيث أن تكاليف النقل، أخطاره ضماناته غير محددة بشكل دقيق وواضح وهذا ما يؤكد المحور الثالث من المنشور رقم: 245 م.ت 93/ المؤرخ في 1993/12/04 الخاص بالإجراءات التنظيمية لنشاط مستشار التوجيه.
- إذا كان العمل يتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد وخاصة المستشارين ذو الخبرة المتواضعة أو في بداية مشوارهم العملي حيث تتطلب خبرة فائقة لتشخيص بعض الاضطرابات أو الحالات وتعامله مع **المسترشد** بحد ذاته، وخاصة قلة وضعف التكوين والتدريب وعدم استمراريته خاصة في مجال الإرشاد كالتدريب على المقابلة
- الإرشادية وكيفية استعمال الاختبارات النفسية وكتابة التقارير، وإعداد برامج إرشادية والقدرة على إدارة **الجلسة** الإرشادية، وكيفية تكوين الثقة مع المسترشد، والقدرة على اتخاذ قرارات سليمة
- حجم المسؤولية: مستشار التوجيه مسؤول أمام المسترشد، على أن يقدم الإرشاد الصحيح المبني على أسس علمية لتحقيق الصحة النفسية **والتوافق** الدراسي، وكذلك لا بد له أن يتخذ القرارات الصحيحة بالنسبة لتوجيه المسترشد إلى مختص آخر

ويمكن تقسيم عبء العمل إلى نوعين:

~ عبء كمي :

يحدث عندما يستند إلى الفرد مهام كثيرة يجب إنجازها في وقت غير كافي أو يكون الفرد مطالب بالقيام بعدة أعمال في وقت محدد.

~ عبء نوعي :

يحدث عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بالعمل، أو يشعر الفرد بأنه لا يملك القدرة والمهارة لانجاز مستوى أداء يفوق مهارته. (فائق فوزي، عبد الخالق، 1996: 124)

و هذا ما ذكرناه سابقا، من خلال النشاطات الكثيرة المكلف بها مستشار التوجيه (كالإعلام، التوجيه، والإرشاد، والتقييم) الإدارية والاستشارية والتربوية وغيرها، بالإضافة إلى نقص المهارات نتيجة قلة التدريب و التكوين المناسبة.

ب- غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من مصادر الضغط الرئيسية في المنظمات، وتشير كلمة (دور) إلى مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بالدور، ويقصد بغموض الدور بأنه فقدان الوضوح في دور الفرد في العمل الذي يقوم به، وفي الأهداف التي يحققها وفي مدى مسؤولياته ويعرفه الهنداوي، وفيه أحمد (1994) هو: "افتقار الفرد للمعلومات اللازمة له لأداء أعمال وظيفته المحددة له مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطاته ومسؤولياته، وأهداف وسياسات وقواعد وإجراءات العمل بالمنظمة " ويتوقف الشعور بغموض الدور على مدى إدراك الفرد حول قدراته وفعاليتيه الذاتية التي تؤثر بدورها على الكيفية التي سيتعامل بها الفرد مع المثيرات التي سيتعرض لها.

(الطبري عبد الرحمان، 1994: 68)

كأن يعمل مستشار التوجيه عمل موظف إداري ويعد وثائق إدارية وجداول إرسال وحتى إحصائيات أسبوعية أو فصلية أو سنوية، حيث يدرجونه ضمن الفريق الإداري من التأطير التربوي، باعتباره منصبه قاعدي ويلزمه ببعض الأعمال الإدارية وهذا ما تؤكد المادة رقم 10 من القرار الوزاري 827 بأنه يندرج ضمن الفريق التربوي التابع للمؤسسة، حيث الإشكالية القانونية تتمثل في القراءة المعتمدة من طرف مديري المؤسسات التربوية لتصنيف مستشار التوجيه ضمن الفريق الإداري ورغم هذا الإشكال إلا أنه لا يستفيد حتى من السكن الوظيفي والتعويض كباقي الموظفين الآخرين، بالإضافة إلى أنه مكلف بمتابعة التلاميذ نفسيا ودراسيا من الإعلام والتوجيه والمساعدة النفسية والتقييم، كما أنه مكلف بدعم ومساندة الأساتذة في تقديم الآراء والمقترحات حول التلاميذ وحول طريقة التدريس كل هذا وذاك يجعل مستشار التوجيه محط أنظار وتوقعات الآخرين منه.

و يرى لطفي راشد (1992) أن غموض الدور يمكن حصره في أربعة مصادر أساسية، رغم تعدد مظاهره وهي:

- ~ أولاً: تقديم المعلومات إلى الفرد من طرف المشرف أو الرئيس تكون بطريقة غير واضحة أو مشوشة، وخاصة المعلومات التي تشتمل على المصطلحات غير المألوفة.
- ~ ثانياً: عدم وصول معلومات كافية إلى الفرد لتوضيح حدود مسؤولياته وصلاحياته الوظيفية أو توفر معلومات تحدد دوره ودور الآخرين في المنظمة.
- ~ ثالثاً: عدم تحديد السلوكات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه من طرف رئيس العمل.
- ~ رابعاً: عدم حصول الفرد على معلومات كافية التي تمكنه من التعرف على النتائج المترتبة على الدور المتوقع.

(عبد القادر طه، 2001: 24)

كما أظهرت بعض الدراسات أن غموض الدور يمكن أن يترتب عليه ما يلي:

- عدم الرضا عن العمل.
- تؤثر على علاقاتهم بالآخرين.
- ظهور بعض الأمراض السكوسوماتية. (عبد القادر طه، 2001: 27).

ج - صراع الدور:

يقصد به، حدوث تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد داخل التنظيم ومتوقع منه الجماعة المنتمي إليها. (عبد القادر طه 2001: 27)

وفي أغلب الأحيان تكون هذه التوقعات متضاربة فيما بينها، ويتخذ صراع الدور عدة أشكال منها :

1. صراع عدم ملائمة الدور: يشعر الفرد بعدم قدرته على أداء الدور الذي هو فيه بالشكل المطلوب منه.
2. صراع الإفراط في الدور: عندما يكون الفرد معرضاً لمجموعة من التوقعات من جهات مختلفة ولا يستطيع الاستجابة لها في وقت واحد أو في وقت قياسي.
3. صراع بين مرسلي الدور: تعارض توقعات مجموعة من الأدوار مع بعضها البعض اتجاه دور معين كتلقي الفرد أوامر من أكثر من رئيس أو قائد.
4. صراع المرسل الواحد للدور: يحدث هذا النوع من الصراع عند طلب رئيس العمل من مرؤوسيه القيام بواجبين متعارضين في آن واحد.
5. صراع الدور الشخصي: يحدث عند تعارض مطالب الآخرين مع القيم التي يتمسك بها القائم بالدور.

(عبد القادر طه، 2001: 27)

حيث يشير محمد لطفي راشد (1992)، أنه عندما يتعارض الدور مع الظروف الشخصية للفرد عندما يتحتم عليه العمل في مناورات مسائية أو السفر لمسافات بعيدة أو التغيب عن المنزل لفترات طويلة مع كونه زوج أو أب أو عائل، ويؤدي ذلك إلى صراع نفسي توقف حدته على قوة الضغوط، وقدره احتمالها من قبل الفرد، الذي يتعرض لمجموعتين من توقعات الدور في أن واحد والامتثال لأحدهما يجعل من الصعب الامتثال للآخر.

حيث الأعمال الإدارية المكثفة لمستشار التوجه وبالإضافة إلى النشاطات الأخرى كالإعلام والتوجيه والمتابعة النفسية والاجتماعية التقييم تجعله غير قادر على أداء دوره بالوجه المطلوب كما أن القوانين الإدارية تتسم بالمركزية الشديدة وكثرة الإجراءات والتركيز على البيروقراطية الإدارية، التي تتسم بالروتين والتعقيد ووضع القرارات النهائية بيد الإدارة العليا، وقد تكون هذه الأخيرة كإدارة المؤسسة تسلطية مما يجعلها تفرض رأيها الخاص، وتقف حائلا ضد مقترحات مستشار التوجيه لاتخاذ قرارات على ضوءها، وتكليفه بمهام هي في الأساس من عمل المدير أو الناظر....

كما أن تعدد المشرفين على مستشار التوجه كمدير مركز التوجيه ومدير المؤسسة التي يعمل فيها، حيث أن اتجاهاتهم وتوقعاتهم تؤثر على طبيعة علاقتهم بالمستشارين الذين يشرفون عليهم، وقد يكون مصدرا من مصادر الضغوط المهنية والعكس صحيح، هذا إلى جانب تدخلهم المباشر أو الغير مباشر مع أطراف أخرى كالأساتذة و الأولياء أو الموظفين في عمل مستشار التوجيه خاصة إذا تعلق الأمر بتوجيه التلاميذ إلى الشعب الدراسية.

د - طبيعة العمل:

لا تخلو وظيفة من الوظائف تقريبا من الضغوط، إلا هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها. (اعتدال معروف، 2001: 35) ويعود ذلك إلى طبيعة الوظيفة تفرض على الموظف اتخاذ قرار هام ينطوي على مسؤوليات مثل موظفي قطاعات الأمن و الصحة و التربية وغيرها. (اعتدال معروف، 2001: 123) حيث ترتبط المؤسسات التعليمية على اختلاف مستوياتها و أنواعها بمهام كبيرة لاسيما في مجال التغلب على المشاكل التي تعترض العملية التعليمية وعنصرها الأساسي التلميذ.

فمستشاروا التوجيه إضافة إلى ما يعانونه من مشكلات اجتماعية واقتصادية، لديهم مشكلات خاصة بطبيعة عملهم نظرا للأعمال والنشاطات المكثفة لديهم، كما حددها المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 الصادر بتاريخ 18 سبتمبر 1991، كالإعلام، التوجيه، المتابعة النفسية والاجتماعية، والتقييم رغم هذه

النشاطات إلا أن هناك صعوبات تقف عائقاً أمام القيام بها ككثرة عدد التلاميذ، ومتابعتهم في جميع الأطوار، التنقلات الكثيرة سواء للمؤسسات التابعة لقطاعات أو إلى مركز التوجيه، بالإضافة إلى نقص الاختبارات والمقاييس قلة التدريب والتكوين، تعدد **المشرفين** عليه، عدم تفهم الإدارة والأساتذة لعمله، وبالتالي يقع على المستشار عبء مهني ومسؤولية كبيرة تثقل كاهل مستشار التوجيه وتؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط لديه.

ت- التحفيز:

يقصد بها تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة الدوافع لدى الفرد من أجل إشباع حاجاته وتمثل الحوافز رد فعل أو استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد وتتبع من داخله، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل فيها المنظمات مع أفرادها وتتنوع الحوافز بتنوع الحاجات والدوافع، ولم تعد فقط الحاجة المادية هي وحدها التي يبحث العاملون على إشباعها، وبذلك تنوعت أساليب التحفيز وتحولت من الأساليب السلبية المعتمدة على التهديد والعقاب إلى الحوافز الإيجابية المشجعة على تحسين الأداء ورفع الكفاءة، كالعلاوات والترقية والمشاركة في اتخاذ القرارات وغيرها. (الكبيسي عامر خضير، 1998: 191)

ولما للحوافز من دور فعال في إشباع حاجات مستشار التوجيه ودفعه نحو الانجاز والإبداع، فإن لانعدامها أو تقليصها دور سلبي عليه يبرز من شعوره بالغبن والإحباط والملل، مما يؤثر على أدائه وبالتالي صعوبة أو عدم تحقيق الأهداف التربوية المرجوة ، الأمر الذي يعد مصدراً من مصادر ضغوط العمل في المؤسسة.

ث- التقدم والنمو الوظيفي:

تعتبر عوائق التطور والتقدم المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغط العمل مثل الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

حيث يسعى مستشار التوجيه من خلال فترة حياته العملية الوصول إلى المزيد من المهارات التي تنتمي قدراته وتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته.

وإذا ما شعر مستشار التوجيه بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم تحقيقه لطموحاته وتوقعاته في التدرج الوظيفي ويؤدي به إلى الإحساس بضغوط مهنية تؤدي بهم إلى

القلق وعدم الطمأنينة مما يكون له أثر سيئ على **مجهوداته** ونتائج أعماله فإذا كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فأنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي.

وغالبا ما يؤدي به إلى البحث عن عمل آخر أو التقاعد المبكر، وإذا لاحظنا نظام الترقية من خلال قوانين الوظيف العمومي فإن الترقية بالنسبة لمستشار التوجيه محدودة جدا مقارنة مع الأساتذة والموظفين الآخرين. وخاصة إذا كان قد قضى وقت طويل في المهنة، حيث يشعر بأحقيته في تبوء المناصب العليا وهذه الأخيرة محدودة جدا وتكاد تكون شبه معدومة.

ج- المسؤولية على الأفراد:

فبعض المهن تعطى وزنا كبيرا للمساءلة والمحاسبة في العمل، ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الأفراد مقارنة بالمسؤولية عن الوسائل المادية، هذا النوع من الضغوط يتعرض له العاملون في مجالات الشرطة، التمريض، والتربية. (محمد قاسم عبد الله، 2001: 119)

إن المسؤولية التي تقع على مستشار التوجيه هي على التلاميذ مهما كان مستواهم وعددهم من خلال متابعتهم نفسيا واجتماعيا ودراسيا، فرديا أو جماعيا بكل الإمكانيات والوسائل المتاحة.

ح- تقويم الأداء:

يهدف تقويم الأداء في الأصل إلى تطوير الفرد وتحسين فعالية وكفاءة المنظمة، من خلال التغذية الراجعة التي تأتي من عملية التقويم، أو ما يترتب على عملية التقويم من تطوير للفرد من خلال إشراكه في البرامج التدريبية أو ترقيته أو نقله إلى موقع عمل أفضل، حيث ينعكس ذلك على مهارات وقدرات الفرد وبالتالي على أدائه في المنظمة ثم رضاه عن العمل الذي يؤديه.

ويورد هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998)، مجموعة من الأسباب التي تجعل الموظفون يكرهون عملية التقويم وهي على النحو التالي :

- تخلق لديهم نوع من التوتر والضغط.
- غياب المعايير الموضوعية لعملية التقويم.
- لا يشاركون في عملية التقويم.
- عدم قبول الاعتراض على التقويم.
- الخوف من إبداء الرأي الذي يختلف مع توجهات المدير.
- تركيز التقويم على السلبيات أكثر من الإيجابيات.

أما من حيث التطوير، فإنه قد يكون سببا من أسباب الضغوط إذا لم يكن هناك خطط للتطوير الوظيفي أصلا، أو تكون الفرصة المتاحة للتطوير قليلة من حيث أن الموظف يكره الجمود والتوقف من مهاراته السابقة التي على أساسها اكتسب وظيفته، بل يود تطويرها لتتاح له الفرصة في مواقع وظيفية أفضل وتحسين وضعه المالي.

إن عدم توفر الفرص للتطوير وتحسين الوضع الوظيفي و المادي وإشباع حاجاته في تحقيق ذاته يمثل مصدرا من مصادر الضغوط العمل التنظيمية.

مما سبق نلاحظ أن عملية **التفتيش** أو الزيارة التي يقوم بها المفتش أو المدير أصبحت من الأمور التي ترعب مستشار التوجيه ويخلق لديه نوع من التوتر والضغط، من غياب معايير التفتيش الحقيقية المبنية على التقويم الصحيح والمساندة والتحفيز والتشجيع من خلال التركيز على الإيجابيات ومحاولة التغلب عن السلبيات ومن خلال معرفة الأسباب الحقيقية لتقويمها، كما أن عملية التفتيش أصبحت وسيلة تهديد من طرف مدير المؤسسة لمستشار التوجيه، وخاصة وأن أغلب المديرين يجهلون طبيعة عمل مستشار التوجيه من الناحية القانونية.

خ- العلاقات في العمل :

أهم العوامل المؤدية إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها فشل أو نجاح العلاقات في العمل بين الأفراد داخل المنظمة، حيث يتطلب أداء العمل إلى ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيء استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية، أو الصراعات، أو وجود مناورات ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد يؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال واعتراب من طرف الفرد. (المشعان عويد السلطان، 1994: 301)

ويوجد داخل المنظمة أنواع مختلفة من العلاقات مثل العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين بالتسلسل أو المركزية أو انعدام التفاهم فإن ذلك يؤدي إلى حدة الضغوط لدى الأفراد، كما أن العلاقة بين المرؤوسين إذا خلت من الود و الحب وقامت على التخوف والحذر والتنافس الغير الشريف فإن ذلك يؤدي ظهور الصراعات داخل المنظمة وبالتالي تعرض العاملين لعدة أنواع من الضغوط. (الشتواني صلاح، 1972: 226)

وفي هذا السياق يعتبر مستشار التوجيه عضوا في جماعة يعمل أو يتعامل معها، وهو بذلك يدخل في علاقات مختلفة مع متعاملين تربويين سواء كان مديره التقني كمدير مركز التوجيه المدرسي والمهني

أو مديره الإداري كمدير الثانوية أو المتقنة أو المتوسطة أو زملائه أعضاء الفريق الإداري وأعضاء الفريق التربوي كالأساتذة والمساعدین التربويين أو التلاميذ وأولياءهم، وبالتالي نجاح هذه العلاقات يعطي للمستشار الدعم والمساندة والتحفيز لعمله وتحقيق الأهداف المرجوة للعملية التعليمية ورسوخ الروح الجماعية في العمل، أو قد تسبب له عدة صعوبات وعراقيل وضغوطات تعيق أدائه المهني.

(3) النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية وذلك راجع لتعقيدها وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع، ومن بين هذه النظريات والنماذج نذكر ما يلي:

أ- نموذج توافق الفرد مع البيئة:

يندرج تحت هذا النموذج العديد من النظريات أبرزها نموذج Michigan model بجامعة ميتشجن حيث تمت الأبحاث الذي تبنت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الاجتماعية و وفقا للتصورات الأولية لهذا النموذج فإن البيئة تؤثر على الفرد وبالتالي تؤثر على استجابته ثم على صحته. وقد اقترحه (1974 French, Rogergs, S.cobb)، في تصور آخر سعيا لإيجاد إطار نظري للتوافق بين الفرد وبيئته، وعلاقة ذلك بضغوط العمل، يركز نموذج ميتشجن على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته الشخصية وعلاقة ذلك بالضغوط والإجهاد و وفقا لهذا النموذج هناك نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة.

1. التوافق بين حاجات ودوافع وأهداف الفرد، وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل الإنجاز وتحمل المسؤولية والرضا الوظيفي وغيرها من المزايا.

2. التوافق مع متطلبات المهنة وقدرات ومهارات العامل وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق، وتؤكد كذلك على أن أي اختلال هو بالضرورة سببا للضغوط ويندرج تحت هذه النظرية تعريفات مختلف للضغوط.

(الأحمدي حنان عبد الرحمان، 2002: 51)

ب- النموذج البيئي الاجتماعي:

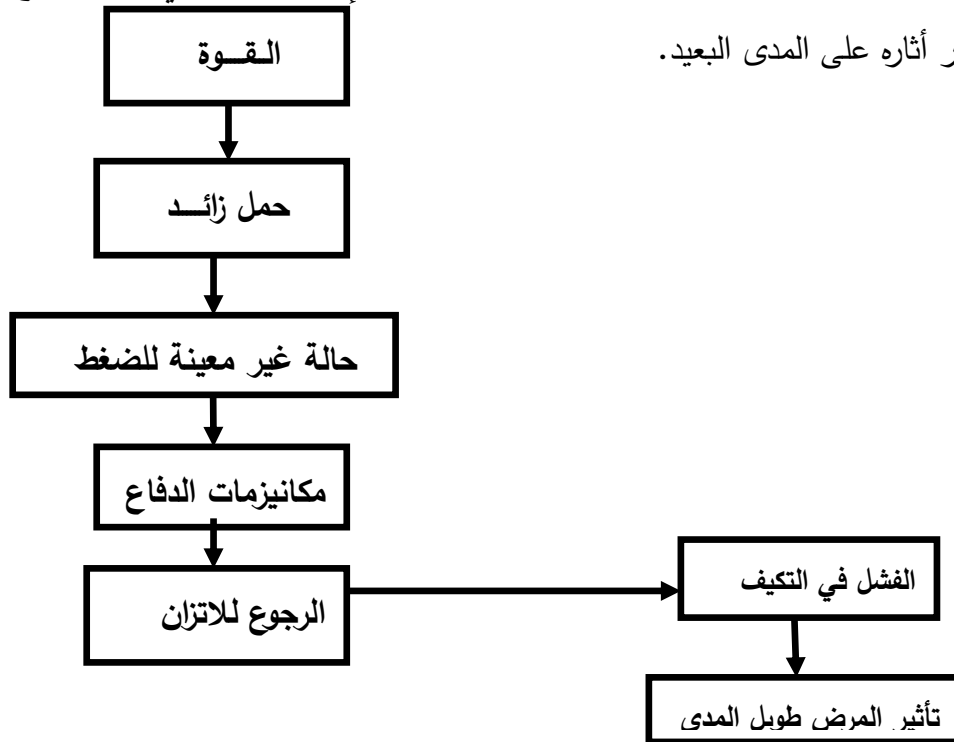
ويمثل محاولة مبكرة من طرف (1978 Katz- kahn) لفهم عمليات ضغوط العمل من خلال التركيز على تأثير البيئة كمصدر للضغوط ، ويشيران إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط واستجابة لها، وأول هذه العوامل هي العوامل البيئية والتي تتضمن نوعين.

أ- البيئة الموضوعية: وما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية المكتب و وسائل الصحة، السلامة في المنظمة.

ب- البيئة النفسية : وتتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد أو سلامته إلى الاضطرابات النفسية مثل القلق، الشعور بالاكنتاب، عدم الاستقرار، اضطرابات النوم والشخصية التي تقوده إلى تذبذب في الكفاية الإنتاجية للفرد .(هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998: 57)

ت- نموذج كايلان:

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



الشكل رقم (04) طريقة مقاومة الضغط

المصدر: فاروق السيد عثمان(2001)

ث - نموذج المثير والاستجابة :

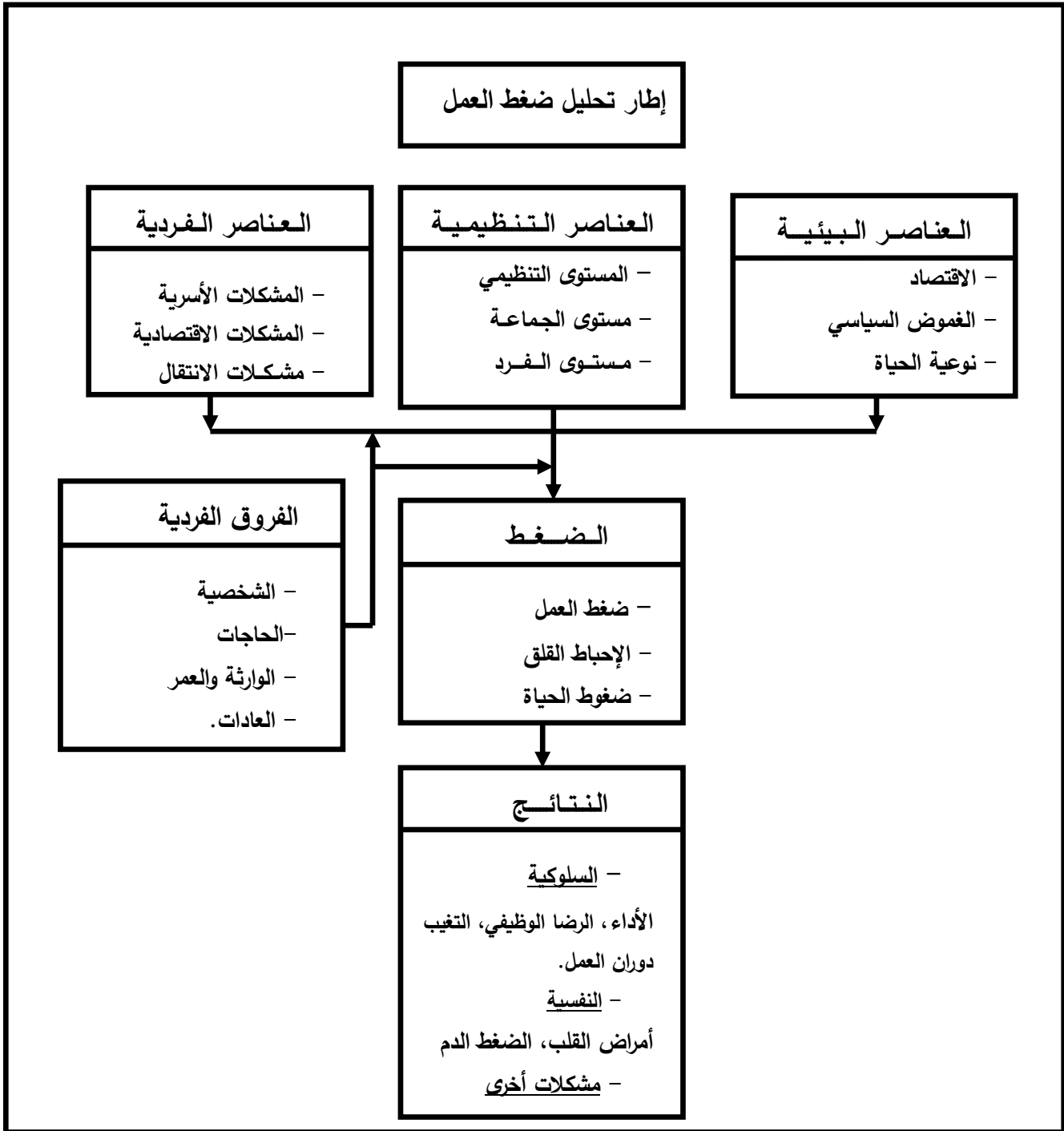
لقد اهتم "هـبـ" Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل، وفي هذه النظرية أكد "هـبـ" أن العمل ذات المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات **لو زادت** على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق، وبالتالي قدرة الفرد على التركيز، **وتقل** قدراته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة على قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء **والإثارة** لآتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء والانجاز. (فاروق السيد عثمان، 2001: 97)

ج - نموذج Megline :

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

ح - سيزلاقي و والاس 1987 :

تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية هي البيئة والمنظمة والعوامل الفردية، وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين، ولكن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، ورغم تباين حدة الضغوط من الفرد لآخر إلا أن هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر ترتب في النهاية آثار سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط، كما أنها ترتب آثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل، وهو ما يوضحه الشكل التالي :

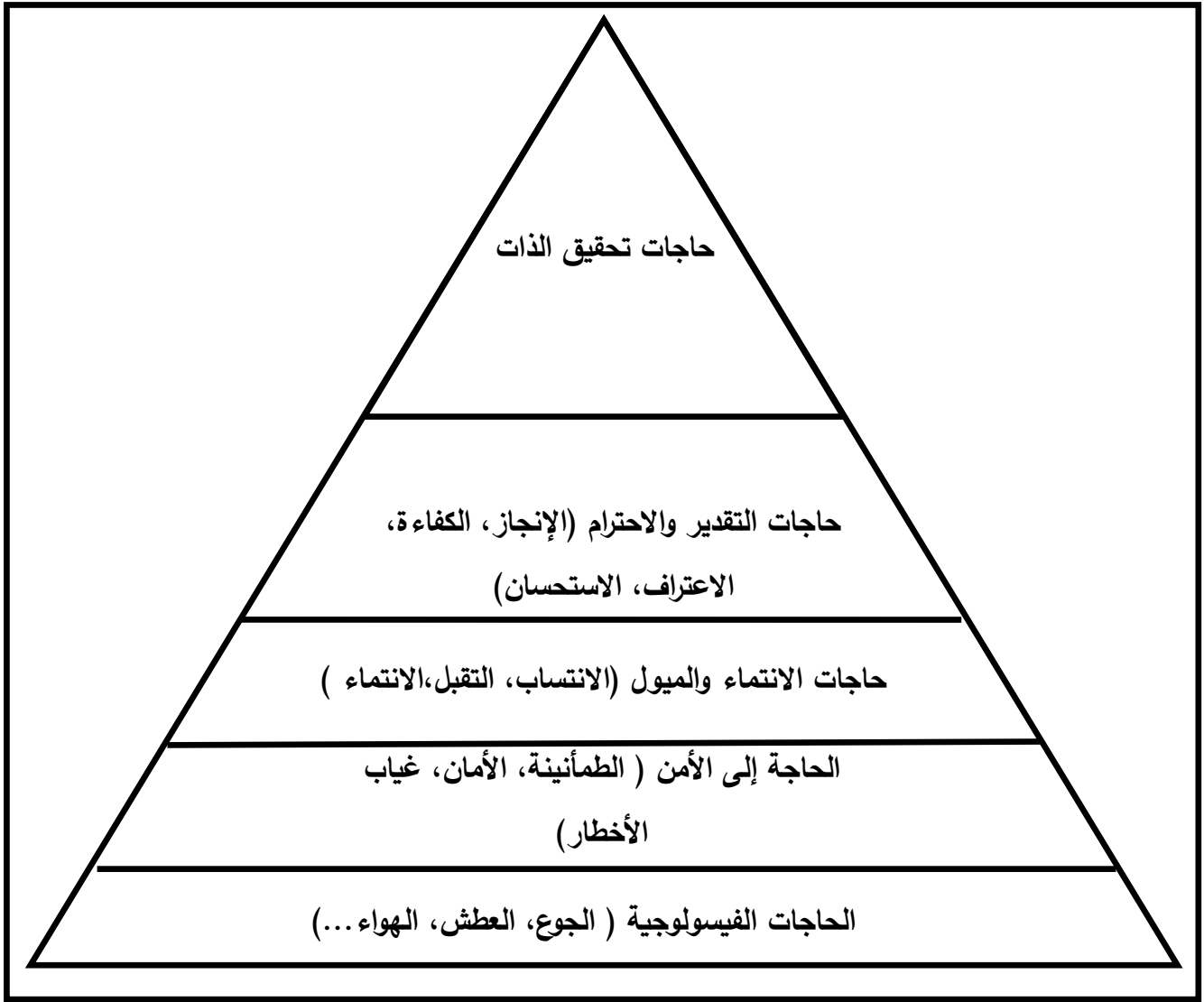


الشكل رقم (05) نموذج سيزلاقي و والاس 1987

المصدر: سيزلاقي و والاس (1991)

خ- نظرية ماسلو:

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



شكل رقم (06) سلم هرم لحاجات لماسلو

المصدر: فاروق السيد عثمان (2001)

د- نظرية الفسيولوجية لهانز سيلي (Hans Selye)

قدم Selye هذه النظرية سنة 1936، حيث أطلق عليها اسم متلازمة التوافق العام أو متلازمة التكيف العام وكان متأثراً بفكرة أن معظم الكائنات البشرية لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية، فتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، وقد حدد Selye ثلاثة مراحل يمر بها الفرد في استجابته للضغوط، ويمكن التعرف عليها من خلال الشكل التالي :

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
رد الفعل تجاه الخطر	المقاومة	الإنهاك
يظهر الجسم التغيرات الخاصة بالتعرض لعوامل الضغط لأول مرة وتبدأ مقاومته في الاضمحلال في نفس الوقت	في هذه المرحلة يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف، تزداد المقاومة لتجاوز المستوى العادي	يعقب التعرض المستمر والمتصل لنفس عوامل الإجهاد و التي أصبح الجسم متأقلمان معها، في النهاية تستنزف طاقة التكيف

الشكل (07) نموذج سيلاي Selye

المصدر: هيجان عبد الرحمان بن أحمد، (1998).

ويدرك "سيلاي" أنه تتحدد شدة الاستجابة للضغط عن طريق العوامل الوسيطة كما تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف، ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم، ولكل تقييم نمط معين من الاستجابة. (الرشيد هارون توفيق، 1999: 53)

هـ - نظرية هنري موراي Murray 1978:

يعتبر "موراي" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على أساس أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويميز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما، ضغط **Beta**، ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد، وضغط **Alpha**، ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، ويوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة، ويطلق على ذلك مفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة النشاطية فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

مما سبق يتضح لنا في نظرية "موراي" بأن الضغط مرتبط تمام الارتباط بالحاجة، حيث عند عدم تلبية حاجة العامل يكون هناك ضغط، حيث ميز "موراي" في نظريته نوعين من الضغوط هما، "بيتا" وفيه إدراك الشيء على حسب الفرد وضغط "ألفا" هو إدراك الأشياء كما هي موجودة في الواقع.

(فاروق السيد عثمان، 2001: 100)

و- نموذج الإطار الشامل لتفسير ضغوط العمل :

هذا النموذج اقترحه "محمد لطفي راشد" في دراسته سنة 1992، ويوضح هذا النموذج ميكانيزم إحداث الضغوط، ويشير هذا النموذج إلى أن مسببات الضغط هي:

1. مطالب المنظمة: إن لكل منظمة خصوصياتها، ولكن هناك عوامل مشتركة توجد في كثير من المنظمات.

أ- أهداف المنظمة وإستراتيجية وسياستها: حيث يمثل تعارض الأهداف التنظيمية مصدرا رئيسيا للضغوط، كما أن الأشكال المختلفة لإستراتيجيات المنظمة تتضمن كثيرا من مسببات الضغط وتشكل السياسات الإدارية مصدرا آخر لضغوط العمل، حيث تبين أن نظم الرقابة الصارمة وعدم العدالة في الأجور والترقيات من المسببات لضغوط العمل.

ب- حجم المنظمة: كلما زاد حجم المنظمة كلما انعدمت الروابط الشخصية واتسعت الفجوة بين الإدارة والعاملين من ناحية، وبين العاملين وبعضهم من ناحية ثانية، كما تتضاعف مشاكل التنسيق والرقابة.

ت- التغيير: ويمثل مصدرا رئيسيا لضغوط العمل، حتى ولو كان هذا التغيير، إلى الأفضل نظرا لما يكتنفه من غموض وعدم تأكيد.

ث- الهيكل التنظيمي: يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع ومسببات الضغط التي يتعرض لها.

ج- العمليات التنظيمية: ومنها ضعف نظم الاتصال وإرجاع المعلومات والتفويض غير السليم والقصور في برامج التدريب.

2. مطالب العمل:

ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المحددة التي يجب القيام بها لأداء عمل محدد، وتبين الدراسات أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من وجبات ومسؤوليات وأعباء يعد من المحددات المهمة لمستوى ونوع الضغط الذي يتعرض له وتعد الزيادة أو الانخفاض في أعباء العمل مصدرا للضغوط.

3. مطالب الدور:

ويقصد بالدور مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين أو من توقعاته الشخصية العالية لما لديه من قدرات ومهارات لا تسايره عند الحاجة لها.

4. مطالب ظروف العمل:

وتتمثل في الظروف البيئية التي يعمل فيها الفرد مثل: الضوضاء، الضوء، الازدحام، سوء تصميم أماكن العمل.

5. مطالب مهنية:

يمر الفرد خلال حياته الوظيفية بمرحلة بدء الوظيفة ومرحلة منتصف الوظيفة ومرحلة نهاية الوظيفة، وعادة تتغير أهداف الفرد وتوقعاته عندما ينتقل من مرحلة إلى أخرى، وثم يتعرض لأشكال مختلفة من الضغوط في كل منها.

6. مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات:

من مسببات الضغوط التي تدرج ضمن هذه المجموعة كثافة أعداد أفراد المجتمع الوظيفي، نقشي الصراع، الفتر في المساعدة الاجتماعية.

ويشير النموذج في الأخير إلى أن الضغط المدرك إما أن يكون إيجابيا أو سلبيا لكل من الفرد والمجتمع، وحدد الآثار، كما حدد الاستراتيجيات المتبعة من طرف كل من الفرد والمجتمع لمواجهة ضغوط العمل.

ذ- نموذج هيجان لتفسير ضغوط العمل :

اقترح "هيجان" نموذجا لتفسير الضغوط العمل ضمنه الأبعاد التالية:

1. مصادر ضغوط العمل:

أ- المصادر المتعلقة بالفرد وتشمل: مصادر متعلقة بشخصية الفرد و المصادر النفسية والمصادر السلوكية

ب- المصادر المتعلقة بالمنظمة وتشمل: ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية، وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.

2. النتائج المترتبة على ضغوط العمل:

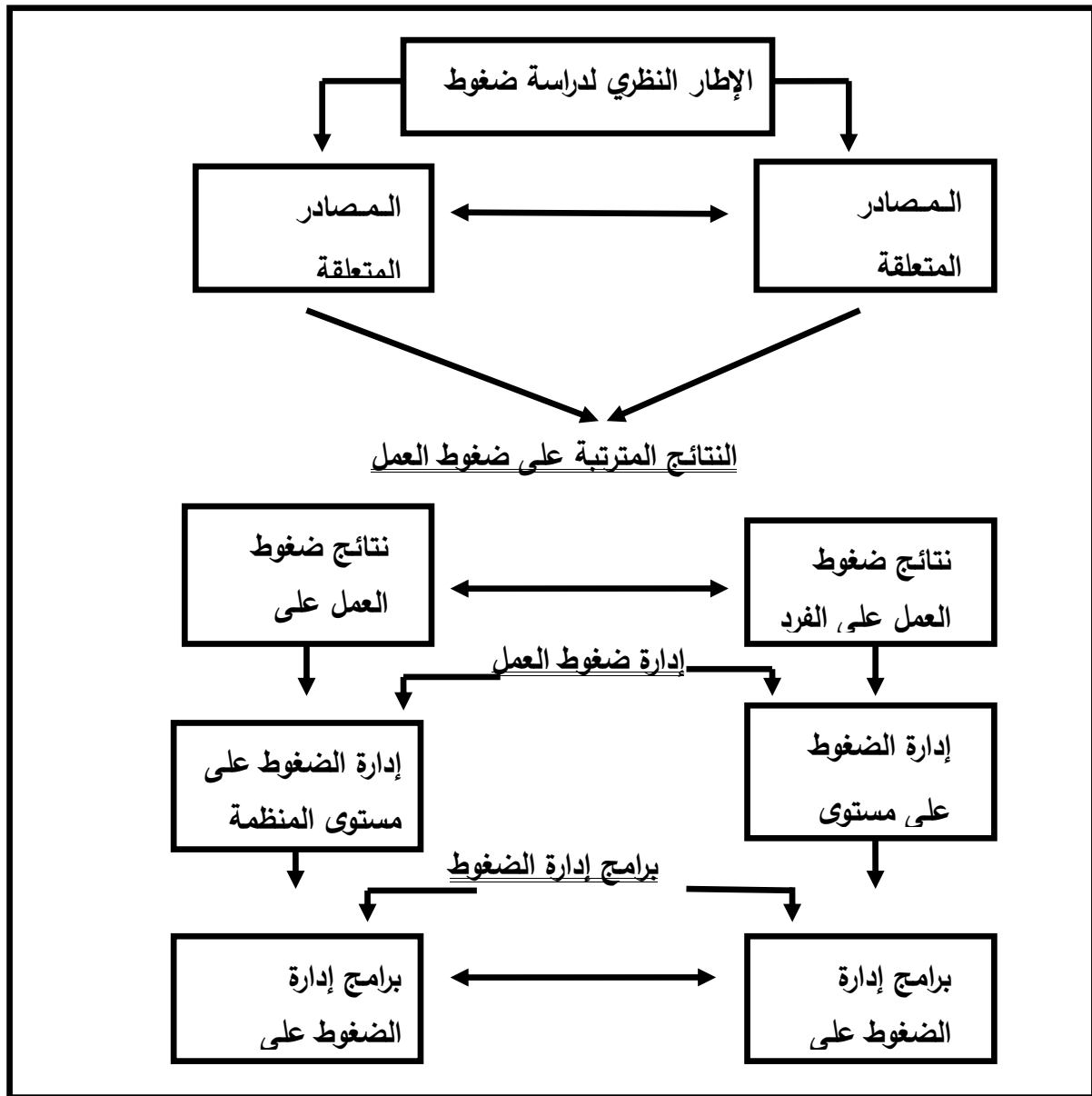
أ- نتائج الضغوط على الفرد: وهي الاضطرابات الفيزيولوجية، والاضطرابات النفسية، الاضطرابات السلوكية.

ت- نتائج الضغوط على المنظمة وتشمل: عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج، الغياب والتسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوي وأحداث العمل.

3. إدارة الضغوط وتشمل:

أ- إدارة الضغوط على مستوى الفرد: وتضم الفرع إلى الله، تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، التمارين الرياضية، الدعم الاجتماعي، الحفاظ على الجهد، طلب المساعدة من المتخصصين.

ب- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة: إدارة ثقافة المنظمة إعادة تصميم الوظائف، الإشراف الناجح، استخدام الدوافع بفاعلية مواجهة الصراع في بيئة العمل، الأساليب التنظيمية، توفر المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي، تحسين ظروف العمل المادية.



الشكل (08) نموذج هيجان 1998.

المصدر: هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998)

من خلال الاستعراض لنماذج والنظريات المفسرة لضغوط العمل يتضح: تعدد نماذج ونظريات ضغوط العمل وتباينها، حيث لا يوجد نموذج واحد أو نظرية واحدة مجمع عليها بين العلماء لتفسير ضغوط العمل.

إن بعض النظريات التي سبق عرضها ركزت على جوانب معينة دون أخرى في تفسيرها لضغوط العمل، فنجد بعضها فسرت استجابة الضغط النفسي على أساس فسيولوجي والاستدلال على وجود الضغط من نمط الاستجابة التي يقوم بها الفرد عند مواجهته للضغوط من خلال بعض المراحل التوافقية التي يمر بها، بينما حاولت بعض النظريات التنبه إلى أهمية دور العوامل النفسية والاجتماعية في الاستجابة الفسيولوجية للضغط، حيث نجد أن البعض نظر إلى الضغط باعتباره مثير للقلق الناتج عن تعرض الفرد لموقف ضاغط، وافترض البعض الآخر أن استجابة الضغط تتأثر بإدراك الفرد ومستوى المساندة الاجتماعية المقدمة له، وإمكاناته الذاتية، و ميكانيزماته الدفاعية التي تؤثر في مستوى الاستجابة الفسيولوجية للضغط التي تتحدد بالاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط اعتمادا على مدى إدراكه للخطر الذي يهدده، كما يشير البعض إلى ارتباط الضغوط المهنية بحاجات الفرد وإن العقل هو الطريقة التي تساعدنا في إدراك ومواجهة الضغوط التي نتعرض لها، كما ربط البعض الآخر بين الضغوط المهنية والانفعالات، وأن هناك تأثير للعوامل النفسية للضغوط على الصحة والمرض، ويؤكد آخرون على الطبيعة التفاعلية للظاهرة وينظر إلى الضغط على أنه **مثير و** استجابة ونتائج هذه الضغوط على الفرد من خلال **الإثارة** الجسمية والنفسية والسلوكية، ونتائجها على المنظمة من خلال عدم دقة القرارات **تدني** مستوى الإنتاج، الغياب والتسرب الوظيفي والصراع داخل بيئة العمل...

(4) عناصر الضغط المهني:

حدد سيزلافي و والاص ثلاث مكونات لضغوط وهي:

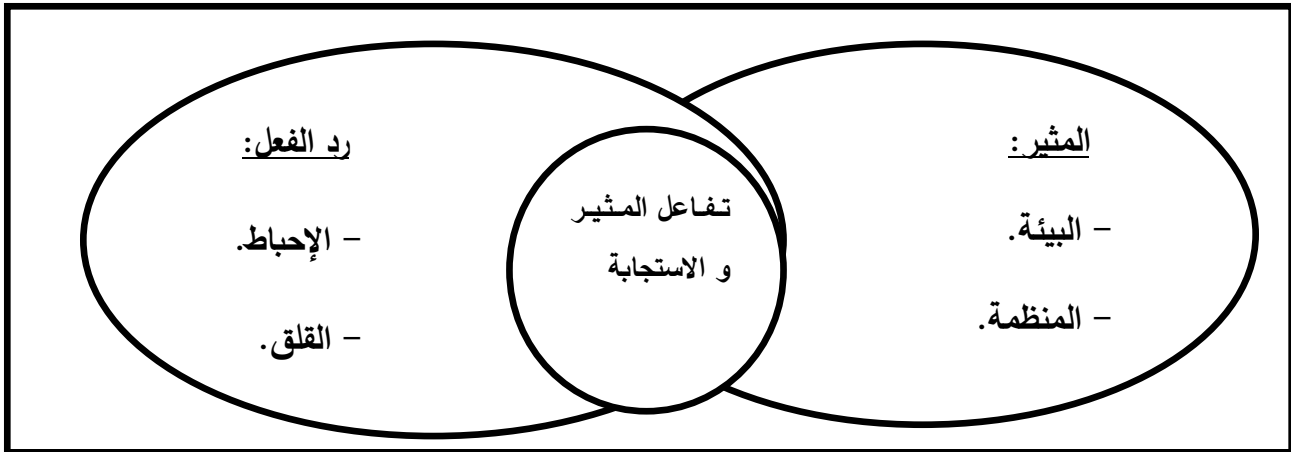
أ- **المثير**: وهو عبارة عن مجموعة العوامل المسببة للضغط والتي يتكون مصدرها من البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه.

ب- **الاستجابة**: تتمثل في رد فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية تجاه الضغط وهناك استجابتان تلاحظان كثيرا:

~ الإحباط: ويحدث نتيجة وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.

~ القلق: وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف.

ج - التفاعل: ويكون بين العوامل المثيرة والعوامل المستحثة، ويأتي هذا التفاعل **المركب**، من تفاعل العوامل البيئية والعوامل التنظيمية في الوظيفة والمشاعر الشخصية للفرد. (محمد فتحي عكاشة، 1999: 87) وبالتالي هذه العناصر تعد المركب الأساسي للضغط المهني، كما أنها تؤثر على الموظف من الناحية الفسيولوجية، والجسمية، والانفعالية، وهذا كله يعود بالسلب أو الإيجاب على أداء الموظف ومستوى إنتاجية المنظمة.



شكل رقم (09) عناصر الضغوط المهنية

المصدر: سيزلاقي و والاص (1991).

5) أنواع الضغوط المهنية:

يوجد نوعان من الضغوط وهي إيجابية وسلبية وهذا التقسيم للضغوط يأتي من الآثار المترتبة عليها:

أ- الضغوط الإيجابية:

هي الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والانجاز بسرعة وحسم، كما أن لها آثار إيجابية تتمثل في تولد الشعور بالسعادة و السرور لديه وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث إن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.

ب- الضغوط السلبية:

و هي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ورفاهية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل بالإضافة إلى إحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل. (النوشان، 2003: 14)

وهذا عندما يكون الضغط مفرط وممتد ومتواصل وغير مفرج يكون له تأثير على الصحة النفسية والجسدية وقد يصاحب ذلك مشاعر الغضب والإحباط والخوف والاكتئاب المتولدة من الضغط، وتكون لها انعكاسات سلبية على جميع جوانب المتعلقة بالعامل وبالتالي تأثير على المنظمة التي يعمل فيها .

▪ جدول رقم (01) المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية:

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1) تسبب انخفاض في الروح المعنوية.	1) تمنح دافع العمل.
2) تولد إحباطا.	2) تساعد على التفكير.
3) تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	3) تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد .
4) تشعر الفرد بأن عمله فيه مشقة عالية.	4) تحافظ على التركيز في العمل.
5) الشعور بالأرق.	5) النوم جيدا.
6) ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير.	6) القدرة على التعبير عن الانفعالات.
7) الإحساس بالقلق.	7) تمنح الإحساس بالمتعة.
8) تؤدي إلى الشعور بالفشل.	8) تمنح الشعور بالإنجاز.
9) تسبب للفرد الضعف.	9) تمد الفرد بالقوة والثقة.
10) التشاؤم من المستقبل.	10) التفاؤل بالمستقبل.
11) عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	11) القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: علي بن أحمد النوشان(2003)

(6) الآثار المترتبة على الضغوط العمل:

يترتب على الضغوط العمل نتائج إيجابية وأخرى سلبية وهي كالتالي:

أ) **النتائج الإيجابية:** إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى الضغوط على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن

لضغوط العمل أثارا إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير مرغوب فيها ومن الآثار الايجابية ما يلي :

- تحفز على العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالإنجاز.
- الشعور بالمتعة.
- تزويد الفرد بالحيوية.
- النظر للمستقبل بالتفاؤل.
- المقدرة على العودة إلى الحالة الطبيعية النفسية عند مواجهة تجربة غير سارة.

(العميان، 2005: 65)

ونستدل على نوعية الضغوط المهنية وأثارها من نظرية MEGLINE التي تعتبر أن الضغط معادل للتحدي، حيث يرى أن المشاكل والصعوبات **تنتج** فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء، وتقترض النظرية أنه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فانه في هذا الموقف لا يوجد أي تأثير **يبعث** بتحسين الأداء ولكن وجود مستوى متوسط من الضغوط **ينتج** الفرصة لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه وهذا ما نقصد به بالضغوط الايجابية وأثارها الايجابية كذلك، أما إذا كان مقدار الضغط غالبا فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي يشبط من عزيمة الفرد العامل ويؤدي إلى فتور همته وهذا ما نقصد به بالضغوط السلبية وأثارها وخاصة إذا أسقطناها على واقع عمل مستشار التوجيه المدرسي و المهني.

(ب) النتائج السلبية المترتبة على الضغوط :

1. آثار الضغوط على الفرد:

1.1. آثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ أو ذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك المتغيرات:

- المعاناة من الأرق.
- الإفراط في التدخين.
- اضطراب الوزن.
- فقدان الشهية.
- التغير في عادات النوم.
- استخدام الأدوية المهدئة.
- العدوانية والتخريب وعدم احترام الأنظمة والقوانين الموجودة في المنظمة.

(هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998: 228)

2.1. آثار نفسية:

على الرغم من أهمية الآثار النفسية، فإنها لم تحظى بنفس الاهتمام الذي حظيت به الآثار المرتبطة بأعضاء الجسم، ويرجع ذلك إلى صعوبة قياسها نظراً لأنها غير ملموسة وقد اتفق الباحثون على أن هذه الآثار تتمثل فيما يلي:

- القلق والتوتر.
- الغضب والإحباط.
- الملل والشعور بانخفاض تقدير الذات.
- الأرق وسرعة الإثارة.
- حال نفسية مختلفة.
- انخفاض أخلاقيات الفرد.
- زيادة عدم الرضا عن العمل.
- زيادة الرغبة في ترك العمل.

- انخفاض الولاء التنظيمي.
- الاحتراق الذاتي.
- فقدان الاهتمام وانخفاض القدرة على إشباع الحاجات.
- الإجهاد الذهني.

(هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998: 230)

3.1. آثار جسدية:

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن يعاني منها الفرد بسبب الضغط في العمل ما يلي:

- الصداع.
- قرحة المعدة.
- السكري.
- أمراض القلب.
- ضغط الدم.

2. آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن عرض الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي :

- زيادة التكاليف المالية " تكليف التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل.
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل و الوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي و التظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي.
- الشعور بالفشل. (العميان، 2005: 167)

مستوى التأثير	فردى	علائقى	تنظمى
جسدى	- تغيرات هرمونية. - اضطراب سيكوسوماتية. - اضطرابات الجهاز المناعى. - آلام جسمية (صداع، غثيان...)		
عاطفى	- قلق، توتر، غضب، بلادة، مزاج مكتئب.	- حساسية مفرطة. - سرعة الانفعال.	- عدم الرضاء
دافعى	فقدان روح الحماس، انخفاض الروح المعنوية، خيبة أمل، زهد، ملل.	عدم الاهتمام بالآخرين، اللامبالاة، فتور الهمة	قلة المبادرة، مقاومة الذهاب العمل، فقدان الرغبة فى العمل، تردى الوازع الأخلاقى.
معرفى	- اضطرابات معرفية. - صعوبة فى اتخاذ القرارات.	- عدائية، شك إسقاط.	- احتقار الدور. - الشعور بعدم التقدير. - عدم الثقة بالزملاء والرؤساء والإدارة.
سلوكى	- نشاط مفرط. - الإفراط فى استهلاك المنبهات وحتى المخدرات. - اضطرابات الشهية. - سلوك اندفاعى.	- سلوك عدوانى. - صراعات. - عزلة اجتماعية. - انفجارات عنيفة.	- أداء ضعيف. - انخفاض الإنتاج. - تأخر. - تغيب. - تغيير العمل.

جدول رقم (02): يمثل الضغط المهني على المستوى الفردي، العلائقي و التنظيمي.

المصدر: علي بن احمد النوشان(2003)

7) أهمية دراسة ضغوط العمل

ترجع إلى ما يترتب عليها من:

~ "تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم للعمل، وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية، الالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرهما على العاملين الذي يتمثل في عدم الرضا المهني، ضعف الدافعية للعمل، الشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب". (دمري أحمد: 68)

~ "بالإضافة إلى قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، وأثره على نفسية الإنسان.

كذلك ما تسببه الآثار السلبية لظروف العمل من شعور بالتوتر والإجهاد والاصابة بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الانجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام.

والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحديات المؤسسات التي يعمل بها أيضا وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير". (دمري أحمد: 68)

" فظروف العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفاتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء المؤسسات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين .

وفي المقابل توفير ظروف عمل جيدة تدفع الفرد نحو الانجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده". (دمري أحمد: 69)

وتعد دراسة ضغوط العمل مهمة بالنسبة للمؤسسات إذ من خلاله يتم الكشف عن أثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم، وكذلك تحمل المؤسسات المسؤولية جراء غياب العاملين وتركهم للعمل، ويمكن التقليل من ضغوط العمل إذا ما توفرت ظروف عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الانجاز والتفوق.

8) أساليب مواجهة ضغوط العمل:

ضغوط العمل ظاهرة جد ضارة تمس كل القطاعات وكل الأصناف السوسيو مهنية، فهي تكلف غالبا الأفراد والمؤسسات والجماعات التي يعدون لها ويعتبرونها من هذه المناحي كإجراءات يجب التوقي منها واستباقها قبل حدوثها، واهتم الكثير من الباحثين بمعالجة أسباب الضغوط أو التخفيف من حدتها، والسبب في هذا الاهتمام هو النتائج والآثار الهامة التي تلحق بالفرد والمنظمة نتيجة ضغوط العمل، فقد ازداد

اهتمام الباحثين والكتاب بدراسة سبل وطرق تخفيف ضغوط العمل وعلاجها، وتم تطوير وسائل وطرق عديدة تتفاوت في بساطتها وتعقدها وواقعيتها. (محمد حسن حميدات، 2008: 192)

و في ضوء ما سبق وانسجاما مع ما سبق عرضه من مصادر ونتائج ضغوط العمل عرض سبل مواجهة ضغوط العمل على أساس تصنيفها إلى مستويين:

1. سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

أ- سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

أ.1. تحليل الوظائف: تهدف هذه العملية إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، ويتطلب الأمر الأخذ بالاعتبار شخصية الفرد التي تشير إلى مزيج من السمات النفسية وعادة ما يمتلك الفرد درجات متفاوتة من السمات المختلفة مثل الذكاء، الثقة بالنفس، الواقعية، الحساسية، الصلابة النفسية، الاعتماد على النفس وغيرها من السمات التي تميز الفرد عن الآخرين. (علي عسكر، 2000: 124)

أ.2. إعادة تصميم الوظائف: يعتبر إعادة تصميم الوظائف بمثابة أسلوب متطور لتحليل وتحسين هيكل الوظائف بهدف زيادة دافعية الفرد من خلال تعديل أبعاد الوظيفة لتحقيق التناسب بين حاجات ودوافع الفرد وهيكل الوظيفة. (محمد الصيرفي، 2007: 140)

وينبغي أن تصمم الوظائف بصورة تساعد على كشف عناصر مثل العبء الوظيفي بشقيه المنخفض والزائد، غموض الدور وتعطي نظرية هيرزبيرغ ذات العاملين إطار لجهود إعادة تصميم الوظائف الرامية إلى زيادة الشعور بالرضا والأداء بالنسبة للعامل حيث ركز على عنصرين: العوامل الوقائية والعوامل الدافعية، ويمكن إثراء الوظائف من خلال إدخال التعديلات الآتية والتي تتضمن عوامل الدافعية في نظرية هيرزبيرغ:

(1) المسؤولية: توسيع مسؤولية العامل.

(2) اتخاذ القرارات: وذلك بتوسيع سلطة العامل وحرية التصرف في العمل والتقليل من الإشراف المباشر عليه أي الاستقلالية في أداء المهمة.

(3) التغذية المرتدة: زود العامل بالمعلومات المرتدة المباشرة بتوفير بيانات عن الأداء وترك للعامل نفسه في بعض الحالات مهمة جمع حفظ تلك البيانات أي المعلومات المرتدة حول أداء المهمة.

(4) المساءلة والمحاسبة: كافئ العامل كالإطراء والتقدير على أساس ما تم انجازه من أهداف.

(5) **النمو والتطور الذاتي:** تشجع العامل على اقتراح تحسينات في النظام الحالي إلى جانب ذلك خطط للتطور والتقدم الوظيفي المحتمل من وظيفته الحالية.

(6) **الإنجاز:** من خلال التوسع في المسؤولية والاستقلالية والمساءلة، ينشأ شعور بالإنجاز أو الإحساس بعمل شيء ذي قيمة لدى العامل. (سيزلاقي و ولاص، 1991: 150)

أما في ما يخص الأدوار لابد من توضيحها من أجل التخلص من التعارضات والقضاء على الصراعات وإيجاد انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملون في المنظمة بوضع أهداف محددة للمهام التي يقومون بها.

ب- سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة:

للمنظمة دور في الحد من تعرض موظفيها للضغوط والتوتر فمثلا يمكن للمنظمة إن تقدم الرعاية الصحية لأسر العاملين وتقديم جداول مرنة للعمل ومن ناحية أخرى تقدم المنظمات بعض البرامج المنظمة لحماية العاملين بها من التعرض للضغوط، وذلك من خلال برامج مساندة العاملين في مواجهة المشاكل المختلفة كتوفير التأمين للعاملين، وكذلك يمكن إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات، وتطبيق أسلوب الإدارة الديمقراطية وتحديد ادوار كل فرد في المنظمة بشكل دقيق حتى لا يكون هناك أي تعارض بين الوظائف، وأخيرا توفير بيئة عمل مادية في شروط صحية مناسبة وكذلك شروط نفسية واجتماعية جيدة.

(زاهد محمد ديري، 2011: 147)

وسبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة تتمثل في مجموعة من القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط والتخفيف من أثارها وتتمثل أهم السبل في التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة وما يترتب عليها من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات، وتغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها المجتمع وتتمثل أهم الأساليب فيما يلي:

ب.1. الإدارة بالمشاركة:

تعتبر الإدارة بالمشاركة أسلوب فعال لإدارة الأفراد في المنظمة وكذلك لتخفيف من الضغوط التي يعاني منها الأفراد، فهي تعمل على دمج أفكار واتجاهات الأفراد والمجموعات في عملية صنع القرارات في المنظمة ولضمان فاعلية أسلوب الإدارة بالمشاركة يجب توفر العوامل التالية:

*عوامل سيكولوجية:

توافر الاستعداد النفسي لدى الفرد على تحمل المسؤولية والمشاركة في صنع القرارات والقدرة على التعبير عن ذاته وأفكاره عند اتخاذ القرارات وكذلك توافر المكافآت المادية والمعنوية التي يحصل عليها الأفراد نظير مشاركتهم في اتخاذ القرارات وان تكون موضوعات المشاركة لها صلة بمستقبل المشاركين فيها

*عوامل تنظيمية:

توفر الوقت المناسب أمام الأفراد للمشاركة في صنع القرارات وتوافر قنوات فعالة للاتصال والمشاركة مع تزويد الفرد بالتدريب والتعليم المناسب لعملية المشاركة. وهناك عدة طرق يمكن للمنظمات أن تستخدمها في أسلوب الإدارة بالمشاركة وهي اللجان، أنظمة الشكاوي، برامج المشاركة في اتخاذ القرارات حيث عندما يشارك العمال في الاجتماعات واللجان ووضع السياسات التي تحدد سير العمل وأهدافه يشعرون بأهميتهم ويتخلصون من الشعور بالإحباط. (فاروق عبده فليه، 2005: 317)

*تطوير نظم الاختيار والتعيين:

بحيث تتضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على تحمل ضغوط العمل وكذلك التعامل معها بنجاح، بمعنى أن نظم الاختيار والتعيين لابد أن تحقق التوافق بين خصائص الفرد متطلبات الوظيفة ومحيط العمل، وهذا يتطلب من الشخص القائم بمهمة المقابلة والتعيين أن ينتبه للمسببات الكامنة لضغط العمل ومدى قدرة الفرد التعامل معها بنجاح، أما سيزياقي و والاص فبالإضافة إلى إستراتيجية البرامج المتطورة للاختيار والتعيين وأجزاء المقابلات المكثفة مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل، فيركز على إستراتيجية التدريب المتطور وذلك بتوعية الموظف بما يمكن يصادفه من مشكلات في العمل. (سيزياقي و والاص، 1991: 191)

ب.2. إعادة تصميم هيكل التنظيم:

وذلك بإضافة مستوى جديد أو إضافة وظائف جديدة أو توصيف العلاقات التنظيمية أو تصميم الإجراءات وتبسيطها أو تحديد حجم عبء العمل أو تحديد عدد العاملين المناسبين في كل وظيفة، وأيضا فان إعادة تصميم الهيكل التنظيمي يجب أن يسمح بفتح باب الترقى إلى الوظائف في المستويات الإدارية الأعلى، وبالتالي عدم البقاء الفترة زمنية طويلة في الوظيفة الحالية والشعور بعدم التطور في هذه المهنة و الشعور بخيبة الأمل لعدم تحقيق الذات، كما يجب أن يسمح التطوير المقترح في الهيكل التنظيمي

بسهولة الاتصال الأفقي والرأسي وبالتالي سهولة تدفق المعلومات وتوفيرها للمديرين على كافة المستويات الإدارية مما يؤدي من تخفيف من ضغط الوقت، وزيادة العلاقات التبادلية بين الإدارات والأقسام ويقوي من وسائل التنسيق بين الأقسام. (محمد الصيرفي، 2007: 145)

ب.3. الدعم الاجتماعي:

أما عسكر (2000)، فيشير إلى أهمية بعض العوامل مثل الدعم الاجتماعي والمناخ التنظيمي المناسب للعاملين أما الدعم الاجتماعي فأهميته تبرز من خلال اهتمام المنظمة بتوفير فرص التنظيمي المناسب للعاملين أما الدعم الاجتماعي فأهميته تبرز من خلال اهتمام المنظمة بتوفير فرص للعلاقات الاجتماعية وبث روح التعاون والتآلف بين العاملين، والدعم الاجتماعي يعمل في اتجاهين، كلاهما صالح للطرفين، الفرد، والمنظمة. فمن جانب يزيد من استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل الضمان، القبول، الانتماء ومن جانب آخر فإن الدعم الاجتماعي يعمل كمنطقة عازلة أو مخففة للضغوط ويتم ذلك من خلال التعاطف وتقديم المساعدة.

ب.4. إعادة تطوير طرق تقييم الأداء :

يعتبر وجود نظام الأداء تقييم عادل وموضوعي، من أحدا لأساليب الهامة لتقليل ضغوط العمل، حيث أن شعور الفرد أن أدائه محل تقييم عادل وموضوعي يترجم في شكل ثواب وعقاب، يولد لدى شعور بالرضا الوظيفي، وشعور بالعدالة، مما يزيد معدلات أدائه في العمل، كما انه يخفف من تأثير العوامل المسببة للضغوط ولذلك فإن إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة من أجل تطويرها لزيادة درجة موضوعيتها يعتبر أسلوب مناسب لتخفيف الضغوط. (محمد الصيرفي، 2007: 145)

ب.5. التكوين والبرامج التدريبية :

يساهم التكوين والبرامج التدريبية الحديثة في التخفيف من الضغوط في العمل حيث يساعد التكوين على كسب المعلومات والمعارف الحديثة وكيفية استخدام الوسائل والآلات الحديثة وتطوير المهارات للعامل، ومساعدتهم على فهمهم للمنظمة وتوضيح أدوارهم فيها، ومساعدتهم على حل مشاكلهم في العمل، وتطوير وتنمية الدافعية نحو الأداء وتقليل التوتر الناجم عن نقص المعرفة ومنه المساهمة في تنمية القدرات الذاتية للإدارة والعاملين. (نوري منير، 2010: 238)

ب.6. الاهتمام بالمناخ التنظيمي للعمل:

وتبرز أهمية ايجاد مناخ تنظيمي مساند للعاملين في تنمية العلاقات التبادلية الايجابية، وعادة يتضمن مثل هذا المناخ متغيرات تنظيمية مثل المشاركة في القرارات، وتشجيع الاتصال، اللامركزية، وإعطاء

العاملين درجة أعلى من التحكم في أعمالهم، وإيجاد بيئة عمل فعالة قادرة على رصد المشكلات والتعامل معها لصالح الجميع من منظور وقائي، وتبني المنظمة لبرنامج محاضرات وندوات عن الضغوط المهنية وإبعادها المختلفة والأساليب التعامل معها، كذلك تنمية المنظمة لتحسين قدرتها على حل مشاكلها والتكيف مع التغيرات البيئية من خلال رفع مستوى الثقة بين العاملين وزيادة فرص مواجهة المشكلات والعمل على حلها والاعتماد على المعرفة والمهارة وتشجيع الاتصال.(علي عسكر، 2000، 132)

أما بالنسبة لأهمية الاتصال فتكمن من خلال تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم على التغلب على كثير من المعوقات النفسية للاتصال، وتجعلهم أكثر استعداد لمعرفة الأسباب الحقيقية للضغوط في العمل، وأكثر فهما للمعلومات والعمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة وتوفير سبل التعاون فيما بينهم، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة النفسية والجسمية للعامل وبالتالي تخفيف حدة الضغوط التي يواجهها.

2. سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى الفرد:

بدأ الاهتمام بسبل مواجهة الضغوط النفسية منذ العقود الأربعة الماضية، وتعد الدراسة التي قام بها مورفي Murphy 1962، من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة للأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف المهددة، بهدف السيطرة عليها. (عبد الله الضريبي، 2010: 679)

وهناك بعض الأساليب تساعد الفرد على التكيف والسيطرة على المواقف الضاغطة وتمكنه من مواجهة أي ضغوط **مقبلة** وهي:

1) التعايش مع الضغوط:

وتمثل هذه الطريقة الأسلوب الأضعف والأقل قبولا في التكيف والتعامل مع الضغوط ويمكن إتباع هذه الطريقة في الزمن القصير ويتطلب ذلك تقهما لنوع الضغوط وأثارها وعلاقتها بسلوك الفرد.

2) الانسحاب من المواقف الضاغطة:

كأخذ العامل إجازة، أو تغيير القسم الذي يعمل فيه، أو تغيير الزملاء والعلاقات الاجتماعية، ويعتمد هذا على ظروف الموقف الضاغط فإذا كان الانسحاب يؤدي إلى انخفاض حدة التوتر كان مفيد، وإذا لم يؤثر الانسحاب أو فاقم من حدة التوتر كان ضارا.

(3) **تغيير علاقة الفرد بالضغوط :** ويعني هذا سعي الفرد إلى تغيير أنماط العلاقة بينه وبين عناصر العمل التي تسبب التوتر والضغوط وعناصر العمل قد تكون الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين أو العمل نفسه وطريقة أدائه.

(4) **تغيير الضغوط نفسها:**

هناك ضغوط يمكن التأثير عليها مثل الإضاءة والحرارة وترتيب مكان العمل كما يمكن التأثير على سلوك الأطراف المسببين للضغوط بأساليب التقاهم والإقناع والتفاوض والحسم.

(5) **تقبل الموقف وتخفيض الضغوط :**

ويحدث هذا غالباً لعدم إمكانيته تغيير الموقف وما يستطيع أن يقوم به الفرد إذ أن يخفض الضغوط الناجمة عم طريق التمرينات الرياضية مثلاً. (محمد الصيرفي، 2007: 346)
وهناك مجموعة من الأساليب التي يكمن أن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغوط العمل و منها:

1.1. الأساليب المعرفية:

تدخل العمليات المعرفية أو الذهنية في أي قرار يتخذه الفرد حول الأسلوب المناسب للتعامل مع مصادر ضغوط العمل، وتستند الأساليب المعرفية من جانب إلى افتراض مفاده أن التعرض لمصدر ضغط لا يسبب الانزعاج بحد ذاته، بل أن نوعية رد الفعل من جانب الفرد هو الذي يحدد النتيجة النهائية، ومن جانب آخر تستند إلى ما يعرف بالتفكير الإيجابي في مواجهة أمور الحياة وهذه العملية تكون الأولوية فيها للعقل.

ويمثل الاتجاه والوعي الذي يغلب عليهما الطابع المعرفي الخطوة الأساسية والقوة الدافعة في مواجهة مصادر الضغوط، وتكمن أهمية هذين العاملين في أننا لا نستطيع أن نغير من استجاباتنا السلوكية دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لا تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا بما نقوم به أو ما تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لا تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا بما نقوم به أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين ظروف العمل، ولعل أهم اتجاه ننميه هو عدم الاندفاع والتعامل مع مصدر الضغط حسب الأولويات أي ندعو إلى تغيير ردود فعلنا للأحداث لتتمشى مع السلوك المرتبط بالنمط من الشخصية.

(علي عسكر، 2000: 168)

2.1. التطعيم الانفعالي:

الإنسان يخضع منذ ولادته إلى عملية التطعيم وفق رزنامة التلقيح المحددة من ظرف المنظمة العالمية للصحة والتي تهدف إلى إكساب الجسم قدرة ومناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة نفسها لإيجاد مناعة ضد الضغوط النفسية ويتم ذلك من خلال المعاشية الذهنية من جانب الفرد للموقف الذي يسبب له القلق والانزعاج وتتم هذه المعاشية أو الاندماج الذهني بثلاث مراحل:

- 1) جمع معلومات واقعية وكاملة عن الموقف المسبب للقلق حتى وأن كانت المعلومات تزيد من حالة الضيق التي يمر بها الفرد.
- 2) جمع معلومات عن المصادر الخارجية المتوفرة والتي بإمكانها مساعدتك للتعامل بفاعلية مع المشكلة.
- 3) تشجيع النفس على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف الشخصي بوجود الضغوط و وجوب المواجهة وعدم التردد.

3.1. إعادة البرمجة الذهنية:

- ويقصد بها التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال:
- أ- التوقف الفوري عن الاسترسال في الأفكار السلبية.
 - ب- إعادة التفكير ويقصد بها التحول نحو التفكير المنطقي بإتباع مدخل حل المشكلة التي تتضمن إجراءات منتظمة يتمكن الفرد من خلالها حل المشكلة واختيار البديل الأفضل لحلها.

4.1. التصور الذهني:

- ويتضمن عمليات مثل التوقع والتخطيط لمواجهة مصادرا لضغوط ويشتمل التصور الخطوات التالية:
- الوعي بالموقف الذي يسبب لك الضيق.
 - احتضان الموقف لإعطاء نفسك الفرصة للمعالجة الموضوعية للموقف.
 - تخيل الطرق التي تساهم في المواجهة الناجحة وأنت في حالة الاسترخاء العميق.

5.1. الأساليب الذهنية البدنية:

تستخدم هذه الوسائل للوصول إلى حالة من الاسترخاء البدني والذهني والتي يشار إليها بالاسترخاء العميق. وتعتبر أدوات تحقق التوازن بين الراحة والنشاط للجسم وتمكن الجسم من استعادة حيويته لمواجهة الحياة ويعتبر النوم هنا الاختيار الطبيعي للجسم لإعادة التوازن واستعادة الطاقة اللازمة للقيام بالأنشطة اليومية. (علي عسكر، 2000: 174)

6.1. التأمل:

حيث يجلس الفرد مغمضا عينيه ومصدرا صوتا معينا مثل التعويذة أو الدعاء لبعض دقائق لعدة مرات كل يوم. (سيزلاقي و والاص، 1991: 191)

يدخل ضمن عمليات التأمل كل سلوك يبعد الفرد عن الأنشطة اليومية مثل أخذ بعض الوقت لاسترجاع أحداث الحياة، التفكير في معاني الآيات القرآنية، مراقبة غروب الشمس أو شروقها، وغيرها من المواقف التي يخلو فيها الفرد بنفسه، وقد نشر والاس **Wallace** نتائج دراسته حول التغيرات العضوية المصاحبة للتأمل فقد بينت دراسته، انخفاض استهلاك الأوكسجين بدرجة ملحوظة، تخفيف العبء عن القلب، إبطاء الإيقاع المخي. انخفاض الاستثارة للجهاز العصبي.

ولكي يحقق التأمل هدفه ينبغي توفر عناصر أهمها:

~ بيئة خارجية هادئة.

~ بيئة داخلية هادئة.

~ الجلوس بطريقة مريحة وذلك من خلال الاستلقاء على الظهر بحيث تكون الساقان مبتعدتان قليلا.

~ الجلوس بهدوء عشرة دقائق دون حركة أن أمكن مع التحرك إذا شعرنا بعدم الراحة.

~ تجنب القلق للوصول إلى حالة الاسترخاء التام.

~ التخلص من الإثارة التي تأتي من الطعام والعقاقير قبل القيام بالتأمل والبدء بعد ساعة من تناول آخر وجبة.

7.1. الاسترخاء التأملي:

يعتمد هذا الأسلوب على النظرية القائلة بأنك إذا تمكنت من إرخاء العضلات فإن الذهن سيصل إلى حالة من الهدوء والراحة من خلال خفض نشاط الجهاز العصبي الذاتي.

وتتلخص الطريقة في استلقاء الفرد على ظهره أو الجلوس على كرسي مع وجود سند للرأس والقدمين ملامستين بكاملهما لأرضية المكان، ويقوم الفرد بشد المجموعة العضلية ككل أو بشكل منفرد من 5 إلى 7 ثواني تتبعه فترة ثبات للعضلة المشدودة تستغرق الزمن نفسه أو أقل قليلا ثم إرخائها لمدة تتراوح بين 20 إلى 30 ثانية ويكرر الأداء لمرة واحدة على الأقل. (علي عسكر، 2000: 179)

وضمن إطار الاسترخاء هناك عدد من الأساليب السريعة وهي:

~ أخذ غفوة قصيرة في حدود عشرة دقائق لاستعادة النشاط من 6 إلى 10 مرات في اليوم.

- ~ التخيل أو التصور عند الشعور بالضغط أو التوتر وذلك بغلق العينين وتخيل أنك موجود في احد الأماكن المحببة لنفسك.
 - ~ غلق العينين وتدليك الجبهة وخلف الرقبة بحركات دائرية من أطراف لأصابع يساعدك على إرخاء العضلات المشدودة أو المتوترة.
 - ~ الخروج من الروتين وذلك بإضافة عناصر جديدة في سلوكك أو في علاقتك مع الآخرين.
- (علي عسكر، 2000: 182)

8.2. ممارسة الرياضة:

- يعتقد المختصون الإحساس بالراحة بعد التمارين الرياضية، ذلك لأنها تحرر العضلات من التوتر، وتزيد من سعة الأوعية الدموية، وتقلل من ترسب الكيماويات فيها تلك التي تؤدي إلى تصلب الشرايين والتي تعد العامل الأول وراء الأزمات القلبية. (حمدي علي الفرماوي، 2009: 185)
- وبعد القيام بأداء بعض التمارين الرياضية يفرز الجسم بعض الهرمونات التي تساعد على تقليل حدة التوترات والضغوط النفسية وتجعلك نشطا وفي حالة جسمانية جيدة. (عماد الحداد، 2002: 51)
- ويعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط البدني بشكل منتظم إحدى الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد وتمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة، ولكي يكون النشاط البدني مؤثرا وفعالا في مواجهة مصدر الضغوط ينبغي أن يتسم بالتالي:
- ~ يتفاوت زمن الممارسة من 20 إلى 30 دقيقة كل مرة.
- ~ يزاول من 2 إلى 3 مرات في الأسبوع. (علي عسكر، 2000: 191)

2.9. التغذية:

- إن الإنسان كائن حي وما يأكله يؤثر على الكيمياء الحيوية لديه، ووظائف عقله بشكل كبير، فإن إحداث أي تغيير في عادات الأكل سوف يؤثر على قدرته لانجاز مهامه بصورة تامة، وما يتناوله من طعام يعتبر وقودا لعقله، فإذا حرم من هذا الوقود فسوف تقل قدرته على الأداء، وتتنزاد حدة الضغط الوظيفي بسبب تشوش الأفكار واضطرابها.
- وفي ضوء الحقائق الطبية فانه من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة بصورة عامة ولمواجهة الضغوط بصورة خاصة ويوصي المختصون في التغذية، إلي مراعاة احتواء الوجبات الغذائية

اليومية على العناصر الأساسية مثل البروتينات، الفيتامينات، الأملاح، الدهون، وبحيث تؤخذ بكميات تتناسب والمجهود البدني الذي يبذله الفرد.

كما يمكن القول أن الصحة البدنية والنفسية تتطلب توازنا وتكاملا بين الاسترخاء والنشاط البدني والتغذية السليمة بالإضافة إلى الكشف الطبي الذي يمثل مطلبا أساسيا لأي أسلوب يهدف إلى تخفيف الضغوط إذ أن معرفة الحالة البدنية تساعد في معرفة الأسباب والآثار المحتملة للضغوط.

(علي عسكر، 2000: 195).

ويشير كريس كريكو (2004)، إلى أهمية إدارة الوقت الناجحة في تخفيف الضغوط وذلك بالتركيز على بعض النقاط المهمة وهي الانتباه للوقت، وضع الأولويات، التخطيط، ملائمة الوقت مع الأعمال، التعامل مع الواجبات السريعة بسرعة، لا تؤجل، كن واقعيا.

أمثلة	الفئة
الاسترخاء، التأمل، التدليك، التمرين	إستراتيجيات جسدية
المواجهة المركزة على الانفعال للتخفيف من الانفعالات السلبية، المواجهة المركزة على المشكلة كجمع المعلومات.	إستراتيجيات موجهة نحو المشكلة
إعادة تقييم المشكلة، التعلم من المشكلة، القيام بالمقارنات الاجتماعية، تنمية روح الدعابة.	إستراتيجيات معرفية
الاعتماد على الأصدقاء والعائلة، مساعدة الآخرين	إستراتيجيات اجتماعية

الجدول رقم (03) أنجع استراتيجيات مواجهة الضغط المهني

المصدر: Wade&Tavris(2000)

❖ خلاصة الفصل:

تعد الضغوط المهنية من أكثر الظواهر انتشارا في شتى مجالات الحياة وفي مجال العمل بصفة خاصة، فقد استحوذ اهتمام العلماء والباحثين، لذا تعددت تعاريفه ومفاهيمه لدى الكثير منهم كل رآه من زاويته أو مجال تخصصه، ومن ثمة بالرغم من حصره في هذه الدراسة في مجال بيئة العمل من خلال مصادر الضغط المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فإننا نرى بأن هناك عوامل أخرى قد تساهم في حدة الضغط لدى هذه الشريحة من بينها العوامل الشخصية والاجتماعية وكذا الثقافية والتي ترتبط بمجملها ببعضها البعض على اختلاف درجات كل منها وحدة مصدرها.

وقد استعرضنا في هذا الفصل رغم شاسعة هذا الموضوع وتعمده إلى أهم النقاط المتعلقة بالضغوط المهنية حيث بدأنا بتعريف مفهوم الضغط المهني لبعض العلماء والمختصين ثم تطرقنا إلى أهم مصادر الضغوط المهنية الذي مستشار التوجيه، كما تعرضنا إلى بعض النظريات التي تناولت الموضوع كل حسب وجهة نظرها حول الموضوع وأبعاده ثم إلى عناصر الضغط المهني وبعدها إلى أنواع الضغوط المهنية الايجابية والسلبية منها، يلي ذلك أثار الضغوط المهنية ونتائجها السلبية والايجابية كذلك، ثم أهمية دراسة هذا الموضوع، وأخيرا خضنا في طرح بعض الأساليب لمواجهة الضغوط المهنية.

الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز

*تمهيد

1- مفهوم الدافعية وبعض المفاهيم المرتبطة بها

2- تصنيف الدوافع

3- نظريات الدافعية

4- مفهوم الدافعية للإنجاز

5- مكونات الدافعية للإنجاز

6- الخصائص السلوكية للشخصية الإنجازية

7- أنواع الدافعية للإنجاز

8- مظاهر الدافعية للإنجاز

9- العوامل المؤثرة في منشأ دافعية الإنجاز

10- قياس الدافعية للإنجاز

*خلاصة الفصل

تمهيد:

أهتم علماء النفس بدراسة السلوك الإنساني بغية فهمه وتفسيره وربطه بمتغيراته النفسية، فوضعوا قوائم للحاجات والدوافع لدى الإنسان على أساس أنها محركات تقف وراء سلوكه، ويمكن تفسير هذا السلوك في ضوء دافعية الإنسان وأن أدائه مرهون بنوع دافعيته ودرجتها، وفي هذا الصدد يعتبر الدافع للإنجاز من الدوافع النفسية المهمة التي تكون شخصية الإنسان وتحدد ما سيكون عليه أدائه، وتعتبر بداية النصف الثاني من القرن العشرين نقطة بارزة في دراسة موضع الدافعية عموماً ودافعية الإنجاز خصوصاً وشكلت الدافعية ملتقى اهتمام العديد من الباحثين في علم النفس على وجه العموم وعلم النفس الدوافع على وجه الخصوص وعلى الرغم من توفر الدراسات في هذا الموضوع إلا أن التساؤلات مازلت تطرح والإجابة عنها بحاجة إلى مزيد من الجهود المتواصلة للباحثين من أجل الإسهام في تحديد هذا المفهوم والوقوف على أبعاده وعناصره .

1- مفهوم الدافعية و بعض المفاهيم المرتبطة بها:

حاول البعض من الباحثين التمييز بين الدافع (Motive) ومفهوم الدافعية (Motivation) على أساس أن الدافع هو عبارة عن استعداد الفرد لبذل الجهد أو السعي في سبيل تحقيق هدف معين، أما في حالة دخول هذا الاستعداد حيز التطبيق الفعلي فإن هو الدافعية ، وبالرغم من محاولة التمييز هذه إلا انه لا يوجد مبررا لها وهذا ما يشير إليه "عبد اللطيف خليفة" «فالمفهومان مرادفان لبعضهما البعض فكلاهما يعبر عن الملامح الأساسية للسلوك المدفوع» (عبد اللطيف خليفة، 2000 : 67).

إن كلمة دافعية (Motivation) لها جذور في الكلمة اللاتينية (Movere) التي تعني يدفع أو يحرك (To move) في علم النفس ، حيث تشمل دراسة الدافعية على محاولة تحديد الأسباب أو العوامل المحددة للفعل أو السلوك. (عبد اللطيف خليفة، 2000 : 68)

والذي يتخصص الأبحاث التي تناولت مفهوم الدافعية يجد العديد من التعريفات تعبر عن توجهات نظرية مختلفة في التعامل مع هذه الظاهرة ، وفيما يلي سنعرض مجموعة تعاريف للدافعية:

عرف "محمد خليفة بركات" الدافعية بقوله: « إن الدافع هو قوة نفسية فسيولوجية تتبع من النفس وتحركها مثيرات داخلية وخارجية فتؤدي إلى وجود رغبة ملحة في القيام بنشاط معين والاستمرار فيه حتى تتحقق هذه الرغبة ، ويتم إشباع هذا الدافع بما يخفف من حدة التوتر النفسي»

(حمدي علي الفرماوي، 2004 : 12).

وعرفها "أحمد عزت راجح" بأنها: « حالة من التوتر الجسمي النفسي تثير السلوك وتواصله حتى يخفف هذا التوتر أو يزول فيستعيد الفرد توازنه». (أحمد عزت راجح، 1995 : 79)

ويعرف "مجدي احمد محمد عبد الله" الدافع على أنه: « استعداد معقد تتضافر في تشكيله مجموعة من العناصر هي :

أ- الانتباه إلى أشياء معينة جسمية كانت أم نفسية وإدراكها.

ب- انفعال مهيم مرتبط تماما بالدافع المستثار .

ج- سلوك يستهدف إشباع هذا الدافع» (مجدي عبد الله، 2003 : 97).

ويعرف "محي الدين توق" و آخرون الدافعية بأنها: « حالة داخلية في الفرد تستثير وتعمل على استمرار السلوك وتوجيهه نحو تحقيق هدف معين ». (محي الدين توق و آخرون، 2003 : 211)

يرى "عبد المجيد نشواتي" أن مفهوم الدافعية يشير إلى: « حالات شعورية داخلية، وإلى عمليات تحض السلوك وتوجهه وتبقي عليه» (عبد المجيد نشواتي، 1998 : 206).

ويرى "نبيل محمد زايد" أن الدافعية تعرف بأنها: « القوة الذاتية التي تحرك سلوك الفرد وتوجهه لتحقيق غاية معينة يشعر بالحاجة إليها أو بأهميتها المادية أو المعنوية بالنسبة له، وتستثار هذه القوة المحركة بعوامل تنبع من الفرد نفسه (ميوله، اهتماماته، خصائصه) أو من البيئة المادية أو المعنوية المحيطة به (أشياء، أشخاص، موضوعات، أفكار، أدوات) » (نبيل محمد زايد، 2003 : 69)

أما "عبد الرحمن بن بريكة" فيرى أن الدافعية: « تعبر عن الحالة التي يعيشها الفرد حيث تعمل على استثارة السلوك وتنشيطه وتوجيهه نحو هدف معين، ويمكن أن يستدل على هذه الحالة من تتابعات السلوك الموجه نحو الهدف، وتنتهي هذه التتابعات بتحقيق الهدف موضع الدافع»

(عبد الرحمن بن بريكة، 1995 : 139).

يعرفها "ماكس وجيل" بأنها: « قوى موروثية لا عقلانية، تجبر السلوك على اتجاه معين » (ليندا دافيدوف، 2000 : 10).

ويعرف "Govern" (2004) الدافعية على أنها: «عملية أو سلسلة من العمليات تعمل على إثارة السلوك الموجه نحو هدف والمحافظة عليه، وإيقافه في نهاية المطاف». (محمد الترتوري، 2005) وعرف "يونج" (P.T.Young) الدافعية بأنها: «عبارة عن حالة استثارة وتوتر داخلي تثير السلوك وتدفعه إلى تحقيق هدف معين» (عبد اللطيف خليفة، 2000 : 69).

أما تعريف "ليندا دافيدوف" للدافعية فهو: « حالة داخلية تنتج عن حاجة ما وتعمل هذه الحالة على تنشيط أو استثارة السلوك الموجه عادة نحو تحقيق الحاجة المنشطة».

(ليندا دافيدوف، 2000 : 11)

ويعرف "ماكلياند" الدافع بأنه: « نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية والسلوكية الموجهة أو المرتبطة بموضوع ما » (صفاء الأعسر، 1988 : 175).

أما "Hebb" (1989) فيعرفها على أنها: « عملية يتم بمقتضاها إثارة نشاط الكائن الحي وتنظيمه وتوجيهه إلى هدف معين». (سامي ملحم، 2001 : 174).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن معظمها أجمع على أن الدافعية هي حالة تحدث عند الأفراد تعبر عن حاجة أو هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه بسبب عوامل داخلية أو خارجية تثير لديه سلوكا معيناً وتوجهه نحو تحقيق الهدف.

1-1- الحاجة:

يعرفها "Murphy" (1967) بأنها «الشعور بنقص شيء معين إذا وجد تحقق الإشباع» (سامي ملحم، 2001: 175).

فهي الحالة التي يصل إليها الكائن الحي نتيجة حرمانه من شيء معين إذا ما وجد تحقق الإشباع وهي نقطة البداية لإثارة الدافعية لديه بغية السعي في الاتجاه الذي يحقق الإشباع.

1-2- الحافز:

عرف "ماركس" (Marx, 1978) الحافز بأنه «تكوين فرضي يستخدم للإشارة إلى العمليات الدافعة الداخلية التي يصحب بعض المعالجات الخاصة بمنبه معين وتؤدي إلى إحداث السلوك» (سامي ملحم، 2001: 175).

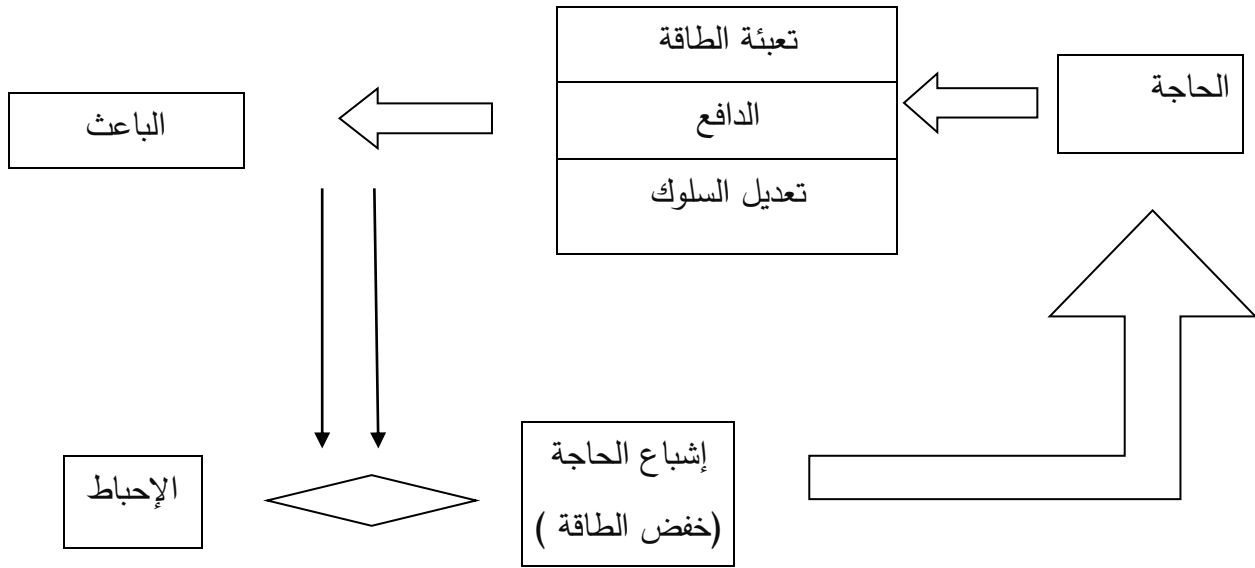
هناك من يرادف بين مفهومي الحافز والدافع على اعتبار أن كل منهما يعبر على حالة التوتر العامة نتيجة لشعور الكائن الحي بحاجة معينة وهناك من يميز بين المفهومين على أساس أن الحافز أقل عمومية من الدافع فيستعمل مفهوم الدافع للتعبير عن الحاجات البيولوجية والاجتماعية في حين يقتصر مفهوم الحافز للتعبير عن الحاجات البيولوجية فقط وعلى العموم فإن الدافع والحافز كما يقول "محي الدين حسين" يشيران «إلى الحاجة بعد أن ترجمت في شكل حالة سيكولوجية تدفع الفرد إلى السلوك في اتجاه إشباعها». (عبد اللطيف خليفة، 2000: 78)

1-3- الباعث:

يعرف "فيناك" (Vinacke) الباعث بأنه يشير إلى محفزات البيئة الخارجية المساعدة على تنشيط دافعية الفرد سواء تأسست هذه الدافعية على أبعاد فيزيولوجية أو اجتماعية وتمثل المكافآت والترقيات أمثلة عن البواعث. (عبد اللطيف خليفة، 2000: 79)

وهذا ما تؤكد مريم عثمان (2010) بأن الباعث هو موضوع أو شخص أو موقف ندركه على أنه قادر على إشباع حاجة ما، ويكون الباعث الجانب الخارجي للدافع.

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



شكل رقم (10) العلاقة بين مفهوم الحاجة والدافع والباعث .

المصدر : عبد اللطيف محمد خليفة (2000 : 85)

2- تصنيف الدوافع:

يمكن تصنيف الدوافع إلى اتجاهين رئيسيين هما:

- الاتجاه الأول يقوم على أساس الحاجة ويضم ثلاثة أنماط من الدوافع وهي:

1- دوافع فسيولوجية: وهي التي منشؤها حاجات فسيولوجية فطرية ضرورية لحفظ الذات وبقاء النوع كالحاجة للماء والطعام والهواء .

2- دوافع الاستثارة الحسية: وهي التي تنشأ عن حاجة فطرية لدى الكائن الحي إلى قدر معين من الاستثارة الحسية أو التنشيط، فمثلاً وجود الإنسان في حالة من الشعور بالوحدة يثير فيه الملل ويدفعه ذلك إلى القيام ببعض السلوكيات أو النشاط كزيارة أحد الأصدقاء (نشاط اجتماعي).

3- دوافع نفسية اجتماعية: وهي التي تنشأ أساساً عن حاجات نفسية واجتماعية ويلعب المستوى التعليمي والثقافي ومعايير المجتمع دوراً كبيراً في استثارته وتوجيه إشباعها .

- الاتجاه الثاني ويقوم على أساس يدرك الإنسان للدافع المسبب له ويضم نوعين من الدوافع:

1- الدوافع الشعورية: وهي التي يمكن للشخص إدراكها ويعي ما وراء سلوكه وعلى هذا الأساس فكل الدوافع التي تنبع من الاتجاه الأول في هذا التصنيف هي دوافع شعورية.

2- الدوافع لا شعورية: وهذه الدوافع هي التي تتسبب في سلوكيات لا يعي الشخص مصدراً لها أو سبباً لحدوثها.

ومهما يكن التصنيف للدافعية فإن ملامحها ووظائفها تظهر بشكل عام فيما يلي:

أ- تزويد السلوك بالطاقة المحركة

ب- تحديد نوع النشاط واختياره.

ج- توجيه السلوك باتجاه إشباع الدافعية وإزالة التوتر لإعادة التوازن.

(وهيب الكبيسي وصالح الداهري، 2000: 63)

3- نظريات الدافعية:

تعددت النظريات التي حاولت تفسير الدافعية سنذكر بعض منها فيما يلي:

3-1- النظرية السلوكية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الدافعية تنشأ عند الفرد بسبب مثيرات داخلية أو خارجية بحيث يصدر الفرد سلوكا استجابة لهذه المثيرات إذ يرى "ثورنديك" (1966) "Thorndike" " بأن السلوك يحركه باعث له ثلاث وظائف : الأول يمد السلوك بشحنة محركة يبعث فيه النشاط والثاني أنه ينتقي استجابات معينة تؤدي إلى الإثابة ، والثالث يوجه إلى الهدف الذي يبعده عن العقاب، والإثابة في هذه الحالة تهيب الفرد بواسطة استعداد عصبي لربط الاستجابة بالموقف وجعلها تتكرر في المواقف المشابهة وعليه فإن المنظور السلوكي للدافعية «يقوم على أساس أن الارتباطات بين المثير والاستجابة هي التي تقوم بالوظيفة الاستثنائية والتوجيهية للباعث». (حمدي الفرماوي، 2004: 23)

ويشير "سكينر" أن خبرات الفرد هي التي تحدد تكرار أو عدم تكرار السلوك في المواقف اللاحقة خاصة التعزيزية منها تشكل الحافز الذي يدفع الأفراد للسلوك بطريقة معينة.

(عماد عبد الرحيم الزغول، 2004: 233).

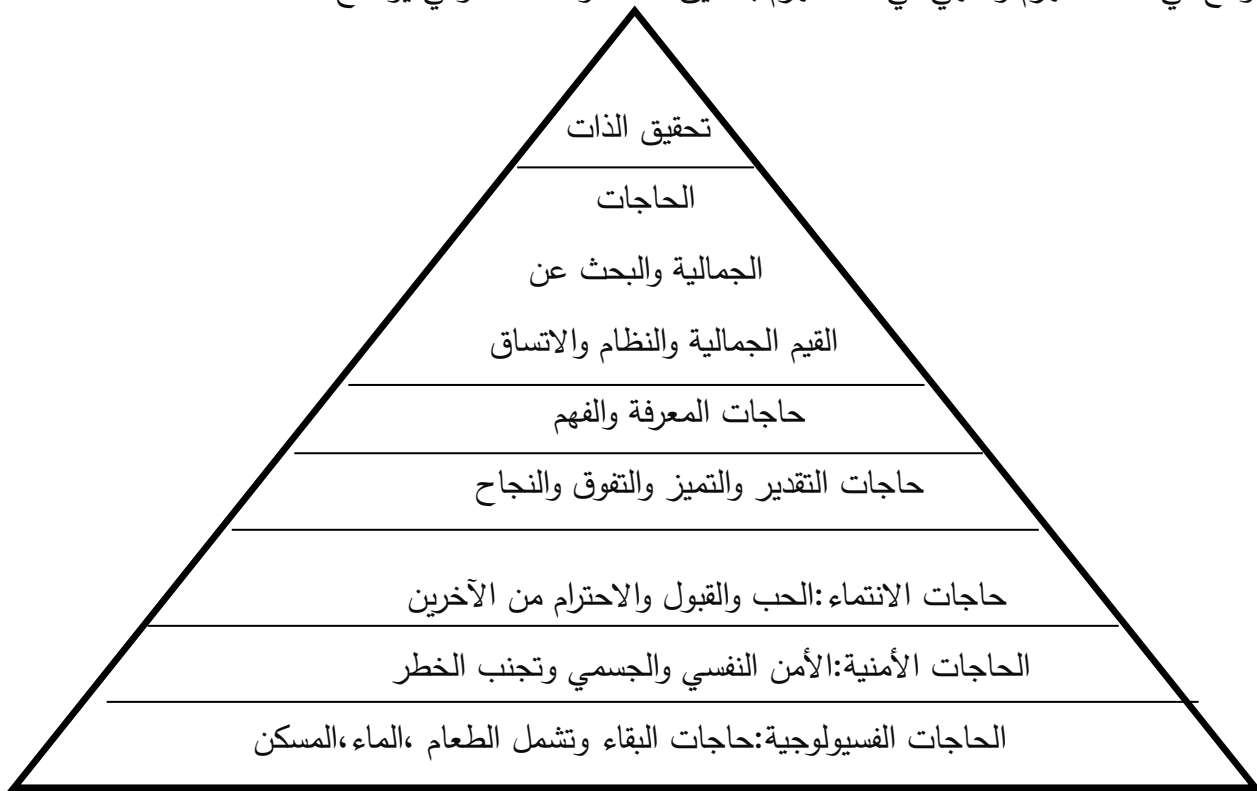
كما أن الفرد عند حصوله على التعزيز والإثابة على سلوكياته يؤدي ذلك إلى استثارة الدافعية لديه للمحافظة على هذه السلوكيات وتكرارها ولذلك ذهب "سكينر" إلى مفهوم التعزيز الذي أفرد له أهمية كبيرة في دفع السلوك، وبالتعزيز يمكن تشكيل وتعديل سلوك الإنسان (حمدي الفرماوي، 2004: 24)، وأن التركيز على عوامل التعزيز والحرمان والحوافز والمكافآت في دراسة الدافعية في هذه النظرية يحدد دور المتغيرات البيئية المحيطة بالفرد في دفع السلوك في حين قللت من دور المتغيرات المتعلقة بخصائص الفرد.

3-2- المدرسة الإنسانية:

تنسب معظم مفاهيم هذه النظرية إلى "ماسلو" (Maslow, 1970) وجاءت رداً على نظرية التحليل النفسي واعتراضاً على النظرية السلوكية، بحيث يرى "ماسلو" أن الدوافع والحاجات لدى الإنسان «تتمو على نحو هرمي لإنجاز حاجات ذات مستوى مرتفع كحاجات تحقيق الذات، غير أن هذه الحاجات لا تتبدى في سلوك الفرد إلا بعد إشباع الحاجات الأدنى كالحاجات البيولوجية والأمنية».

(عبد المجيد نشواتي، 1998: 212)

وتؤكد هذه النظرية على أن للإفراد الحرية في اتخاذ القرارات والسعي نحو النمو وإشباع حاجاتهم وفق سلم هرمي تترتب فيه هذه الحاجات بحسب أولويتها وحددت بسبعة أنواع بداية بالحاجات الفيزيولوجية وتقع في قاعدة الهرم وتنتهي في قمة الهرم بتحقيق الذات والشكل الموالي يوضح ذلك:



شكل رقم (11) يوضح هرمية الحاجات عند "ماسلو"

المصدر: (عماد الزغول، 2004: 238)

بالرغم من أهمية نظرية الحاجات "لماسلو" إلا أنها تعاني من بعض العيوب تتمثل في :
 أ- ليس من الضروري أن يؤجل الفرد إشباع حاجات معينة حتى يتسنى له إشباع الحاجات الدنيا فقد يؤجل الشخص إشباع الجوع لتحقيق حاجة أخرى كالانشغال في أداء عمل ما وفي بعض الأحيان يسعى الفرد لتحقيق أكثر من حاجة في نفس الوقت.
 ب- أغفلت النظرية جوانب أخرى من الدوافع مثل الإضراب عن الطعام احتجاجا على سياسة ما أو تبني أيديولوجية معينة.

3-3- النظرية المعرفية:

تعد من أهم النظريات التي فسرت الدافعية، حيث ترى أن الأفراد يستجيبون للمثيرات « في ضوء نتائج العمليات المعرفية التي يجريها الأفراد على المثيرات وترى أن عملية الإدراك الحسي والتفسيرات التي يعطيها الأفراد للمثيرات تحدد طبيعة السلوك». (عماد الزغول، 2004: 235)
 حيث يركز المعرفيون على المعارف التي يكتسبها الفرد والتأكيد على كيفية فهم الأحداث من خلال الإدراك والتفكير الذي يؤثر على سلوكه في مختلف المواقف. وتؤكد هذه النظرية على أن الإنسان كائن إرادي عقلائي يتمتع بإرادة حرة تسمح له باتخاذ قرارات واعية في انتهاج السلوك الملائم للمواقف وهذا ما يشير إليه "حمدي علي الفرماوي" في قوله: « هو كائن نشط فعال يقيم نشاطه ويبدأ فيه ويتوقع نتائجه إضافة إلى وعيه بالانفعال المصاحب لسلوكه» (حمدي الفرماوي، 2004: 31). لذلك فهي تؤكد على تدخل القصد والتوقع في السلوك الناجم من عمليات معالجة المعلومات، والمدرجات الحسية المتوفرة للفرد إزاء المثير فظاهرة الفضول أو حب الاستطلاع مثلا تمثل نوعا من الدافعية الذاتية التي يمكن تصورها بشكل قصدي يهدف إلى تأمين معلومات حول موضوع من خلال سلوك استكشافي « حيث يرغب الفرد في الشعور بفاعليته وقدرته على الضبط الذاتي لدى قيامه بهذا السلوك» (عبد المجيد نشواتي، 1998: 210)، ويلعب دافع حب الاستطلاع دورا مهما لدى العامل، ويظهر ذلك في الرغبة إلى المعرفة والفهم والكشف والبحث عن المواقف الغامضة وهي عناصر مهمة في تحسين المردود العملي المتمثل في زيادة الانتاج، ولقد صاغ "اتكنسون" نظرية في الدافعية ترتبط بدافعية الانجاز على نحو وثيق مشيرا إلى أن «النزعة لإنجاز النجاح هي استعداد دافعي مكتسب، وتشكل من حيث ارتباطها بأي نشاط سلوكي وظيفة لثلاثة متغيرات تحدد قدرة العامل الميل إلى النجاح و هي الدافع لإنجاز النجاح واحتمالية النجاح، و قيمة باعث النجاح». (عبد المجيد نشواتي، 1998: 210)

ومن أكثر النظريات المعرفية التي عالجت الدافعية نحو تحقيق النجاح وتجنب الفشل نظرية العزو التي تهتم بتفسير وفهم طبيعة العزوات التي يقدمها الأفراد لأسباب نجاحهم أو فشلهم في المجالات المختلفة .

ويعد كل من "اريكس و جرسكي" الافراد الذين توجد لديهم دافع للنجاح أكبر من تجنب الفشل يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب داخلية ،في المقابل نجد أن الافراد الذين يوجد لديهم دافع لتجنب الفشل بدرجة أكبر من دافع تحقيق النجاح يميلون إلى عزو النجاح لأسباب خارجية خلافا لما جاء به اتكنسون.(إخلاص محمد عبد الحفيظ، 2004: 173).

4- مفهوم الدافعية للإنجاز:

4-1- بدايات تناول مفهوم الدافعية للإنجاز:

يرجع استخدام مصطلح الدافع للإنجاز في علم النفس من الناحية التاريخية إلى "ألفرد أدلر" (Adler) الذي أشار إلى أن الحاجة للإنجاز هي دافع تعويضي مستمد من خبرات الطفولة ، كما عرض له "كورت ليفن" (Levin) في ضوء تناوله لمفهوم الطموح. (عبد اللطيف خليفة، 2000 : 88) لكن الفضل يرجع إلى العالم الأمريكي " هنري موراي" (H.Murray) حيث كان أول من قدم مفهوم الحاجة للإنجاز بشكل دقيق ، بوصفه مكونا من مكونات الشخصية في دراسته " استكشافات في الشخصية" عام 1938. (عبد اللطيف خليفة، 2000 : 88)

لقد أخذ مفهوم الدافعية للإنجاز في الانتشار منذ بداية الخمسينيات من خلال الأبحاث الكثيرة التي قام بها كل من " ماكلياند " و " اتكنسون " وعدد كبير من الدارسين منذ 1953 .

(مجدي أحمد عبد الله، 1998 : 80).

ويؤكد " موراي " على أن سلوك الفرد لا ينبغي أن يكون في ضوء ما لديه من حاجات أو بنية شخصية ، و لكن الكائن الحي و الوسط الذي يعيش فيه ينبغي أن يوضعا معا في الاعتبار ، فالبيئة وفق ما يذهب إليه موراي، يمكن أن توفر الدعم اللازم للتعبير عن الحاجة و أن تكون مليئة بالحواجز التي تعوق السلوك الموجه نحو الهدف. ولقد تأثر "موراي" بنظرة "فرويد" و "يونغ" ، كما تأثر بعلماء الاجتماع و الأجناس وحظي بتدريب عميق في الطب و البيولوجيا ، و هذه الخلفية العلمية جعلته ينظر إلى الإنسان على أنه كائن حي نشط و نام . (إبراهيم قشقوش و طلعت منصور، 1979 : 24)

بدأ مفهوم الحاجة للإنجاز يتبلور عند "موراي" في إطار محاولاته لوصف السلوك وتفسيره، حيث يعترف بأن تصوره للشخصية و لمتغيراتها ، متحيز صوب الجوانب الدينامية أو الدافعية للشخصية ، و

من هنا كان محور تصور "موراي" للشخصية هو « فكرة التنظيم الهرمي للحاجات أو الدوافع الأساسية نفسية المنشأ أو فكرة التشكل النسقي لهذه الحاجات أو الدوافع ».

(إبراهيم قشقوش وطلعت منصور، 1979 : 25)

عرف " موراي " الدافع للإنجاز بأنه «الرغبة أو الميل إلى عمل أشياء على نحو جيد بقدر الإمكان، ويتمثل الدافع للإنجاز في الحرص على تحقيق الأشياء التي يراها الآخرون صعبة، والسيطرة على البيئة الفيزيائية والاجتماعية ، والتحكم في الأفكار وحسن تناولها وتنظيمها، والقيام بعمل الأشياء الصعبة نحو جيد وسريع بقدر الإمكان، وبطريقة استقلالية، والتغلب على العقبات، وبلوغ معايير الامتياز، والتفوق على الذات ، ومنافسة الآخرين والتفوق عليهم وتخطيهم » . (هشام محمد الخولي، 2002 : 207).

في ضوء هذا التعريف أوضح "موراي" أن الحاجة للإنجاز لها عدة مظاهر من أهمها : سعى الفرد إلى القيام بالأعمال الصعبة، تنظيم الأفكار و إنجازها بسرعة و باستقلالية، و تخطي الفرد لما يقابله من عقبات و تفوقه على ذاته و على الآخرين، و تقدير الفرد لذاته من خلال الممارسة الناجحة لما لديه من قدرات وإمكانات . (عبد اللطيف خليفة، 2000 : 89) .

من هذا المنطلق ساق "موراي" عدة عبارات دالة على الإنجاز، حيث يرى إمكانية استخدامها في بناء الاختبارات النفسية التي تقيس هذا الجانب النفسي المهم نذكر منها:

- 1- إني مسوق إلى جهود أعظم دائما بواسطة طموح لا ينطفئ.
 - 2- أشعر أن أمني في المستقبل واحترامي لذاتي يتوقفان على تحقيقي لعمل عظيم.
 - 3- لقد وضعت لنفسني أهدافا صعبة أحاول باستمرار أن أصل إليها.
 - 4- إني أعمل بجهد في المهمة أو العمل الذي يوجد أمامي بدلا من الاستسلام لأحلام المستقبل.
 - 5- أشعر بروح المنافسة في معظم مناشطتي . (إبراهيم قشقوش وطلعت منصور، 1979 : 28).
- وتوجد عبارات أخرى، ترتبط بجوانب عاطفية لها علاقة بالحاجة للإنجاز حددها "موراي" نذكر منها :
- 1- القوة هي أخلاق الناس الذين يتفوقون على البقية وهي كذلك أخلاقي (الحاجة إلى السيطرة).

2- أعظم ما أحبه هو ما يقع بعيدا عن متناولي.

3- الطموح أبو الكثير من الفضائل.

4- لكي تكون إنسانا عظيما ينبغي أن تقف وحدك (الحاجة للاستقلال).

(إبراهيم قشقوش وطلعت منصور، 1979 : 29)

مما سبق يمكن القول بأن نظرية "موراي" في تصنيف الدوافع ، قد أبرزت طبيعة هذه المكونات الدافعية من أكثر من منظور، الأمر الذي ساعد الباحثين من بعده سواء من حيث التنظير في هذا النظام الدافعي أو التجريب فيه أو فنيات دراسته، غير أن نظرية "موراي" لم تسلم من جوانب الضعف والمتمثلة في المخاطرة بتفسيرات خاطئة قد يقع فيها بعض علماء النفس ، و لعل هذا ما دفع "موراي" إلى تعديل نظريته عدة مرات (1951، 1953، 1959) ليستقر في النهاية على مفهوم الاستعداد للموضوع بدلا من مفهوم الحاجة ، كما انعكس هذا التطور في نظرية "موراي" على بنائه وتطويره لأداة هي الآن من أكثر الأدوات استعمالا في مجال قياس الشخصية، ونعني بها اختبار تفهم الموضوع. (إبراهيم قشقوش وطلعت منصور، 1979: 30).

4-2- تأصيل تناول مفهوم الدافعية للإنجاز في ضوء منحى التوقع - القيمة:

بالرغم من أن الفضل في تحديد مفهوم الدافعية للإنجاز يعود إلى "موراي" كما سبق الإشارة إلى ذلك غير أن الدراسات المنظمة والمؤصلة التي أعطت نظرية قيمة ارتبطت بالأعمال الفذة التي حمل لواءها "ماكلياند" و"أكنسون".

4-2-1- نظرية ماكلياند:

سعى "ماكلياند" لاستكمال الجهود التي بدئها "موراي"، فقد واصل البحوث الإمبريقية مستعينا باختبار تفهم الموضوع بهدف تطوير نظرية الدافعية، ولعل من المعالم المميزة لجهود مجموعة "ماكلياند" هو أنها ركزت في تنظيرها وفي تأصيل تصوراتها النظرية بالبحوث الإمبريقية على متغير دافعي واحد وهو دافع الإنجاز واستخدم مفهوم الدافعية للإنجاز بدلا من الحاجة للإنجاز، كما قدم "ماكلياند" ومجموعته إسهامات مهمة من خلال الانتقال من تصور محدد بالحاجة للإنجاز إلى تصور وجداني محدد بالتوقع و يطلق "ماكلياند" على تصوره أنه نموذج الاستثارة الانفعالية حيث يقرر أن « الدافع يصير عبارة عن ارتباط وجداني قوي يتميز بوجود رد فعل توقعي تجاه الهدف، وهذه الاستجابة التوقعية تقوم على وجود ارتباط سابق بين أمارات معينة وبين اللذة والألم ».

(إبراهيم قشقوش و طلعت منصور، 1979: 3)

وهذا يعني أنه إذا كانت مواقف الإنجاز الأولية إيجابية بالنسبة للفرد ، فإنه يميل لمواصلتها و الانهماك فيها، أما إذا حدث نوع من الفشل و تكونت بعض الخبرات السلبية، فإن ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتحاشي الفشل، وهذا ما يشير إليه "ماكلياند" وزملائه بأن النشاط المنجز « هو النشاط الذي يقوم به الفرد

ويتوقع أن يتم بصورة ممتازة، وهو محصلة صراع بين هدفين متعارضين عند الفرد هما الميل نحو النجاح والميل إلى تحاشي الفشل». (عبد اللطيف خليفة، 2000: 90).

وقد أوضح "كورمان" (Korman,1974) أن تصور "ماكلياند" في الدافعية للإنجاز له أهمية كبيرة لسببين :

(1) أنه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة و تفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد وانخفاضها لدى البعض الآخر، حيث أنها تتقوى إذا ما دعت وشجعت إيجابيا وبالعكس إذا لقيت تلك الدافعية إحباطا وعدم التشجيع فإن الدافع للإنجاز يكون ضعيفا، وبمعنى آخر نمو الدافع للإنجاز إنما يكون بسبب الاستحسان الاجتماعي للنجاح أو العقاب للفشل، وهذا في تصور "ماكلياند" ممكن كون أن الفروق في أساليب الحياة من حيث التركيز على المنافسة والتفوق والنجاح لدى أفراد المجتمعات يؤدي إلى الاختلاف في قوة الدافع للإنجاز. (مجدي عبد الله، 2003: 115).

ولكي مستشار التوجيه التحسين من أدائه للوصول للكفاءة المهنية وإتقانها، يجب توفر عنصر الدافعية لديه أي تكون الرغبة في القيام بالمهام الملقاة على عاتقه يتطلب الدافعية للرفع من أدائه ، وهذا يحتاج المساندة والتشجيع بجميع الوسائل المادية والمعنوية خاصة من طرف المشرفين والزملاء ، والعكس صحيح .

(2) استخدم "ماكلياند" فروضا تجريبية لتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالدافعية للإنجاز في بعض المجتمعات حيث أوضح أن نجاح المجتمع وتقدمه اقتصاديا يعتمد على الأداء الناجح للأفراد الذين يميلون إلى تحمل المسؤولية والاستقلالية في الأداء أي أن ظهور الدافعية للإنجاز في بلد ما يسبق التقدم الاقتصادي لهذا البلد. (عبد اللطيف خليفة، 2000: 109)

وهذا ينطبق على التوجيه و الإرشاد بإعتباره عملية متشعبة تخضع لعوامل عديدة في المجالات الاجتماعية ، والإقتصادية ، والسياسية، وتحمل رهانات كبيرة على المستوى الفردي والإجتماعي، وهي كلها جزء لا يتجزأ من العملية التربوية، لأن هذه الأخيرة تستثمر في العنصر البشري الذي هو أساس المجالات السابقة الذكر، وبدون مستشار التوجيه من الصعب تحقيق الأهداف المسطرة، ولا يكون ذلك إلا بمستوى أدائه ومسؤولياته ومدى سعيه ومثابرته نحو التفوق والنجاح وإتقان العمل، مما يتوجب على المسؤولين الإهتمام به وتوفير المناخ المناسب له لكي يزداد إرتباطه بعمله ومهنته.

كما أكدت عدة دراسات أن الفرد المنجز هو الذي تمتع منذ طفولته بالاستقلالية الشديدة وبالدعم المادي والعاطفي الذي كان يتلقاه من طرف والديه على سلوكه المستقل. (مجدي عبد الله، 2003: 115)

إذ يرى "ماكلياند" أن القصص المتداولة في المجتمع تعتبر مؤشرا على قوة الدافعية للإنجاز مثلها في ذلك مثل قصص اختبار تفهم الموضوع وعن طريق هذه القصص يتم إيجاد العلاقة بين أسلوب التربية في ذلك المجتمع وقوة الدافع (نعيمه الشماع، 1977: 165)، وهذا يعني أن البيئة المحيطة بالملائمة بالفرد لها دور مهم في تشكيل السلوك المتعلق بالإنجاز، وعلى هذا الأساس يمكن تحسين الدافعية لدى الأفراد الأقل اتجاها إلى الإنجاز عن طريق إعداد برامج تدريبية ملائمة لهم ويعتبر "ماكلياند" أول من فكر في تصميم برنامج لتنمية دافعية الإنجاز و قد بدأ برامجه في ميدان الإدارة ثم انتقل إلى الميدان التربوي. (صفاء الأعسر، 1988: 175).

مما سبق ذكره نلاحظ أن "ماكلياند" يختلف عن "موراي" في بعض النقاط هي كما يلي:

- استخدام مصطلح الدافع للإنجاز على ما أسماه "موراي" الحاجة للإنجاز.
- استخدام اختبار تفهم الموضوع الذي طوره لقياس الدافع للإنجاز.
- وضع "ماكلياند" نظاما جديدا لتحليل محتوى قصص اختبار تفهم الموضوع يختلف عن النظام الذي وضعه "موراي" (رشاد موسى، 1994: 186).
- يعرف "ماكلياند" الدافع للإنجاز بأنه «يشير إلى استعداد ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد و مثابرته في سبيل تحقيق وبلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإشباع وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز والتفوق» (هشام الخولي، 2002: 208).
- يتضح من التعريف أن الدافعية للإنجاز من مكونات شخصية الفرد الذي يتسم بصفات المثابرة - المنافسة - الأداء المتميز - النجاح والتفوق - تحقيق الرضا.

و قد لقي هذا المنحى الفكري القائم على نظرية "التوقع - القيمة" مزيدا من التطور على يد جون "أتكينسون" أحد زملاء "ماكلياند"

4-2-2- نظرية أتكينسون:

يعتبر أتكينسون أحد زملاء "ماكلياند" الذين سايروا أعماله و ساعدوه على تطوير البحث في مجال الدافعية للإنجاز خاصة، ويعد "أتكينسون" المدرسة الثانية بعد مدرسة "ماكلياند"، التي اهتمت بدراسة هذا الدافع إلى الإنجاز.

تتميز نظرية "أتكينسون" عن نظرية "ماكلياند" بأنها أكثر توجهها معمليا، فهي تركز على المعالجات التجريبية للمتغيرات إذ تأسست في ضوء نظرية الشخصية وعلم النفس التجريبي، وفي كتابيه "مدخل للدافعية" عام 1964 و "نظرية دافعية الإنجاز" عام 1966 وضع "أتكينسون" نظرية الدافعية للإنجاز في

إطار منحى التوقع - القيمة متأثراً بإسهامات كل من "تولمان" و"كيرت ليفين" حيث افترض دور الصراع بين الدافعية للإنجاز والخوف من الفشل. (عبد اللطيف خليفة، 2000: 113)

وفي ضوء تصور "أتكينسون" يعد الإنجاز مخاطرة تحددها أربعة عوامل منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد، وعاملان يرتبطان بخصائص المهمة أو العمل المراد إنجازه وذلك كما يلي:
أ- العوامل المرتبطة بخصال الفرد :

يرى "أتكينسون" أنه يوجد نمطان من الأفراد ، يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه نحو الإنجاز، فأفراد النمط الأول يتسمون بارتفاع الحاجة للإنجاز أكثر من الخوف من الفشل ، بينما يتميز أفراد النمط الثاني بأن الخوف من الفشل لديهم أعلى من درجة الحاجة للإنجاز ، وعليه فإن أفراد النمط الأول يفترض أن لديهم دافع قوي للإنجاز ودافع منخفض لتحاشي الفشل في حين أن أفراد النمط الثاني يتسمون بانخفاض الدافع للإنجاز وارتفاع الدافع لتحاشي الفشل وهذا يدل على أن أفراد النمط الأول موجهين بدافع الإنجاز و يتوقع أن يظهروا نشاطاً متوقفاً، أما أفراد النمط الثاني فيسيطر عليهم قلقهم ويوجههم دافع تحاشي الفشل . (عبد اللطيف خليفة، 2000: 115).

ب- العوامل المرتبطة بخصائص المهمة :

هناك عاملان متعلقان بالمهمة وهما :

العامل الأول: ويمثل احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي أحد محددات المخاطرة.
العامل الثاني : وهو الباعث للنجاح في المهمة ويقصد به الاهتمام الداخلي أو الذاتي لأي مهمة بالنسبة للشخص، حيث يتأثر الأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه المهمة، و افترض "أتكينسون" أن هذا الباعث يكون مرتفعاً عندما تتزايد صعوبة المهمة و العكس صحيح في حالة سهولتها ، على أن قيمته تزداد مع المهام الصعبة ، كما أن الباعث السلبي للفشل (الخل بعد الفشل) يكون أكبر في حالة المهام السهلة.(عبد اللطيف خليفة ،2000:116)

فيما يلي المعادلات التي قدمها "أتكينسون" و التي حاول من خلالها تلخيص العلاقة بين العوامل المحددة للدافعية للإنجاز، سواء ما يتعلق منها بالميل لتحقيق النجاح ، أو الميل لتحاشي الفشل.
أولاً - الميل لتحقيق النجاح :

يشير إلى دافعية البدء في موقف الإنجاز ويتحدد حسب "أتكينسون وفق المعادلة التالية:

$$\text{الميل إلى النجاح} = \text{الدافع لبلوغ النجاح} \times \text{احتمالية النجاح} \times \text{قيمة الباعث للنجاح}$$

(عبد اللطيف خليفة، 2000:117)

وهذه المعادلة هي محصلة عوامل ثلاثة هي كما يلي :

- العامل الأول : هو الدافع إلى بلوغ النجاح ويتم تقديره بواسطة درجة الدافعية للإنجاز على اختبار تفهم الموضوع وهو أحد خصال الشخصية التي تتسم بالثبات النسبي عبر العديد من المواقف.
- العامل الثاني: وهو احتمالية النجاح وتشير إلى اعتقاد الشخص وتوقعه بأنه سوف ينجح في أداء مهمة، و يختلف عن الدافعية لبلوغ النجاح في أنها تتغير من موقف لآخر.
- العامل الثالث : وهو قيمة الباعث للنجاح في أداء مهمة ما ويترتب في حالة النجاح حالة وجدانية إيجابية تؤدي إلى ارتفاع هذا الباعث والعكس صحيح في حالة الفشل .

(عبد اللطيف خليفة، 2000 : 117-118)

ثانيا- الميل إلى تحاشي الفشل :

عندما تتغلب مشاعر القلق والخوف من الفشل على مشاعر بلوغ النجاح لدى الفرد يكف قيمة الباعث للنجاح مما يؤثر سلبا على أدائه و قيمة إنجاز هو الميل إلى تحاشي الفشل هو أيضا محصلة ثلاثة عوامل حددها "أتكسون" في المعادلة التالية:

$$\text{الميل إلى تحاشي الفشل} = \text{الدافع لتحاشي إلى الفشل} \times \text{احتمالية الفشل} \times \text{قيمة الباعث للفشل}$$

(عبد اللطيف خليفة، 2000: 119)

ثالثا - تقدير ناتج أو محصلة الدافعية للإنجاز :

لحساب الدافعية للإنجاز بصورة عامة نكون بحاجة إلى تقدير كل من :

أ - الميل إلى بلوغ النجاح.

ب - الميل إلى تحاشي الفشل .

والمعادلة التالية نجد بها ناتج الدافعية للإنجاز:

$$\text{محصلة الدافعية للإنجاز} = \text{الميل إلى بلوغ النجاح} + \text{الميل إلى تحاشي الفشل}$$

وتجدر الإشارة إلى أن كلا الميلين يستثاران في مواقف إنجازيه ، إلا أن هناك من الأفراد من يغلب عندهم الميل إلى النجاح و آخرون يغلب عندهم الميل لاجتناب الفشل، ففي الحالة التي يكون فيها الدافع إلى النجاح أكبر ، فإن دافعية الإنجاز تكون عالية، أما إذا كان الدافع إلى اجتناب الفشل أكبر فإن الدافعية للإنجاز تكون منخفضة مما يؤثر على الأداء في الموقف الإنجازي .

(أسماء خويلد، 2005 : 27)

من خلال ما سبق عرضه لنظرية "أتكينسون" يمكن استخلاص النقاط التالية:

* الأفراد ذوي الدافعية المرتفعة للإنجاز يفضلون أداء المهام ذات المستوى المتوسط من الصعوبة وأما الأفراد ذوي الدافعية المنخفضة يفضلون أداء المهام السهلة جدا و المهام الصعبة جدا.

* الدافع للإنجاز يتكون من نوعين رئيسيين أولهما (دوافع النجاح ودوافع تجنب الفشل) من سمات الشخصية الثابتة نسبيا لا تكاد تتغير بتغير موقف الانجاز وهي المحددات الشخصية لدافع الإنجاز والنوع الثاني فهو (احتمالات النجاح أو الفشل، قيمة وجاذبية بواعث النجاح أو الفشل) وهي محدّدات بيئية أو موقفية لدافع الإنجاز

* إن دافعية الإنجاز لدى "أتكينسون" « السعي تجاه الوصول إلى مستوى من التفوق أو الامتياز وهذه النزعة تمثل مكونا أساسيا في دافعية الإنجاز، وتعتبر الرغبة في التفوق والامتياز أو الإتيان بأشياء ذات مستوى راق خاصية مميزة لشخصية الأشخاص ذوي المستوى المرتفع في دافعية الإنجاز » .

(إبراهيم قشقوش وطلعت، منصور 1979 : 40).

رغم الإسهامات التي قدمتها دراسات كل من "ماكيلاند" و"أتكينسون" للدافعية للإنجاز في ضوء منحى التوقع - القيمة ، إلا أن أوجه القصور في هذا النموذج عديدة نذكر منها :

- غموض مفهوم القيمة ومعناها والظروف التي تتزايد فيها قيمة شيء معين وكذا العمليات النفسية القائمة وراء ذلك.

- اقتصار نموذج "ماكيلاند" على المهام التي يعتمد إنجازها على المخاطرة و التي تتطلب بذل الجهد ومستوى عال من الكفاءة بينما توجد مهام ينجزها الفرد لا تتطلب ما ذكر سلفا.

- تركّزت النظرية على مواقف المخاطرة في المجال الاقتصادي، في حين أنه توجد مجالات أخرى فيها الإنجاز، كالأدب و الفنون و غيرها.

- نظرا لاقتصار نموذج "ماكيلاند" - "أتكينسون" و ارتكازه على دراسات أجريت على الذكور ، أصبحت توقعات النموذج لا تنطبق على الإناث .(عبد اللطيف خليفة، 2000 : 124)

وقد ترتب على هذا القصور في نموذج "ماكيلاند" - "أتكينسون" للدافعية للإنجاز بروز معالجات نظرية أخرى، نذكر منها :

4-3- المعالجات النظرية الجديدة للدافعية للإنجاز في ضوء منحى التوقع - القيمة:

4-3-1- نموذج فروم:

قدم " فروم " نموذج في مجال الدافعية الصناعية سنة 1964 إذ ركز على المظاهر الخارجية للدافعية بحيث اهتم بالقوة الموجهة نحو الفعل وأوضح أن هذه القوى تتحدد بعاملين:

أ - المكافئ ويقصد به حيز النتائج التي تترتب على الانجاز .

ب- التوقع بأن الفعل سوف يؤدي إلى هذه النتائج.

ويمكن تلخيص النموذج في المعادلة التالية:

القوى نحو الفعل = مجموع التوقع بأن الأداء سوف يؤدي إلى نتائج معينة × التكافؤ لكل من هذه النتائج

(عبد اللطيف خليفة، 2000: 130)

بالرغم من أن نموذج " فروم " جاء لتقديم تعديلات على ما قدمه كل من "اتكنسون" "ماكليلاند" غير أنه توجد عليه مأخذ نذكرها في النقاط التالية:

أ- لم يتعامل مع عامل الفروق الفردية في الدافعية الذي يأخذه نموذج "اتكنسون" بعين الاعتبار .

ب- ركز على الدافعية الخارجية عكس "اتكنسون" الذي ركز على الداخلية فقط.

ج- لم يولي اهتماما للعلاقة بين التوقع وقيمة الباعث ، وافترض أنهما مستقلان.

(عبد اللطيف خليفة، 2000 : 131)

4-3-2- معالجة "هورنر" :

حاولت "هورنر" معالجة بعض مواطن الضعف في نظرية الدافعية للإنجاز كما قدمها كل من "اتكنسون" و"ماكليلاند" حيث طرحت مفهوما جديدا يفسر عدم استجابة المرأة لظروف الاستثارة الإنجازية وهو مفهوم الدافع لتجنب النجاح أو الخوف من النجاح واعتبرته أحد صفات الشخصية المستقرة لدى الإناث ذلك أنهن يتعرضن لصراعات وتهديدات داخلية وخوف كبير من الرفض الاجتماعي إثر نجاحهن فالإناث حسب "هورنر" يخشين النجاح بدلا من الفشل في مواقف الانجاز .

ويمكن تلخيص تصور " هورنر " في المعادلة التي صاغها كل من "أركيس وجراسكس" - بالنسبة للإناث كما يلي:

ناتج الدافعية للإنجاز = (الدافع لبلوغ النجاح - الدافع لتجنب الفشل - الدافع لتجنب النجاح) (احتمالية النجاح × قيمة الباعث للنجاح)

(عبد اللطيف خليفة، 2000: 135)

4-3-3- معالجه " بيرني وآخرون":

توصل " بيرني وزملاؤه" إلى أن العلاقة بين قيمة الباعث للنجاح واحتمالية النجاح تمثل تسألاً امبريقياً غير واضح وأشار إلى أن الشخص الذي لديه خوف مرتفع من الفشل لا يؤدي بالضرورة إلى كف أدائه في المواقف الإنجازية عكس ما تقدم به "اتكنسون"، وأوضح "بيرني" أنه قد ينشأ من الخوف من الفشل أنواع من السلوك منه إما زيادة لسلوك الانجاز أو ترك الموقف أو كف الأداء.

(عبد اللطيف خليفة، 2000: 137)

بناء على ذلك قام " بيرني وزملاؤه" بقياس الخوف من الفشل باستخدام اختبار تفهم الموضوع (TAT) وأمكنهم الحصول على درجة الضغط أو الدافع العدائي، وبينوا أن الأشخاص المرتفعين في الدافع العدائي ليسوا مدفوعين للفشل ولكنهم يجتنبونه بسهولة فهم يفضلون أداء المهام المتوسطة في احتمالية النجاح لأنها تمدهم بمعلومات عن أقصى مستوى لقدراتهم. (عبد اللطيف خليفة، 2000: 138).

4-3-4- معالجه "راينور":

قدم "راينور" في عام 1969 إضافة لنموذج أتكسون من خلال تأكيده على النتائج المستقبلية المحتملة للنجاح أو الفشل في إنجاز مهمة ما، واحتمالية إدراك الفرد لإمكانية وجود صلة بين أدائه لمهمة معينة في الحاضر وفي المستقبل فأداء الفرد للمهام الحالية، يعكس حاجة داخلية للإنجاز تؤثر على مستوى إنجاز المهام الأخرى المشابهة في المستقبل، حيث أشار إلى أن دراسة محددات السلوك في ضوء الموقف الحالي تعد دراسة قاصرة، كما بين أهمية الربط بين الظروف الحالية والمستقبلية في هذا الشأن، فسلوك الفرد في حالة ما إذا أدرك الاتفاق أو الاتساق بين الحاضر والنتائج المستقبلية، يختلف عنه في حالة عدم الاتساق بين الحاضر والمستقبل. (عبد اللطيف خليفة، 2000: 139).

في هذا الإطار فسر "حسن علي حسن" ضعف الإنجاز الأكاديمي في المجتمع المصري عبر مراحل التعليم المختلفة، حيث يقل الارتباط أو يكاد ينعدم بين التخصص العلمي للطالب والوظائف المهنية التي تسند إليهم مستقبلاً. (عبد اللطيف خليفة، 2000: 140).

وأضاف "راينور" أنه في حالة ارتفاع الدافع لبلوغ النجاح عن الدافع لتحاشي الفشل، فإن هناك احتمالية لزيادة باعث النجاح، وهذا يعني محصلة أو ناتج الدافعية للإنجاز سوف تكون وفقاً لما يلي:

محصلة الدافعية للإنجاز = (الدافع لبلوغ النجاح - الدافع لتحاشي الفشل) (احتمالية النجاح × قيمة الباعث للنجاح)

(عبد اللطيف خليفة، 2000، ص 142)

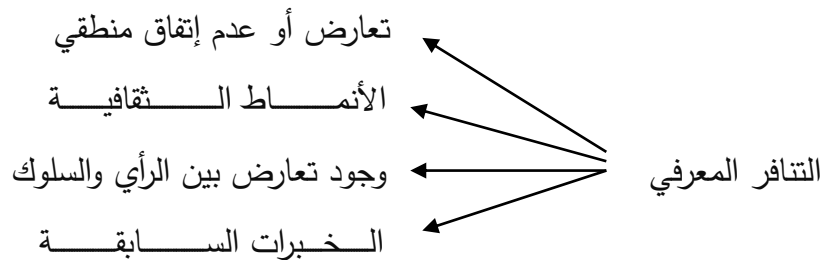
بالرغم من أن هذه المعالجات أو النماذج السالفة الذكر تعتبر تصويبات لنموذج " ماركيلاند واتكنسون " للدافعية للإنجاز إلا أن القصور فيها هي الأخرى قائم لا محالة وأهم أوجه صعوبة اختبارها تجريبيا، وفي ظل هذه الانتقادات ظهرت نظريات أخرى حاولت المساهمة في فهم أعمق لمفهوم الدافعية للإنجاز.

4-4- الدافعية للإنجاز في ضوء التنافر المعرفي:

جوهر نظرية التنافر المعرفي التي قدمها "ليون فستنجر" (L.Festinger) تقتضي أن لكل منا عناصر معرفية تتضمن معرفة بذاته (ما نحب، ما نكره، أهدافنا وأشكال سلوكنا)، ومعرفة بالطريقة التي يسير بها العالم من حولنا، فإذا ما تنافر عنصر من هذه العناصر مع عنصر آخر، بحيث يقضي وجود أحدهما منطقيا بغياب الآخر، حدث التوتر الذي يملئ على الفرد ضرورة التخلص منه .

(سامي ملحم، 2001: 189)

وأشار "فستنجر" إلى أن مصادر التنافر أي عدم الاتساق بين اتجاهات ومعتقدات الفرد وبين سلوكه تتمثل في آثار قرار اتخذ من دون معرفة لما سيترتب عنه من نتائج، وكذا آثار السلوك المضاد للاتجاهات والمعتقدات، ومن ثم يمثل التنافر المعرفي مصدرا للتوتر يؤثر على سلوك الفرد وبالتالي يساعد على أداء الفرد في المواقف الإنجازية وعليه يعد الاتساق أحد المؤثرات الدافعية المهمة في سلوك الإنجاز. (عبد اللطيف خليفة، 2000: 146) .



الشكل رقم (12) يوضح أسباب التنافر المعرفي لـ"ليون فستنجر"

المصدر: عبد اللطيف خليفة (2000)

على ضوء هذه النظرية قدم "فيشباين و" أجزين" (Fishbein & Ajzen) نموذجا للفعل المبرر عقليا لتحديد العلاقة بين المعتقدات والاتجاهات والسلوك، وكذا الوقوف على العوامل المسؤولة على الاتساق بينهما، و كان افتراضهما مفاده أن الفرد يقوم بسلوك بناء على منطق معين.

(عبد اللطيف خليفة، 2000: 147)

و يتلخص هذا النموذج في كون أداء الفرد لسلوك معين أو عدم أدائه يرتبط بمعتقداته حول مترتبات القيام بهذا السلوك ، و كذا بمعتقداته حول نظرة الآخرين و توقعهم لأدائه ، إضافة إلى دافعية الفرد لإتمامه ذلك السلوك، و قد صاغا تصورهما في المعادلة التالية:

السلوك = النية لأدائه = (معتقدات الفرد حول احتمال أن يؤدي القيام بهذا السلوك إلى مترتبات معينة × تقييمه لهذه المترتبات) + (مجموع إدراكاته لتوقعات الجماعة المرجعية × دافعيته لإكمال أداء السلوك)

(عبد اللطيف خليفة، 2000 : 148)

4-5- الدافعية للإنجاز في ضوء نظرية العزو :

ترجع الخلفية الأساسية لنظرية العزو للعالم الألماني "هيدر" (Heider) وهو من أوائل المهتمين بدراسة دوافع الأفراد و الكامنة وراء تفسيراتهم السببية ، و قد بين أن الأفراد يرجعون أسباب نتائجهم إما إلى عوامل خارجية بيئية مثل الحظ وصعوبة العمل أو إلى عوامل داخلية تتعلق بشخصيتهم مثل الجهد . (نبيل زايد، 2003 : 74) .

وقد تمت دراسة عمليات العزو السببي في عدة مجالات نذكر منها : تغير الاتجاهات، والدافعية للإنجاز، و الاستثارة الانفعالية وغير ذلك، فأما بالنسبة للدافعية للإنجاز، فقد أوضح كل من "أركيس" و"جارسكي" أن للعزو أهمية بالغة في الدافعية لإنجاز حيث يعزو الأشخاص الذين لديهم دافع النجاح أكبر من الدافع لتحاشي الفشل نجاحهم إلى أسباب داخلية ويشعرون بالفخر فيما حققوه من إنجازات، و في المقابل نجد أن الأشخاص الذين لديهم الدافع لتحاشي الفشل بدرجة أكبر من الدافع لتحقيق النجاح يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب خارجية ولا يكون لديهم هذا الشعور بالفخر الشخصي.

(عبد اللطيف خليفة، 2000 : 163)

وفي هذا السياق بين "وينر وكوكلا" أن الإعزاءات السببية التي يقوم بها الأفراد تختلف باختلاف مستوى الدافعية للإنجاز، فالأفراد المرتفعون في الدافعية للإنجاز يعزون أي نجاح للعوامل الداخلية في حين يعزو الأفراد المنخفضون في الدافعية للإنجاز النجاح إلى عوامل خارجية .

(عبد اللطيف خليفة، 2000 : 166)

إن كل نموذج أو تصور جاء بعد نموذج "ماكيلاند" و "أتكينسون" حاول إثراء فهمنا للدافعية للإنجاز "فهورنر" لاحظت قصور البحوث في سيكولوجية المرأة في مجال دافعية الإنجاز، فحاولت تدارك النقص في هذا الجانب بالتحديد، أما "هيدر" و زملاؤه فقد حاولوا دراسة التفسيرات السببية لدافعية الإنجاز لدى الأفراد، كما حاول "فيشباين" و"أجزين" البحث في المعتقدات والأفكار التي تكون وراء القيام بسلوك ما

ونفورنا من آخر، ويبقى تصورهم لا يبتعد عن الإطار العام الذي جاء به "ماكلياند" و"أتكسون"، كما لم يبتعد مفهوم دافعية الإنجاز عن المفهوم الذي حدده ماكلياند والذي أشار فيه بأنها استعداد ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق وبلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإشباع، وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز والتفوق.

5- مكونات الدافعية للإنجاز:

يرى عمران (1980) أن دافع الإنجاز يتكون من الأبعاد التالية:

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

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

ج - بعد المستوى العالي في الإنجاز: ويقصد به أن صاحب المستوى العالي في الإنجاز يهدف إلى المستوى الجيد والممتاز في كل ما يقوم به من عمل. (مجدي أحمد محمد عبد الله، 2003: 181) أما عبد القادر (1977) فقد قام بتحديد دافع الإنجاز من خلال ثلاثة مكونات وهي:

أ. الطموح العام

ب. النجاح والمثابرة على بذل الجهد

ج - التحمل من أجل الوصول إلى الهدف

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

أ. التطلع للنجاح

ب - التفوق عن بذل الجهد والمثابرة

ج - الإنجاز عن طريق الإستقلال عن الآخرين في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط

د - القدرة على إنجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها و السيطرة على الآخرين

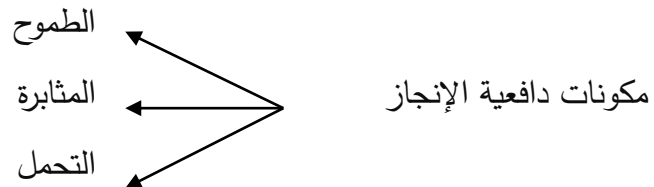
هـ - الإلتزام إلى الجماعة والعمل من أجلها

و - تنظيم الأعمال وترتيبها بهدف إنجازها بدقة وإتقان

ر - مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة

بين الآخرين . (مجدي أحمد محمد عبد الله، 2003: 183)

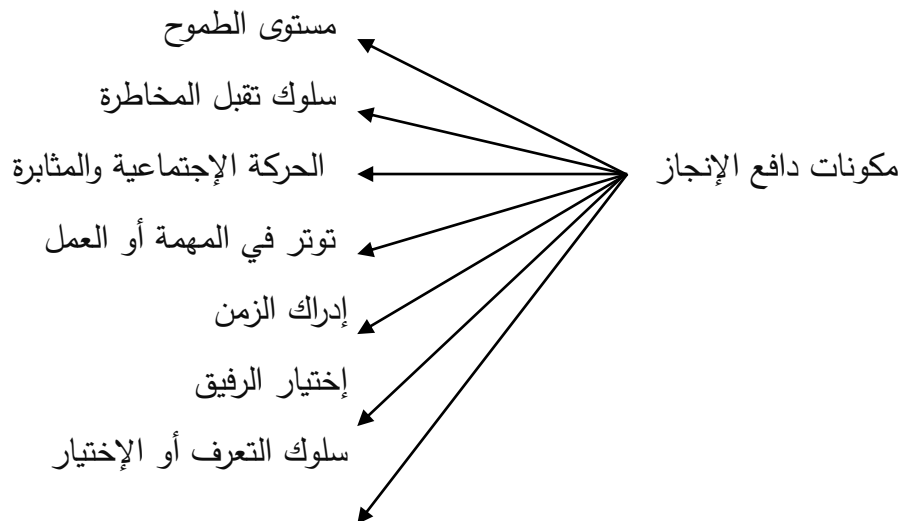
أما جيلفورد (1959) انتهى إلى وجود ثلاث مكونات لدافعية الإنجاز والشكل يبين ذلك:



الشكل (13) : يوضح مكونات دافعية الإنجاز لدى جيلفورد

المصدر: رشاد عبد العزيز (1994)

أما هرمانس (1970) صنف مكونات الدافعية للإنجاز فيما يلي:



الشكل (14) : يوضح مكونات دافعية الإنجاز لهرمانس

المصدر: رشاد عبد العزيز (1994)

من خلال هذه المكونات التي سبق ذكرها تظهر مواصفات أو خصائص سلوكية تميز الشخصية الإنجازية وسنوضح ذلك في العنصر التالي :

6- الخصائص السلوكية للشخصية الإنجازية في العمل: حيث أن أثر دافعية الإنجاز على الفرد في مجال العمل يظهر من خلال سلوكيات معينة أثناء أدائه لعمله ، كالمهام التي يفضلها ، المعاملة التي يحبها من طرف رؤسائه في العمل...، ونوضح ذلك فيما يلي :

*المهام : يظهر أثر دافعية الإنجاز على سلوكيات الأفراد الذين يتمتعون به في مواقف معينة ، تلك التي تحتوي على مهام تمكن تقييم نتائج الفرد من خلالها ، وذلك باستخدام معايير محددة للكفاءة ، وبالتالي فإن الأفراد ذوي الدافع القوي للإنجاز يميلون إلى القيام بالمهام التي تثير دافعيتهم للإنجاز، فيبذلون بذلك جهدا في محاولة إنجاز وتحقيق مستويات عالية من الأداء .

(أنور سلطان، 2003: 142)

*الرضا عن الأداء والجهد المبذول لدى الشخصية الإنجازية : وجد كل من ستيرز 1975، و سبونسر 1977 ، الواقع أن العمال ذوي الشخصية الإنجازية ، يظهرون رضا عن الأداء الجيد في حين أنه لا توجد هناك أية علاقة بين الأداء ورضا العمال الذين لديهم مستويات منخفضة من دافع الإنجاز .

(عماد الطيب كشود ، 1996: 76)

كما أشار ماكلياند و فرانز 1992 إلى أن محاولة أداء العمل بكيفية جيدة ، يمكنها أن تؤدي إلى رضا أكثر بالنسبة للأفراد ذوي الدافع المرتفع للإنجاز ، وهذا لأن النجاح و التفوق دافع أساسي بالنسبة لهؤلاء و العكس صحيح .

إضافة لذلك أكد ماتسوي وآخرون بأن مستوى الدافع للإنجاز كان له علاقة مع الجهد المبذول وأن الأفراد الذين لديهم هذه المستويات العالية أدت إلى تحسين أدائهم المباشر مع التغذية الراجعة .

(Maccllland , 1992 :60)

وهذا رغبة في التغذية العكسية لإنجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى إنجازاتهم .

*المثابرة والطموح ،التغذية الراجعة، قيمة الوقت، الأهداف بالنسبة للشخصية الإنجازية : ويتميز مرتفعوا الإنجاز بارتفاع المثابرة وشدة الإنهماك في أداء المهام في إتمامها على الوجه الأكمل بحيث يستمر الفرد ذو الشخصية الإنجازية لفترات طويلة في العمل (...) وذلك بهدف السعي لتحقيق الأداء بدرجة عالية من الكفاءة . (Hoyenga k.B1& Hoyenga ,1984 :178)

يميل ذووا الشخصية الإنجازية إلى وصف الخطوات الفعلية التي سوف يمارسونها لتحقيق أهدافهم ،بينما يميل منخفضوا النجاح إلى وصف النجاح دون ذكر الخطوات التي سيقومون بها لكي يحرزوا ذلك النجاح. كما توصل جيمس مورغان في دراسة قام بها عن دافع الإنجاز والسلوك الإقتصادي إلى أن قوة دافع الإنجاز تكمن في تبني الفرد لقيم عليا تظهر في السعي إلى النجاح في الأعمال و المهن الصعبة ذات المكانة العالية في التخطيط لنشاط العمل . (Mcclelland ,1992 :132)

*تأثير النجاح والفشل على الشخصية الإنجازية: إن الدافعية للإنجاز تتحرر إذا جاءت عقب نوع من الفشل وذلك بالنسبة للأفراد ذوي المستويات المرتفعة لدافعية الإنجاز ،وتكف إذا سبقت بفشل لدى الأشخاص ذوي المستويات المنخفضة لدافعية الإنجاز .

ويشير أتكينسون أن التوجه الإنجازي لدى الأفراد في مجتمع ما يتحدد بالعوامل التالية :

– مستوى الدافعية أو الحماس للعمل ويبدل جهدا في سبيل تحقيق الهدف والإحساس بالفخر عند النجاح والخجل عند الفشل.

– توقعات الفرد المتعلقة باحتمالات حدوث النجاح أو الفشل.

– قيمة النجاح ذاته أو المترتبات الناجمة عن النجاح والفشل. (Atkinson,1957:246)

مما سبق فإننا نجد أن الأشخاص المنجزين يهتمون بالتفوق ،كما أنهم يؤدون ما يسند إليهم من الأدوار التي تتيح لهم فرص التفوق ،ويحاولون التحكم في مستقبلهم والتخطيط له ، كما أنهم يشعرون بسرعة مرور الوقت ، وأنه ليس لديهم الوقت الكافي لإنجاز أعمالهم ، ويتميزون كذلك بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الأكثر خبرة منهم ،ويلتزمون بأرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذي يريدون إتخاذ القرار فيه ، حيث تكمن وراء سلوكهم دوافع تتشطهم ،تدفعهم وتوجههم نحو النجاح وبلوغ الهدف الذي يسعون لتحقيقه على أحسن ما يكون ،مما ينعكس إيجابا على ثقتهم بأنفسهم وبأدائهم ،فيدفعهم إلى المزيد من الأداء الناجح في أعلى شكل من أشكال النشاط الذي يؤدي بالأشخاص المنجزين إلى أن يحتلوا مكانة راقية وتكون لهم قيمة عالية في مختلف مجالات الإنتاج و الإبداع .

7- أنواع الدافعية للإنجاز:

حيث يميز سارلز سميث (1969) بين نوعين أساسيين من دافعية الإنجاز على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين وهما:

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

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

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

(سيد محمد الطواب، 1988، 120).

8- مظاهر الدافعية للإنجاز:

للدافعية للإنجاز عدة مظاهر كشفت عنها الدراسات التي قام بها عدد من الباحثين بغية تحديد الصفات التي يتسم بها الأشخاص المنجزين وفي الجدول التالي نلخص تلك المظاهر حسب نظرة بعض الباحثين ومنهم "فرنش وآخرون" و"هرمانز" و"صفاء الأعسر وآخرون":

الجدول رقم(04) يوضح مظاهر الدافعية للإنجاز

صفاء الأعسر وآخرون	هرمانز	فرنش وآخرون
- توجه العمل	- مستوى الطموح	- تحمل المسؤولية
- وجهة الضبط	- سلوك التقبل	- وضع أهداف بعيدة
- التعاطف الوالدي	- المخاطرة	- المخاطرة
- الخوف من الفشل	- توتر العمل	- تفضيل معرفة العائد لما ينجز
- القلق المعوق	- إدراك الزمن	- من أعمال
- وجهة مثير السلوك	- التوجه للمستقبل	
- التقبل الاجتماعي	- اختيار الرفيق	
- قلق التحصيل الايجابي	- سلوك التعرف	
- المثابرة	- سلوك الإنجاز	
- الاستقلال		
- احترام الذات		
- الاستجابة للنجاح والفشل		
- التوجه نحو المستقبل		
- الاستغراق في العمل		
- التحكم في البيئة		

المصدر: (عبد اللطيف خليفة، 2000: 9)

إذن من خلال العرض السابق يمكن أن نقدم مفهوما للدافعية للإنجاز على أنه استعداد الفرد لتحمل المسؤولية والتغلب على المشكلات التي تواجهه والسعي والمثابرة في تحقيق أهداف معينة في ضوء مستوى من الامتياز والتفوق والشعور بأهمية الزمن والتخطيط للمستقبل.

9- العوامل المؤثرة في منشأ دافعية الإنجاز: تنشأ دافعية الإنجاز بسبب عدة عوامل يرجع

بعضها إلى الفرد نفسه ، والبعض الآخر إلى بيئة الإنجاز:

أ-العوامل الخاصة بالفرد: تشمل ما يلي:

*التنشئة الوالدية: أثبتت الدراسات التي قامت به ونتربوتم 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 :

-الإعتماد على النفس والإستقلال-تقدير الأم لأداء ابنها-القيود على النشاط المستقل

(رشاد عبد العزيز، 1994: 225)

نستخلص مما سبق أن للآباء دور مهم في منشأ الدافعية للإنجاز،من خلال التدريب المبكر على الإستقلال والإعتماد على النفس ، دون التخلص من الأبناء هروبا من المسؤولية الواجبة عليهم ،حيث يؤكد ماكلياند على ذلك بقوله " التدريب المبكر لا يجب أن يوحى بنبذ الوالدين للطفل بمعنى أن الوالدين قد يجبران الطفل على الإستقلال حتى لا يكون عبئا عليهم"(ماكلياند دافيد ، 1975: 198)

*التنشئة الإجتماعية : أشارت كامليا عبد الفتاح(1984) أن مستوى الطموح لدى الطلبة أعلى من الطالبات ،وأرجعت ذلك إلى التنشئة الإجتماعية التي تعيشها البنت خلال طفولتها، من خلال النظرة الدونية للبنت ،من خلال مظاهر الإهمال والفرقة بينها وبين الذكور .

بالإضافة إلى دراسة أجراها الباحثان روزون و ودانرد لمعرفة العلاقة بين الضغوط الإجتماعية على الأطفال ومستويات دافعتهم للإنجاز ،فكانت النتائج بوجود إرتباط بين مستويات الدافعية للإنجاز لدى كلا الجنسين وتشجيع الإنجاز ومطالبه، كما يوجد إرتباط مرتفع بين التدريب على الإستقلال من قبل الأم و الدافع للإنجاز المرتفع لدى الإناث . (رشاد عبد العزيز، 1994: 335)

وبالتالي فإن للتنشئة الإجتماعية دور كبير في تكوين الدافعية للإنجاز لدى الفرد من خلال تفاعله مع البيئة الإجتماعية ،من حيث المبادئ والأسس التي يقوم عليها المجتمع كالعمل والمثابرة والإجتهاد التي تنعكس على تربية الفرد.

*العوامل الثقافية والدينية و الإقتصادية: حيث ذكر ماكلياند (1975) في كتابه مجتمع الإنجاز "Achevement Societe" العوامل الثقافية والدينية وتأثيرها على دافعية الإنجاز حيث أن قيم الآباء التي يمثلها آدائهم الديني تؤثر في تنشئة الطفل وبالتالي في دافعية الإنجاز عنده، كما توصل إلى أن

الدافعية للإنجاز ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطور الإقتصادي، حيث أنها تسيطر وتسود خلال فترات النمو الاقتصادي ، ورغم ذلك يؤكد ماكلياند أن دافعية الإنجاز يمكن أن تنمى وتستثار لدى الأفراد مهما كانت جنسياتهم ومستويات بلدانهم الإقتصادية بواسطة برنامج تدريبي خاص برفع الدافعية للإنجاز .

كما قام دي فوس (1966) بدراسة الثقافة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لإلقاء الضوء على التقدم الإقتصادي في المجتمع الياباني والأمريكي والإختلاف بينهما ، حيث أن معاناة الفشل في اليابان تكون من نصيب الأسرة كلها وليس الفرد الواحد لأن قيمة الإنتماء كبيرة إلى المجموعات الأسرية وليس الفرد، أما المجتمع الأمريكي فيكون التركيز على المستوى الفردي بدرجة كبيرة في الأسرة الأمريكية حيث التدريب على الإستقلال و الخصوصية. (أحمد عبد الخالق، 1991: 647)

*العوامل الشخصية: والتي لها علاقة بالدافعية للإنجاز نذكر منها مايلي :

التحمل والمثابرة والطموح ، حيث قام محمود عبد القادر بدراسة النجاح الأكاديمي وعلاقته بالتحمل والمثابرة والطموح لعينة تتكون من (457) طالبا وطالبة من جامعة الكويت ومعهد المعلمين غالييتهم من الكويتيين تتضمن (65) طالبا وطالبة من جنسيات خليجية مختلفة ، وكذلك شملت (55) طالبا وطالبة من جنسيات عربية أخرى، وكشفت نتائج هذه الدراسة بالنسبة لدافعي التحمل والمثابرة ودافع الطموح ما يلي :

يوجد ارتباط إيجابي دال بين درجات النجاح في نهاية الفصل وكل من الطموح والتحمل والمثابرة ، فالنجاح الأكاديمي يتطلب بالإضافة إلى الطموح تحملا ومثابرة.

ب-العوامل الخاصة ببيئة الإنجاز: حيث تظهر العوامل المؤثرة في دافعية الإنجاز الخاصة ببيئة الأداء أو العمل كالتالي:

*طبيعة العمل: إذا كانت صفات العمل متطابقة وحاجات الأفراد فإن هذا يؤدي بهم إلى الرضا والذي ينعكس بدوره على دافعية أكبر لأداء العمل أو الممارسة ، كما بين ستيروز و بورتر 1983 " أن البرنامج التكويني لدافع الإنجاز العالي لا ينجح مع الأفراد الذين يتعاملون مع الروتين والكتابة التلقائية وهذا لأن مثل هذه الأعمال غير مصممة لتنشيط الدافع للإنجاز ، بل يكمن في الوظائف ذات الطبيعة المتحدية التي تؤدي إلى تحريض الدافع للإنجاز لدى الفرد". (نور الدين بوعلي، 2007: 34).

*القيادة والإشراف: إن سلوك المدير التلقائي يؤثر على تحديد وتوجيه سلوك الأفراد حيث أن إنتاجيتهم تتوقف على عدة عوامل أغلبها يعود إلى فعالية القيادة في خلق مناخ سيكولوجي يعمل على إشباع حاجات الأفراد المختلفة وبالتالي رفع دافعتهم للإنجاز باستثارتهم على بذل الجهد وذلك باستخدام أساليب مختلفة في التحفيز للإنجاز ، كما يظهر بمظهر القوي والمتمكن والمسيطر على تصرفاته

وانفعالاته والمتوازن في شخصيته داخل وخارج المؤسسة، والمدافع عن حقوق الموظفين المادية والمعنوية من مكافآت وزيادات في الرواتب وتهيئة الفرص للنمو المهني والتدريب، وحصولهم على شهادات ذات تقدير وترقيات في وظائفهم . بهذه الطريقة يكسب حب الموظفين وولائهم بالتالي إنتاجيتهم العالية وإبقائهم في حالة تحفيز مستمرة تعود بالنفع عليهم وعلى المؤسسة. (محمد حسن رسمي، 2004: 318)

*العلاقات المهنية : لايتوقف نجاح مؤسسة وإزدهارها في أداء الدور المنوط بها على الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة ولا على الكفاءة الإدارية والتربوية للقائمين على تسييرها والعاملين فحسب ،ولكنه يتوقف أساسا على نوعية العلاقات بين هؤلاء وعلى مدى رسوخ الروح الجماعية في العمل.

حيث يشير الشتواني (1972) أنه يوجد داخل المنظمة أنواع مختلفة من العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين بالتسلسل أو المركزية أو إنعدام التفاهم فإن ذلك يؤدي إلى حدة الشعور بالقلق ونقص الرغبة في العمل ، كما أن العلاقة إذا خلت من الود والحب وقامت على التخوف والحذر والتنافس الغير الشريف فإن ذلك يؤدي إلى ظهور الصراعات داخل المنظمة و بالتالي ويقلل من دافعية الإنجاز لدى العاملين.

10- قياس الدافعية للإنجاز:

لقياس الدافعية للإنجاز هناك نوعان من المقاييس المستخدمة هما المقاييس الاسقاطية، والمقاييس الموضوعية.

10-1- المقاييس الإسقاطية:

تتضمن اختبار تفهم الموضوع (TAT) من وضع "موراي" (1938) وهي طريقة للتمييز بين المستويات المختلفة للدافعية للإنجاز حيث تقدم للفرد صور غامضة وغير واضحة ويطلب منه أن يحكي قصة عليها، ويفترض "موراي" أن الفرد يكشف عن نفسه عن حاجاته الإنجازية من خلال هذه القصص . (مجدي عبد الله، 2003: 121).

ولقد قام "ماكلياند" وآخرون (1953) بوضع اختبار لقياس الدافعية للإنجاز يتكون من أربع صور اشتقتها من اختبار تفهم الموضوع (TAT) الذي أعده "موراي" عام (1938) أما البعض الآخر فقام بتصميمها خصيصا لقياس الدافعية للإنجاز (رشاد موسى، 1994: 21) ، ويتم عرض كل صورة من صور الاختبار على المفحوص بواسطة شاشة ولمدة 20 ثانية وبعد العرض يطلب منه أن يكتب قصة من خلال الإجابة عن أربعة أسئلة لكل صورة هي :

1- ماذا يحدث ؟ منهم الأشخاص؟

2- ما الذي أدى إلى هذا الموقف ؟

- 3- ما محور التفكير؟ ما المطلوب عمله؟ ومن الذي يقوم بهذا العمل؟
- 4- ماذا يحدث؟ وما الذي يجب عمله؟ و يعطى للمفحوص زمن قدره لا يزيد عن أربع دقائق حتى يكتب قصة من خلال الإجابة عن الأسئلة السابقة. (عبد اللطيف خليفة، 2000: 97)
- و يحصل المفحوص بعد ذلك على درجة عن كل قصة يكتبها لا تخرج من الفئات الثلاثة التالية:
- أ- تعطى الدرجة (-1) إذا كانت القصة لا تحتوي على إشارة للإنجاز.
- ب- تعطى الدرجة (0) إذا كانت القصة تحتوي على إشارة للإنجاز ولكن الإنجاز ليس أساسيا فيها.
- ج- تعطى الدرجة (+1) إذا كانت القصة تحتوي على الإنجاز كحاجة أساسية ومركزية فيها.
- (بدر محمد الأنصاري، 2000: 201).

وعلى إثر أبحاث كل من "ماكلياند" و"أتكسون" وغيرهم أخذ اختبار تفهم الموضوع لقياس الدافعية للإنجاز بعدا أكثر تطورا ودقة حيث راعوا صدقه و ثباته، فأما عن صدق الاختبار فتم من خلال إيجاد الارتباطية مع عدد من المحكات التي يفترض أنها ترتبط به من الناحية النظرية (إبراهيم قشقوش و طلعت منصور، 1979: 83)، ومن ثم توالت البحوث والدراسات في انتهاج منحى "ماكلياند" و"أتكسون" من بينها دراسة "لويل" (1952) حول الفروق الفردية في مستوى الأداء، ودراسة "فرنش" و"توماس" (1958) حول المثابرة في حل المشكلات وهكذا يتضح أن اختبار تفهم الموضوع (TAT) يتمتع بالخصوبة الارتباطية وبالتالي بالصدق المرتبط بالمحك (إبراهيم قشقوش و طلعت منصور، 1979: 87)، وأما بالنسبة لثبات الاختبار فقد قام "ماكلياند" وزملاؤه بحسابه وذلك بتطبيقه على 22 مفحوصا مرتين بفاصل زمني يقدر بستة أشهر فحصل على معامل ثبات قدره 0.95 وهو ثبات عال للمصححين. (رشاد موسى، 1994: 22).

ولما بدأ النقد إلى طرق القياس الإسقاطية أجرى بعض الباحثين تعديلات عليها وخصوصا اختبار تفهم الموضوع، فقامت "فرنش" (French) بتصميم اختبار الاستبصار في ضوء ما وضعه "ماكلياند" لتقدير صور الانجاز، والاختبار يتكون من عدة عبارات تصف أنماطا من السلوك يتطلب كل منها استجابة لفظية إسقاطية من قبل المفحوص في تفسيره للموقف السلوكي الذي تشتمل عليه العبارة أو البند، ووضعت الباحثة نظاما مرنا لتصحيحه بحيث يمكن استخدامه لقياس الدافعية للإنجاز والدافع للتواد كل على حده (رشاد موسى، 1994: 22)، كما توصل إليه "أرنسون" (1956) إلى تقنية تتلخص في تحليل مضمون الرسوم التي يجري التعبير عنها تلقائيا، بعد أن وجد الباحث أن نتيجة هذا التحليل من

حيث الخط والحيز والشكل ترتبط بصورة دالة مع درجات الدافعية للإنجاز كما يقيسها اختبار تفهم الموضوع (TAT) على عينة طلاب الجامعة. (إبراهيم قشقوش وطلعت منصور، 1979: 91)

نظرا لأن الأساليب الإسقاطية وجه لها نقدا شديدا خاصة التشكيك في صدقها وثباتها حيث يرى البعض أن اختبار تفهم الموضوع لا يصلح إلا عند الأفراد المتعلمين تعليما جيدا يسمح لهم بالتعبير، فبدأ الباحثون يفكرون في تصميم أدوات أخرى لقياس الدافعية للإنجاز يمكنها تجنب العيوب والصعوبات التي عرفتها الأساليب الإسقاطية وتحري الدقة والموضوعية في قياس هذا الجانب النفسي الهام.

10-2- المقاييس الموضوعية:

قام كثير من الباحثين بإعداد مقاييس موضوعية لقياس الدافعية للإنجاز منها ما صمم لقياس الدافع للإنجاز لدى الأطفال مثل مقياس "روبنسون" (Robinson, 1968) و مقياس "وينر" (Weiner, 1970) ومنها ما صمم لقياس الدافع للإنجاز لدى الكبار مثل (Mehrabian, 1968) ومقياس "مهربان" (1968) ومقياس "لن" (Lynn, 1969) ومقياس "هرمانز" (Hermans, 1970) ومقياس "سميث" (Smith, 1973) ومقياس "قسقوش" (1975).

وسنذكر بالشرح ثلاثة مقاييس هي:

أ- مقياس "وينر" (Weiner, 1970)

قام "وينر" بتصميم مقياس الدافعية للإنجاز للأطفال والمراهقين عباراته مشتقة من نظرية "اتكنسون" وتكون من 20 عبارة من عبارات الاختيار الجبري، وقام الباحث بإيجاد صدق المقياس باستخدام الصدق التنبؤي وصدق التكوين وحصل على نتائج مرضية وبالنسبة لثبات المقياس رغم أنه طبق في البيئة الأمريكية في دراستين إلا أنه لم تذكر أية تفاصيل على ثبات المقياس، وقام "موسى" (1985) بتطبيقه على عينة تتكون من 124 تلميذا وتلميذة من المدارس الابتدائية في مدينة برادفورد بانجلترا وباستخدام ألفا كرونباخ وصل معامل الثبات إلى 0.85 وهو دال (رشاد موسى، 1994: 25).

ب- مقياس سميث (Smith 1973)

كما استخدم "سميث" (1973) طريقة "مورفي" و"ليكرت" في تصميم استبيان لقياس دافع الإنجاز لدى الراشدين، و كان يتكون في صورته الأولى من 103 عبارة، تم إجرائه على عينة قوامها 89 فردا وانتقى "سميث" بعد ذلك عشر عبارات الأكثر قدرة على التمييز بين الأفراد في دافعية الإنجاز، ثم تحقق الباحث من مدى صدق وثبات الاستبيان بأكثر من طريقة وحصل على نتائج مرضية. (إبراهيم قشقوش و طلعت منصور، 1979: 94)

ج- مقياس قشقوش (1975)

قام "إبراهيم قشقوش" (1975) بتصميم أول أداة عربية لقياس دافع الإنجاز، استند فيها للمفهوم نفسه الذي اعتمده "ماكلياند" وزملاؤه عن دافع الإنجاز، وقد عرض "قسقوش" عبارات الاستبيان المبدئية على ثلاثة من المحكمين، حيث اتفقوا على صلاحية 32 عبارة لقياس الدافعية للإنجاز، كما تم التأكد من ثبات الاختبار عن طريق إعادة الإجراء على 100 طالب جامعي وتوصل إلى معامل ارتباط بلغ 0.89 واعتمد على محكات أخرى، فتوصل إلى نتائج مرضية في هذا الصدد. (إبراهيم قشقوش وطلعت منصور، 1979: 95).

بالرغم من تعدد وتنوع المقاييس الموضوعية التي تقيس الدافعية للإنجاز والتي استخدمت في الكثير من الدراسات والبحوث النفسية الأجنبية والعربية إلا أنها لا تخلو من السلبيات منها أن المفحوص يدرك المقصد والغرض من الاختبار وبالتالي قد تتأثر إجابته بهذا الإدراك وهذا الأمر لا يحدث في الأساليب الإسقاطية التي تعتمد إلى التداعيات الحرة التي لا يدرك المفحوص الهدف من ورائها وبالتالي قد لا يستعمل الأساليب الدافعية التي تحد من استجابته.

مما سبق يمكن القول بأن لكل من الأساليب الإسقاطية أو الأساليب الموضوعية مزايا وعيوب وعلى الباحث ألا يقف موقف المفاضلة بين الأسلوبين في قياس الدافعية للإنجاز، و يترك قرار استخدام أسلوب دون آخر حسب طبيعة الدراسة والهدف منها.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الدافعية للإنجاز وحاولنا تغطية جانبه النظري من خلال التعرض إلى مفهوم الدافعية وتصنيفاتها ونظرياتها بصفة عامة، ثم تم التطرق إلى مفهوم الدافعية للإنجاز ومختلف التوجهات والنظريات التي عالجت الموضوع وأثرته بحيث أسهمت كل نظرية بإضافة جديدة في المفهوم بدءاً بـ "موراي" و"ماكلياند" وانتهاءً بنظرية العزو السببي، ثم تطرقنا إلى مكونات الدافعية للإنجاز التي تظهر مواصفات وخصائص سلوكية تميز الشخصية الإنجازية، وتناولنا بعدها الخصائص السلوكية الإنجازية في العمل كالمهام التي يفضلها والمعاملة التي يحبها، ثم التطرق لأنواع الدافع للإنجاز على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين، كما ذكرنا في بحثنا مظاهر الدافعية للإنجاز حسب وجهة نظر بعض الباحثين لمعرفة الصفات التي يتسم بها الأشخاص المنجزين، وكذا العوامل المؤثرة في منشأ الدافعية للإنجاز فبعضها يرجع للفرد نفسه والآخر إلى بيئة الإنجاز، ثم ختمنا بطرق قياس الدافعية للإنجاز ووضحنا أنه يوجد أسلوبان هما الأساليب الإسقاطية والأساليب الموضوعية، وبالرغم ما قدم في هذا الموضوع يبقى المجال مفتوحاً لمزيد من البحث والتمحيص.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الدراسة الاستطلاعية.

تمهيد

1. المنهج المستخدم.
 2. أهداف الدراسة الاستطلاعية.
 3. حدود الدراسة.
 4. الأساليب الإحصائية.
 5. أدوات جمع البيانات.
 6. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري الذي يعتبر بمثابة الأساس النظري لأي دراسة علمية والذي اعتمدنا عليه كإطار مرجعي لدراستنا الميدانية، وسيتناول الطالب في هذا الفصل منهجية الدراسة وإجراءاتها، والذي يعتبر جزء مهم في تصميم البحوث العلمية، حيث سيتم التطرق للمنهج المتبع في الدراسة وكذا التطرق إلى إجراءات الدراسة الاستطلاعية من خلال التعرض لأهدافها وتوضيح حدودها والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها، وكذا أدوات جمع البيانات وأخيرا التطرق إلى خصائص السيكموترية لأدوات القياس المستخدمة في الدراسة.

1. منهج الدراسة:

إن طبيعة المشكلة المطروحة للدراسة هي التي تحدد نوع المنهج الذي يتبع من بين المناهج المختلفة، وبداية يمكن أن نعرف المنهج العلمي بأنه "الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دارسته أو تتبعه لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل شامل يجعل من السهل التعرف عليها وتمييزها، ويسهل معرفة أسبابها ومؤشراتها والأشكال التي تتخذها والعوامل التي أثرت فيها وطرق قياس الأثر والتنبؤ به بشكل موضوعي دقيق يفسر العلاقات التي تربط عواملها الداخلية والخارجية بهدف الوصول إلى نتائج عامة محددة يمكن تطبيقها وتعميمها. (الهادي خالدي، 1996: 22) .

وبما أن دراستنا الحالية تهدف إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والواقعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فإنه قد تم استخدام **المنهج الوصفي الإرتباطي**، فهو المنهج المناسب لتحقيق أهداف الدراسة بشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية، ذلك لأنه يدرس العلاقة بين المتغيرات، ويصف درجة العلاقة بين المتغيرات وصفا كميا وذلك باستخدام مقاييس كمية، ومن أغراض المنهج الوصفي الإرتباطي هو وصف العلاقات بين المتغيرات أو استخدام هذه العلاقات في عمل تنبؤات تتعلق بهذه المتغيرات (أبو علام، 2004: 235).

وكما يعرفه محمد داودي **وقدوعه** (2013) بأنه: "هو الذي يعمل على جمع البيانات من عدد من المتغيرات وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بينها وإيجاد قيمة واتجاه تلك العلاقة والتعبير عنها بشكل كمي"

2. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة وضرورية في إنجاز أي بحث علمي، إذ تمكن الباحث من الاحتكاك بميدان الدراسة والإحاطة بكل ظروفها، ومن ثم فهي تساعد على تحديد الإجراءات والخطوات الواجب إتباعها في الدراسة، وكذا الأدوات والأساليب المناسبة لموضوع البحث وأهدافه وعليه تتمثل أهداف هذه الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- ✓ التعرف على مكان إجراء الدراسة ومجتمع الدراسة، من أجل تحديد العينة (المعينة) وأدوات الدراسة ومختلف الإجراءات المنهجية الواجب إتباعها في مختلف مراحل البحث.
- ✓ التقرب من مستشاري التوجيه والاحتكاك بهم والوقوف على ظروف عملهم ومحاولة تقصي مختلف الأسباب والعوامل التي تقف وراء ضغوطهم **ومعاناتهم** اتجاه مهنتهم.
- ✓ محاولة بناء الثقة بين الباحث وهؤلاء المستشارين من أجل ضمان مساعدتهم في الحصول على معلومات دقيقة وصادقة حول موضوع البحث.
- ✓ معرفة الصعوبات والعراقيل التي من الممكن مواجهتها في الدراسة الأساسية.
- ✓ التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.
- ✓ نمكن من التدريب الأولي على الدراسة الميدانية.
- ✓ تقدير المدة الزمنية الكافية لتطبيق الأدوات.

3. حدود الدراسة:

- أ- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة الاستطلاعية من تاريخ 14 مارس إلى غاية 06 أبريل 2017.
- ب- **الحدود المكانية:** يتمثل المجال المكاني لهذه الدراسة في مركزي التوجيه ورقلة، وتقرت.
- ت- **الحدود البشرية (عينة الدراسة الاستطلاعية):** أجريت الدراسة على 30 مستشار توجيه وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

4. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

يستخدم الطالب في معالجة البيانات إحصائيا الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 20 في حساب:

~ اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات لعينتين متجانستين لحساب صدق المقارنة الطرفية.

~ الجذر التربيعي لمعامل الثبات لحساب الصدق والصدق الذاتي = $\sqrt{\text{ثبات المقياس}}$

- ~ معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة الإرتباطية بين البنود الفردية والبنود الزوجية وذلك لحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (قبل التعديل).
- ~ معامل الارتباط سبيرمان بروان لحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (بعد التعديل).
- ~ معادلة ألفا كرومباخ لحساب معامل الثبات.

5. أدوات جمع البيانات:

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات وتصنيفها وجدولتها، الباحث يفضل الأدوات التي يرى أنها تمكنه من الوصول إلى البيانات المستهدفة بأكثر دقة وموضوعية وذلك حسب طبيعة الموضوع وكيفية استجابة المبحوثين لها وقد اعتمدنا في هذه الدراسة الحالية على أداتين لجمع البيانات اللازمة حيث اعتمدنا على أداة تقيس الضغوط المهنية وأداة تقيس الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وقد تم تبني الأداتين وهما كالتالي:

1) مقياس الضغوط المهنية:

قمنا بالاستعانة باستبيان الضغوط المهنية الذي أخذ من رسالة ماجستير (مطاطلة موسى، سنة 2010) (أنظر ملحق رقم 01) وتكون الإستبيان من 23 فقرة تتوزع على أربعة أبعاد، وإستخدم الباحث لصدق وثبات الإختبار صدق المحكمين وطريقة التطبيق وإعادة التطبيق لثبات الإختبار، وتحصل على معامل قدرة 0,85 وهو معامل ارتباط يشير لعلاقة موجبة وقوية.

أرقام الفقرات	البعاد
(8 - 1)	بعد غموض الدور
(15 - 9)	بعد عبئ الدور
(19 - 16)	بعد طبيعة العمل
(23 - 20)	بعد الترقية والتقدم الوظيفي

جدول رقم: (05) يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المقياس

- يحتوى على (23) فقرة حيث وضعت ثلاث بدائل (دائما، أحيانا، أبدا) لكل فقرة حيث يتحدد تقدير هاته البدائل كالتالي:

البنود	دائما	أحيانا	أبدا
البنود الإيجابية	03	02	01
البنود السلبية	01	02	03

جدول رقم: (06) يوضح كيفية تقدير المقياس

وبذلك تكون أدنى درجة نظرية للمقياس هي (23) وأعلى درجة هي (69).

تشير المعلومات المتحصل عليها إلا أن المقياس يتمتع بمستوى عال من الثبات في حالة إعادة تطبيقه وبالتالي يمكن الاعتماد على المقياس، من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن مقياس الضغوط المهنية يتميز بصدق وثبات عاليين، وهنا ما يمكننا من تطبيقه والإعتماد عليه في دراستنا الحالية.

(2) مقياس دافعية الإنجاز:

وضع من قبل الدكتور "عبد الرحمان صالح الأزرق" وصممه في إطار المواقف التعليمية التي يقوم بها المعلم أو المتوقعة منه، وقد تم تكييفه من طرف الباحثة "عفاف وسطاني" على البيئة الجزائرية سنة 2010، وتم إعتماده من طرفها في مذكرة ماجستير (أنظر ملحق رقم 02)، وتوصلت إلى وجود تطابق مع المقياس في صورته الأصلية ، حيث توصلت النتائج على أن صدق المحتوى تتراوح درجات العبارات بين (0,60 و 0,80) ولم يتم حذف أي عبارة ، أما الصدق الذاتي للمقياس فتوصلت الباحثة إلى معامل الصدق مرتفع (0,82) أما معامل الثبات فكان 0,80 حيث أن المقياس يتضمن (32) فقرة تقيس (05) أبعاد لدافعية الإنجاز للأستاذ في المجال التربوي والمدرسي والتي حددها على النحو التالي:

البعاد	أرقام الفقرات
مستوى الطموح	01 - 06 - 08 - 11 - 23 - 25
المثابرة	02 - 10 - 12 - 19 - 24 - 27 - 31
الأداء	03 - 13 - 17 - 26 - 28 - 32 - 21
إدراك أهمية الزمن	04 - 14 - 22 - 29 - 30 - 07
التنافس	05 - 09 - 15 - 16 - 18 - 20

جدول رقم: (06) البنود التي تقيس أبعاد دافعية الانجاز

يتكون هذا المقياس من (32) فقرة، ستة عشرة (16) إيجابية وستة عشرة (16) سلبية وهي على النحو التالي:

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

جدول رقم: (08) تصنيف عبارات مقياس دافعية الانجاز.

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

البنود	تنطبق	إلى حد ما	لا تنطبق
البنود الايجابية	01	02	03
البنود السلبية	03	02	01

جدول رقم (09) يوضح كيفية تقدير المقياس

وبذلك تكون أدنى درجة نظرية للمقياس هي (32) وأعلى درجة هي (96).

6. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

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

➤ أولاً: مقياس الضغوط المهنية:

1. الصدق:

يقصد بصدق الاختيار مدى صلاحية لقياس ما وضع لقياسه. (مقدم عبد الحفيظ، 2003: 166)

أ - صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

وتقوم في جوهرها على مقارنة متوسط درجات الأقوياء في الميزان بالنسبة لتوزيع درجات الاختبار ولذا سميت بالمقارنة الطرفية باعتمادها على الطرف الممتاز والطرف الضعيف في الميزان. (فؤاد البهي السيد، 1978: 404).

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

الجدول رقم (10) يوضح نتائج إختبار لدلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفتين (صدق المقارنة الطرفية) لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده

المتغيرات	العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت) المحسوبة	(ت) المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية	الفئة العليا	11	55,72	2,86	12,63	2,84	20	0,01
	الفئة الدنيا	11	41,63	2,33				
بعد غموض الدور	الفئة العليا	11	22	1	11,14	2,84	20	0,01
	الفئة الدنيا	11	16,09	1,44				
بعد عبئ الدور	الفئة العليا	11	15,81	0,98	8,69	2,84	20	0,01
	الفئة الدنيا	11	11,18	1,47				
بعد طبيعة العمل	الفئة العليا	11	10,45	1,03	8,30	2,84	20	0,01
	الفئة الدنيا	11	6,63	1,12				
بعد الترقية والتقدم الوظيفي	الفئة العليا	11	9,27	0,78	11,56	2,84	20	0,01
	الفئة الدنيا	11	5,81	0,60				

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

- ~ بالنسبة لمقياس **الضغوط المهنية** ككل نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولة حيث أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (12,63) في حين أن قيمة (ت) الجدولة تساوي (2,84) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين، ومنه بنود الإختبار تميز تميزا واضحا بين المستويات الدنيا والعليا وهذا ما يدل على أن الأداة صادقة، أنظر الملحق رقم (13) .
- ~ بالنسبة ل**بعد غموض الدور** نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (11,14) أكبر من (ت) الجدولة التي تساوي (2,84) فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد المجموعة العليا وأفراد المجموعة الدنيا بمعنى أن البعد لديه قدرة تمييزيه فهو صادق، أنظر الملحق رقم (14).
- ~ بالنسبة ل**بعد عبئ الدور** فنلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (8,69) أكبر من (ت) الجدولة التي تساوي (2,84) فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين بمعنى أن البعد لديه قدرة تمييزيه فهو صادق، أنظر الملحق رقم (14).
- ~ بالنسبة ل**بعد طبيعة العمل** حيث نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (8,30) أكبر من (ت) الجدولة التي تساوي (2,84) فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين بمعنى أن البعد لديه قدرة تمييزيه فهو صادق ، أنظر الملحق رقم (14).
- ~ بالنسبة ل**بعد الترقية والتقدم الوظيفي** نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (11,56) أكبر من (ت) الجدولة التي تساوي (2,84) فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين بمعنى أن بعد لديه قدرة تمييزيه فهو صادق، أنظر الملحق رقم (14).

ب. الصدق الذاتي:

بما أنه يمكن استخراج الصدق من الثبات لوجود إرتباط قوى بين صدق الإختبار وثباته، إذ أن الإختبار الصادق يكون ثابتا دائما (رياض سترك، 2001: 101) ، فالصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي، ويقاس هذا الأخير بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الإختبار. (فؤاد البهي السيد، 1978: 402)

وتم حساب الصدق الذاتي بإستخدام (SPSS نسخة 20)، وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده

أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق
غموض الدور	0.73	0,85
عبئ الدور	0.56	0,74
طبيعة العمل	0.59	0,76
الترقية والتقدم الوظيفي	0.79	0,88
مقياس الضغوط المهنية ككل	0.82	0,90

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

2. الثبات:

والثبات هو مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة. (بشير معمري، 2003: 188)

أ- طريقة التجزئة النصفية:

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

(عبد الله الكيلاني، 2007: 95)

حيث تم حساب الثبات بواسطة (SPSS نسخة 20) وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الدالة الإحصائية	- ر - المجدولة	درجة الحرية	معامل الارتباط المحسوب ر		مؤشرات إحصائية المتغيرات
			بعد التعديل	قبل التعديل	
0,01	0,45	28	0,80	0,66	الضغوط المهنية
0,01	0,45	28	0,77	0,63	بعد غموض الدور
0,01	0,45	28	0,58	0,41	بعد عبئ الدور
0,01	0,45	28	0,50	0,33	بعد طبيعة العمل
0,01	0,45	28	0,79	0,65	بعد الترقية والتقدم الوظيفي

جدول رقم (12) يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية وأبعاده بطريقة التجزئة النصفية

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

~ بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية ككل تبين أن معامل الارتباط وصل بين البنود الفردية والزوجية إلى (0,66) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سييرمان بروان وصل إلى (0,80) وعليه فالأداة تتميز فعلا بقدر عال من الثبات، أنظر الملحق رقم (04).

~ بالنسبة لبعد غموض الدور نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية والزوجية وصل إلى (0,63) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سييرمان بروان وصل إلى (0,77) وعليه فالبعد يتميز بقدر عال من الثبات، أنظر الملحق رقم (06).

~ بالنسبة لبعد عبئ الدور نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية والزوجية وصل إلى (0,41) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سييرمان بروان وصل إلى (0,58) وعليه فالبعد يتميز بقدر عال من الثبات، أنظر الملحق رقم (08).

~ بالنسبة لبعد طبيعة العمل نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية والزوجية وصل إلى (0,33) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سييرمان بروان وصل إلى (0,50) وعليه فالبعد يتميز بقدر عال من الثبات، أنظر الملحق رقم (10).

~ بالنسبة لبعد طبيعة الترقية والتقدم الوظيفي نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردي والزوجية وصل إلى (0,65) قبل التعديل وبعد التعديل بمعادلة سيبرمان بروان وصل إلى (0,79) وعليه يتميز بقدر عال من الثبات، أنظر الملحق رقم (12).

ب- طريقة ألفا كرومباخ :

يعتبر معامل ألفا كرومباخ الذي يرمز له عادة بالحرف اللاتيني (α) من أهم مقاييس الإتساق الداخلي المكون من درجات مركبة، ومعامل ألفا كرومباخ يرتبط ثبات الاختبار بتباين بنوده. (بشير معمريه ، 2009 : 183).

وتم حساب ثبات مقياس الضغوط المهنية وأبعاده بإستخدام طريقة الإتساق الداخلي (ألفا كرومباخ) وذلك بالإعتماد على برنامج (SPSS نسخة 20) وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي :

المقياس وأبعاده	عدد الفقرات	معامل ألفا (α)	مستوى الدلالة
مقياس الضغوط المهنية	23	0,82	0,01
بعد غموض الدور	08	0,73	0,01
بعد عبئ الدور	07	0,56	0,01
بعد طبيعة العمل	04	0,59	0,01
بعد الترقية والتقدم الوظيفي	04	0,75	0,01

جدول رقم (13) يوضح نتائج معامل الثبات لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده بطريقة ألفا كرونباخ

نلاحظ من خلال الجدول السابق ما يلي :

~ معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية بالمعالة ألفا كرومباخ كان مساويا لـ ($\alpha = 0,82$) وهي قيمة دالة، مما يؤكد تمتع المقياس بمستوى عال من الثبات، أنظر الملحق رقم (03).

~ كما أن ثبات أبعاده كان مساويا ما بين (0,56 و 0,75) وهي كلها قيم دالة تؤكد تمتع أبعاد المقياس مستوى جيد ومطمئن من الثبات، أنظر الملاحق رقم (05)،(07)،(09)،(11) على التوالي .

➤ ثانيا مقياس الدافعية للإنجاز:

1. الصدق:

أ- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

ويتم في هذه الطريقة إعطاء الدرجات الكلية لكل الأفراد ثم ترتيب الدرجات ترتيبا تنازليا وتؤخذ نسبة 27% من الفئة العليا ونسبة 27% من الفئة الدنيا للدرجات، ونحسب إختبار(ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات لعينتين متجانستين بإستخدام برنامج (SPSS نسخة 20) المتمثلة في الجدول الذي يوضح ذلك:

جدول رقم (14) يوضح نتائج إختبار(ت) لدلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفتين (صدق المقارنة الطرفية)

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت) المحسوبة	(ت) الجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	11	61,81	8,63	6,62	2,84	20	0,01
الفئة الدنيا	11	44,27	1,61				

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الفروق دالة إحصائيا، حيث أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولة حيث أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (6,62) في حين أن قيمة (ت) الجدولة تساوي (2,84) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين، ومنه بنود الإختبار تميز تميزا واضحا بين المستويات الدنيا والعليا وهذا يدل على أن الأداة صادقة أنظر الملحق رقم (17).

ب- الصدق الذاتي:

حيث يقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الإختبار، وتم حساب الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للإنجاز بإستخدام برنامج (SPSS نسخة 20) وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (15) يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للإنجاز

المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق
الدافعية للإنجاز	0.86	0,92

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

2. الثبات:

أ - طريقة التجزئة النصفية:

توجد عدة طرق لقياس الثبات، وكان من بينها طريقة التجزئة النصفية، والتي اعتمدها في دراستنا، والتي تتم عن طريق تجزئة فقرات الاستبيان إلى جزئين (فردى وزوجي)، والذي تم حسابه بالأسلوب الإحصائي (SPSS نسخة 20) وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (16) يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة التجزئة النصفية

المتغيرات	مؤشرات إحصائية	معامل الارتباط المحسوب - ر -		درجة الحرية	- ر - المجدولة	الدالة الإحصائية
		قبل التعديل	بعد التعديل			
	البنود الفردية	0,76	0,86	2,8	0,45	0,01
	البنود الزوجية					

من خلال الجدول تبين أن معامل الارتباط وصل بين البنود الفردية والزوجية إلى (0,76) قبل التعديل وبعد تعديله بمعالة سيبرمان بروان وصل إلى (0,86) وعليه فالأداة تتميز فعلا بقدر عال من الثبات أنظر الملحق رقم (16) .

ب - حساب ثبات معامل ألفا كرومباخ:

يتم حساب معامل الثبات لمقياس الدافعية للإنجاز باستخدام طريقة الإتساق الداخلي (ألفا كرومباخ) وذلك بالإعتماد على برنامج (SPSS نسخة 20) وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (17) يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة ألفا كرومباخ

المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا (α)	مستوى الدلالة
الدافعية للإنجاز	32	0,86	0,01

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بالمعادلة ألفا كرومباخ كان مساويا ($\alpha = 0,86$) وهي قيمة دالة، مما يؤكد تمتع المقياس مستوى عال من الثبات أنظر الملحق رقم(15).

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل إجراءات الدراسة الإستطلاعية ، حيث تطرقنا إلى المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي الإرتباطي، وتطرقنا إلى أهداف دراستنا الإستطلاعية، ثم ذكر حيثياتها من حيث حدودها الزمنية والتي كانت من تاريخ 14 مارس إلى غاية 06 أفريل 2017، أما الحدود المكانية المتمثلة في مركزي التوجيه ورقلة وتقرت، أما الحدود البشرية فيتمثل في عينة مكونة من 30 مستشار توجيه، ثم ذكر الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الإستطلاعية ،كما تطرقنا إلى وصف أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الأدوات الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز، وبعد تحققنا من خصائصهما السيكومترية إعتدناهما في جمع البيانات من ميدان الدراسة.

الفصل الخامس: الدراسة الأساسية

تمهيد

- 1- أهداف الدراسة الأساسية
 - 2- حدود الدراسة الأساسية
 - 3- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية
 - 4- عرض وتحليل نتائج الدراسة
 - 5- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
- خلاصة واقتراحات

تمهيد

بعد التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية والتوصل إلى النتائج التي على أساسها نقوم بتصميم الدراسة الأساسية، سأطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الأساسية من حيث مجالاتها وكيفية تطبيق أدوات القياس وهذا من خلال توزيع الاستبيانات على أفراد العينة، بالإضافة إلى عرض الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات المحصل عليها من خلال تطبيق الأدوات المستخدمة في دراستنا الحالية، وبعدها عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال المعطيات الميدانية وتفسيرها إستنادا على الجانب النظري ، و الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وفي الأخير الخروج بخاتمة عامة كحوصلة للنتائج المتوصل إليها مع مقترحات.

1/ أهداف الدراسة الأساسية

بعد تحقيق أهداف الدراسة الاستطلاعية والتأكد من صدق وثبات الأدوات، إنتقل الباحث إلى الشروع في الدراسة الأساسية وذلك لتحقيق الهدف الرئيسي والمتمثل في جمع المعطيات اللازمة للتحقق من الفرضيات .

2/ حدود الدراسة الأساسية

- الحدود الزمنية: امتدت فترة الدراسة الأساسية من 07 أبريل إلى غاية 29 أبريل 2017.
- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في مركزي التوجيه ورقلة وتقرت، وتم إختيارها دون غيرهما تقاديا لأي صعوبات محتملة التي عادة ما يجدها الباحث خارج مجال عمله، كذلك تخدم موضوع الدراسة من حيث أنها تقدم عددا كبيرا نسبيا وكافيا لتطبيق الدراسة.
- الحدود البشرية: تعتبر دراسة المجتمع الإحصائي بأكمله عملية غير ميسورة في كل الأحوال بسبب كبر المجتمعات وكلفة الدراسة وطول الوقت لذا يلجأ الباحث لأسلوب المعاينة، ولكن في حال كون المجتمع محدود فلا مانع من تطبيق الدراسة على كل مفرداته، لذا انطلقت الدراسة الحالية من مبدأ الحصر الشامل لكن مع غياب فردين ، وهذا من عيوب الحصر الشامل، فإن الدراسة الحالية غطت (42) مستشارا ومستشارة وعليه يمكن النظر إليها على أنها عينة ممثلة.
- حيث يعد تحديد عينة الدراسة تم الاتفاق مع الجهة المعنية(مركز التوجيه) على عملية التطبيق بعد الموافقة الإدارية وبعد التأكد من جاهزية العينة للتطبيق قام الطالب بتوزيع المقاييس على أفراد عينة الدراسة الموزعين في ورقلة وتقرت أثناء جلساتهم الأسبوعية في المركز، والبالغ عددهم (42) مستشارا ومستشارة، ليتم بعدها استرداد الأدوات تباعا بعد إعطائهم الفرصة الزمنية الكافية لقراءة كل البنود بتمعن وهدوء للإجابة عليها.

3/ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

بعد جمع الدرجات الكلية لكل بعد من أبعاد الضغوط المهنية والدرجة الكلية لدافعية الانجاز، ولتسهيل الحساب وجمع النتائج استخدمت برنامج الإكسل(Excel) بحيث يقوم هذا البرنامج بالحساب الآلي بعد إفراغ نتائج الاستبيان فيه.

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد إستخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS نسخة 20) وهي:

معامل الارتباط بيرسون:

حيث يعبر معامل الارتباط عن كمية ودرجة العلاقة وقد تكون هذه الدرجة في اتجاه إيجابي أو سلبي، وهو من أحدث الطرق المستخدمة في البحوث العلمية، ويعتبر معامل الارتباط بيرسون من أفضل الطرق التي تستعمل حالياً بكثرة في الأبحاث العلمية لقياس الترابط بين متغيرين (رجاء وحيد، 2000: 266)

وتستخدم العلاقة التالية لتحديد قيمة معامل الارتباط:

$$r = \frac{n \text{ مج س ص} - \text{مج س} \times \text{مج ص}}{\sqrt{[n \text{ مج س}^2 - (\text{مج س})^2][n \text{ مج ص}^2 - (\text{مج ص})^2]}}$$

حيث أن:

ن: عدد أفراد العينة

س: كل درجة من درجات المتغير الأول

ص: كل درجة من درجات المتغير الثاني.

مج: مجموع القيم

4. عرض و تحليل نتائج الدراسة :

بعد تطبيق أدوات الدراسة على العينة تم تصحيحها وتفرغ البيانات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية بناءاً على فرضيات الدراسة ،وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها :

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الإجرائية الأولى :

تنص الفرضية الإجرائية الأولى على ما يلي : توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني.

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون R عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss نسخة 20) وهذا لإختبار صحة الفرضية , وتم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الآتي :

جدول رقم (18): يوضح العلاقة الارتباطية بين غموض الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه

المتغيرات	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
غموض الدور ودافعية الانجاز	-0,49	0,39	40	0,01

من خلال الجدول رقم (18) يتضح أن قيمة معامل الارتباط كانت (-0,49) ودالة عند مستوى الدلالة 0,01 ، أي توجد علاقة ارتباطية عكسية متوسطة بين غموض الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، أي كلما كان هناك ضغط غموض الدور كلما قلت الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والعكس صحيح .

وللتأكد من دلالة الإحصائية فإننا نلاحظ قيمة ر المحسوبة أكبر من قيمة ر المجدولة وبالتالي فإنها دالة إحصائياً ، إذن الفرضية محقة. أنظر الملحق رقم (18).

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الإجرائية الثانية :

حيث تنص الفرضية الإجرائية الثانية على مايلي : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .
وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون R عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss نسخة 20) وهذا لإختبار صحة الفرضية ، وتم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الآتي :

جدول رقم (19) يوضح العلاقة الارتباطية بين عبئ الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه

المتغيرات	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
عبئ الدور ودافعية الإنجاز	-0,32	0,30	40	0,05

من خلال الجدول رقم (19) يتضح أن قيمة معامل الارتباط كانت (-0,32) ودالة عند مستوى الدلالة 0,05، أي توجد علاقة ارتباطية عكسية متوسطة بين عبئ الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، أي كلما كانت هناك ضغط عبئ الدور كلما قلت الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والعكس صحيح ، وللتأكد من الدلالة الإحصائية فإننا نلاحظ أن قيمة ر المحسوبة أكبر من قيمة ر المجدولة وبالتالي فإنها دالة إحصائياً إذن فان الفرضية محقة. أنظر الملحق رقم (18).

3- عرض نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة :

حيث تنص الفرضية الإجرائية الثالثة على مايلي : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل و دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .
وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون R عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss نسخة 20) وهذا لإختبار الفرضية , وتم التوصل إلى نتائج المبينة في الجدول الآتي:
جدول رقم (20) يوضح العلاقة الارتباطية بين طبيعة العمل ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه

المتغيرات	قيمة رالمحسوبة	قيمة رالمجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
طبيعة العمل ودافعية الإنجاز	-0,50	0,39	40	0,01

من خلال الجدول رقم (20) يتضح أن قيمة معامل الارتباط كانت (-0,50) ودالة عند مستوى الدلالة 0,01 ,أي توجد علاقة ارتباطية عكسية جيدة بين طبيعة العمل ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني، أي كلما كانت هناك ضغوط طبيعة العمل كلما نقصت الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والعكس صحيح.

وللتأكد من الدلالة الإحصائية فإننا نلاحظ قيمة رالمحسوبة أكبر من قيمة رالمجدولة، وبالتالي فإنها دالة إحصائياً، إذن فالفرضية محققة. أنظر الملحق رقم (18).

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الإجرائية الرابعة:

حيث تنص الفرضية الإجرائية الرابعة على ما يلي: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون R عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم (SPSS نسخة 20) وهذا لإختبار الفرضية، وتم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الآتي:
جدول رقم: (21) يوضح العلاقة الارتباطية بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.

المتغيرات	قيمة رالمحسوبة	قيمة رالمجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز	-0,57	0.39	40	0.01

من خلال الجدول رقم (21) يتضح أن قيمة الارتباط كانت (-0,57) ودالة عند مستوى الدلالة 0,01، أي توجد علاقة ارتباطية عكسية مرتفعة بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، أي كلما كانت هناك ضغوط الترقية والتقدم الوظيفي كلما نقصت الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والعكس صحيح. وللتأكد من الدلالة الإحصائية فإننا نلاحظ أن قيمة R المحسوبة أكبر من قيمة R المجدولة، وبالتالي فإنها دالة إحصائياً، إذن الفرضية محققة. أنظر الملحق رقم (18).

بما أن الفرضيات الفرعية الأربعة محققة فإن الفرضية العامة والتي مفادها:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني محققة كلياً.

1- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

بعد عرض نتائج الدراسة التي توصل إليها الطالب وبعد معالجتها بإستخدام نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS نسخة 20) خصصت هذا الفصل لمناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

1- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى: والتي نصت على ما يلي:

- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وللتحقق من صحة الفرضية إستخدمت معامل الارتباط بيرسون عن طريق برنامج (SPSS نسخة 20) والذي وجدته يساوي (-0.49) وهي دالة عند 0.01

من خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية محققة، فهذا يعني أنه كلما كان غموض الدور متزايد كلما نقصت الدافعية نحو الإنجاز لدى مستشار التوجيه والعكس صحيح، فضغوط غموض الدور تؤثر سلباً على الدافعية للإنجاز لمستشار التوجيه.

وتتفق نتائج هذه الفرضية مع دراسة روزنتال وآخرون (1964) التي أكدت أن الأفراد الذين يعانون من غموض الدور، يشعرون بالتوتر المتزايد وبدرجة قليلة من الرضا عن عملهم إلى جانب فقدانهم لتقدير ذاتهم، ودراسة كوهن (1984) التي أظهرت إلى أن الأفراد الذين يشعرون بغموض الدور يظهرون مستوى مرتفع من عدم الرضا المهني ومن التوتر. (منصوري مصطفى (2010:65)، في حين أقر منصوري مصطفى (2010) بأن غموض الدور عند المعلم يخلق لديه ضغطاً سلبياً، والذي يتجسد

في شعوره بالصراعات النفسية والإحباط، وزعزعة ثقته بنفسه، وعدم تمكنه من استغلال إمكانياته في ظل نقص أو عدم توافر المعلومات الخاصة بأدواره التعليمية، كما أكدت دراسة الدوسري (2005) إن من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل على أفراد الأمن هو غموض الدور ، مما أفسره على أن مستشار التوجيه تطغى عليه الجوانب التقنية مما يبعده عن ممارسة دوره الحقيقي من خلال النشاطات التالية: التقويم والإعلام والتوجيه والمتابعة والإرشاد من خلال ما أكدته النصوص القانونية المتمثلة في المناشير الوزارية كالمنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13/11/1991، إلا أنه يعمل عمل موظف إداري ويعد وثائق إدارية و جداول إرسال وحتى الإحصائيات والحوصلة الأسبوعية أو الفصلية أو السنوية، حيث يدرجونه ضمن الفريق الإداري ويلزمونه ببعض الأعمال الإدارية والمداومة أثناء العطل، وهذا ما أكدته دراسة شخاب مايا (2010) بعنوان "صعوبات العملية الإرشادية في المؤسسات التربوية" من خلال كثرة المهام الإدارية والأعمال المكتسبة والاهتمام بنشاطات أخرى داخل المؤسسة مما يشعره بتضارب بين المهام المطلوب منه القيام بها وهذا ما يؤكد عمر محمد (1984) أن بعض مديري المدارس يكلفون المرشدين النفسيين بمهام لا تتعلق بمهنتهم التي أعدوا من أجلها ، حيث اختلفت وجهات نظر العديد من هؤلاء المدربين حول الأعمال التي يفرضونها على المرشد النفسي في المؤسسة وبالتالي تضاربت التكاليفات التي أسندوها إليه بما لا يتفق مع مهامه الأصلية ،بالإضافة إلى عدم وضوح الرؤيا لبعض مدراء المؤسسات، كما أن مستشار التوجيه تواجهه صعوبات للمشاركة بفعالية في الحياة المدرسية بسبب الثغرات الموجودة في النصوص التشريعية ومنها: المناشير والقرارات المنظمة لمجالس التعليم والتسيير والتنسيق الإداري، مجالس الثانوية لا تقر بعضوية مستشاري التوجيه فيها، ضف إلى ذلك مجالس الأقسام والقبول والتوجيه قلما تعطى لهم الكلمة وتسجل آرائهم في سجل المداولات ولا يؤخذ بها، بدعوى أنه عضو إستشاري، وغياب أي نص أو بند خاص بمستشار التوجيه في قانون الجماعة التربوية بالرغم من أنه عنصر أساسي ويحتل منصب قاعدي، كما أنه ليست له صلاحيات واضحة للتدخل في القضايا النفسية والتربوية التي تواجه التلاميذ في المؤسسات، حيث مثلا أن المنشور الوزاري رقم 1245، ت93/ المؤرخ في 04/12/1993 الخاص بالإجراءات التنظيمية لنشاط مستشار التوجيه في الثانويات والمتمثلة في كيفية التدخل وإجراءاته الإدارية غير محددة بشكل دقيق وواضح وهذا ما يؤكد المحور الثالث من المنشور السابق الذكر رقم 245 حيث ينص على أن كيفية التدخل ستحدده تعليمية لاحقة ولم يتلقى أي تعليمية إلى يومنا هذا، وهذا ما تؤكد دراسة جنحي نوال (2013) بعنوان "علاقة الصعوبات المواجهة لمستشاري التوجيه بأدائه المهني" والتي توصلت فيها إلى وجود صعوبات

قانونية متعلقة بعملية التوجيه والإرشاد مما يصعب على مستشار التوجيه تأدية مهامه بفعالية لتتحول المهمة إلى عملية إدارية محضة زيادة على التناقض والغموض في عملية التوجيه الذي يواجهه مستشار التوجيه ومعايير، هذا التناقض والتضارب يجعل قواعد وإجراءات العمل غير مفهومة وحدود صلاحياته غير واضحة والمسؤولية المترتبة من أداء نشاطه وأهدافه غير محددة مما يشعره بالتوتر نتيجة غموض دوره مما يؤثر سلباً على دافعيته للإنجاز، وهذا ما يشير إليه ستورا (1991) بأن غموض الدور هو عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد في عمله، وعدم تحديد مسؤوليته بصفه مدققة، وعدم وضوح الأهداف التي ينوي تحقيقها.

2- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية: و التي نصت على ما يلي:

- هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وللتحقق من صحة الفرضية إستخدمت معامل الإرتباط بيرسون عن طريق برنامج (SPSS نسخة 20) والذي وجدته يساوي (-0.32) وهي دالة عند 0.05.

فمن خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية محققة، فهذا يعني أنه كلما زاد عبئ الدور نقصت الدافعية نحو الإنجاز لدى مستشار التوجيه والعكس صحيح، وهذا يعني أن عبئ الدور يؤثر سلباً على دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.

وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة أدمسون التي توصلت إلى أن المسؤوليات المتزايدة عند المعلمين والعبئ الوظيفي الواقع على كاهلهم، يتسبب في إحداث ضغوط نفسية لديهم وما يترتب عن ذلك من إضطرابات نفسية كالقلق، كما أشارت دراسة سارفرنشريبير (1983) إلى أن عمل أشياء كثيرة في وقت قصير يجعل المعلمين قلقين وغاضبين على أنفسهم وعلى الآخرين، وفي حين أسفرت دراسة فرانكس وكابلان (1973) على أن عبئ العمل الكمي والنوعي يمثلان مصدر ضغط مهني للمعلم، ويتسببان في ظهور أعراض كعدم الرضا عن العمل والتوتر، وهو ما توصلت إليه كذلك نتائج دراسة مارغوليس وكروس (1974) التي كشفت عن وجود علاقة بين عبئ العمل بشقيه الكمي والنوعي وتوتر الفرد.

(منصوري مصطفى، 2010: 62).

وحسب منصوري مصطفى (2010) فإن عبئ العمل بشقيه الكمي والنوعي يعد من المسببات الرئيسية للضغوط في المجال التعليمي، وهو يتسبب في انخفاض تقدير الذات، انخفاض الدافعية للإنجاز، التغييب عن العمل، انخفاض المشاركة في اتخاذ القرار، الإتجاه السلبي نحو التعليم، التذمر النفسي، عدم الرضا

عن العمل والتوتر، أما دراسة نايف التويم (2005) والتي توصلت إلى أن أهم مصادر ضغوط العمل لدى الأجهزة الأمنية العبيء الوظيفي، وتوافقت هذه الدراسة مع دراسة درة (2007) إلى أن أكثر مصادر الضغط المهني لدى العاملين بمستشفيات عين الشمس الجامعية هو عبيء الدور.

ويمكن تفسير نتيجة الدراسة الحالية باعتبار أن عمل مستشار التوجيه يتوزع غير محاور أساسية وهي: التقييم والمتابعة والإرشاد والتوجيه والإعلام والدراسات والتحقيقات خلال السنة الواحدة، مما يدعو للتساؤل عن كيفية إنجاز هذه المهام وتقديم هذه الأنشطة مع أعداد هائلة من التلاميذ، خاصة وأنها أنشطة متكاملة ومتراصة مع بعضها البعض إضافة إلى أنها تتفرع إلى أنشطة فرعية أخرى، من يثقل كاهله ويعسر عليه أداء مهامه على ما يرام، وهذا ما تؤكدته دراسة عمروني، أبي مولود (2004) أن العمل الضخم والملقى على عاتق مستشار التوجيه وكثرة النشاطات وضخامتها ما هو إلا عمل مساعد على التقليل من حجم العمل المخصص للممارسة الإرشادية الكافية. (السويسي أسماء، 2014:45). كما قام كابن بدراسة توضح علاقة حجم العمل ومستوى الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في العمل وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة بين هذين المتغيرين، كما يقوم مستشار التوجيه بعمله في الإطار المكاني، والإطار المكاني هو مجموعة مؤسسات يتردد عليها أثناء أدائه عمله وهو ما يسمى بمقاطعة التدخل، وهي مقاطعة تربوية واسعة يحددها مدير مركز التوجيه وبعض الأحيان يكلف بمؤسسات أخرى نتيجة غياب زميله لسبب معين، مع معاناة التنقل إليها وتكاليفه وضماناته وهي غير محددة بشكل دقيق وواضح، إضافة إلى تنقلاته من إلى مركز التوجيه المدرسي ومركز التكوين المهني للقيام بالدراسات والإستقصاءات حول عام الشغل، كما أشارت براهيمية صونية (2006) في دراستها بعنوان "تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه" والتي أظهرت نتائجها أن مستشار التوجيه عندما ينتقل إلى مؤسسات مقاطعته وتكون أحيانا في أماكن بعيدة عن بعضها وهذا ما يدفعه للتنقل أيضا بين حر ماله، مما يؤدي ذلك إلى تشتت قدراته ونشاطاته والتقليص من فعاليته.

كما يضاف إليه القيام بالأعمال الإدارية الكثيفة التي يكلف بها من طرف المسؤولين، وبالتالي فترة العمل اليومي محددة ولا تكفي بأداء مهامه المكلف بها مما يتطلب منه إتمامها في البيت عل حساب راحته وعائلته، كما يشير إلى ذلك الفاعوري (1991) إلى أن حجم العمل الزائد الذي يتضمن التخطيط وحضور اللقاءات والاجتماعات تنتج عنه ضغوط العمل، خاصة عند ما لا يكفي الوقت لإنجاز هذه المهام. وكما أشار إلى ذلك هيجان عبد الرحمان إلى أن عبيء العمل الزائد يعد سبب أساسيا لضغوط العمل لم يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، كما أنه يقتضي من

الشخص العمل لساعات طويلة متواصلة دون التمكن من أخذ فترات الراحة. مما يتسبب للمستشار أعراض
كعدم الرضا عن العمل والتوتر وزيادة مستوى الضغط لديه هنا يفقد دافعية الانجاز لديه.

3- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة: والتي تنص على ما يلي:

هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه
والإرشاد المدرسي والمهني.

وللتحقق من صحة الفرضية إستخدمت معامل الإرتباط بيرسون بإستخدام برنامج (SPSS نسخة 20)
والذي وجدته يساوي (-0.05) وهي دالة عند 0.01 .

فمن خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية محققة، وهذا يعني أنه كلما كانت ضغوط طبيعية العمل متزايدة
كلما نقصت الدافعية نحو الإنجاز لدى مستشار التوجيه والعكس صحيح.

وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة خالد الكخن (1997) من خلال التعرف على مصادر الضغوط المهنية
التي تواجه معلمي التربية الخاصة، وتتمثل أهم هذه المصادر، طبيعة العمل، المكانة الإجتماعية، الدخل،
العلاقة مع الزملاء، وكما بينت دراسة فايذة الفاعوري (1991) أن طبيعة العمل مع المعوقين لمعاملات
التربية الخاصة تعتبر من أهم مصادر الضغوط المهنية التي تؤثر سلبا على أدائهم (محمد حمزة
الزديوي، 2007: 211). كما أسفرت دراسة (A.KOR ENHAUSER 1974) على أن هناك علاقة
واضحة بين توتر الفرد وطبيعة العمل، كما أن العلاقة بين تدهور الحالة الصحية للفرد وطبيعة العمل
السيئة التي يمارس فيها عمله (منصوري مصطفى، 2010: 49)، وتشير دراسة اللوزي والحنيطي
(2003) من خلال النتائج المتوصل إليها أن أهم مصادر الضغط الوظيفي على العاملين في
المستشفيات الحكومية في الأردن هي طبيعة العمل وبيئة العمل المادية، العلاقات داخل بيئة العمل.

ويمكن تفسير نتيجة الدراسة الحالية بسبب طبيعة العمل السيئة التي يعمل فيها مستشارو التوجيه، حيث
إضافة إلى المهام الملقة على عاتقه مع العدد الهائل من التلاميذ وصعوبة التعامل معهم، تأتي طبيعة
علاقات مستشار التوجيه وصعوبة هذه العلاقة من خلال عدم تفهم الإدارة والأساتذة والأولياء لطبيعة
عمله وجهلهم لدوره ونقص الدعم من طرفهم خلال ممارسة عمله وهذا ما تشير إليه عبير فتحي (2011)
إلى الصعوبات المتعلقة بطبيعة عمل المرشد النفسي، والتي تؤدي به إلى الإحباط والإحترق المهني هي
صعوبات مصدرها الإدارة المدرسية، وصعوبات مصدرها الطلبة، وصعوبات مصدرها المعلمون،
وصعوبات مصدرها الأولياء، كما أضافت دراسة شخاب مايا في النتيجة التي تحصلت عليها في دراستها
أن ضعف الإتصال بين المدرسة وأولياء التلاميذ يؤثر على أداء مستشار التوجيه، بالإضافة إلى

الصعوبات المادية التي تتمثل في نقص الإختبارات والمقاييس التي تساعد على أداء عملهم ،وكما أشار إلى ذلك الحفظي يحي (2002) إلى الصعوبات التي تواجه مرشدي الطلاب من بينها عدم توفر إختبارات نفسية تساعد في العملية الإرشادية ، كما أن مكتب مستشار التوجيه لا يتناسب مع طبيعة عمل مستشار التوجيه لا من حيث المكان ولا من حيث التجهيز المناسب مما يعيق العملية الإرشادية وهذا ما أكدته كاملة الفرخ (1999) أنه من الصعوبات المادية التي يواجهها مستشار التوجيه عدم توفر مكتب مجهز ومناسب لمستشار التوجيه يزاول فيه عمله بالإضافة إلى إنعدام التسهيلات والوسائل المساعدة له في عمله. كما تعد كثرة التنقلات وتكاليفها من البيت وإلى المؤسسات التابعة لقطاعه ،وبعض الأحيان انعدام وسائل النقل، وهذا ما أشار منصور مصطفى (2010) أن التنقلات اليومية من المدرسة من الأسباب المؤدية إلى الضغوط المهنية لنظر للازعاج والتوتر الذي تسببه مع حدوث ذلك على نحو متكرر.

كما أن عدم وجود وقت مخصص مقرر عليه في برنامج التلاميذ خاص بالتوجيه والإرشاد وصعوبة إيجاد وقت خاص بذلك يزيد من المعاناة مستشار التوجيه، كما أشارت إليه نتائج دراسة جنحي نوال للصعوبات الإدارية التي يعاني منها مستشار التوجيه، زد على ذلك تعدد المشرفين عليه كمدير المؤسسة، ومدير مركز التوجيه ومفتش التوجيه والإرشاد وتناقض طريقة عملهم، حيث يشير محمد بن حمودة(2006) إلى أن السياسة الإشرافية المبنية على نظام الرقابة الصارمة والنقد الذاتي الشديد، وغياب التقييم الموضوعي، والغموض في الإجراءات العملية، لا ترفع من عدم رضا المعلمين فحسب بل تعتبر من مسببات الضغط المهني كذلك ، وبالتالي فإن هذا يظهر طبيعة العمل المملة والصعبة التي يعاني منها مستشار التوجيه ويشعر من خلالها بالإحباط وعدم الارتياح و الخوف من تدني مستواه ، ويفقده تدريجيا نشاطه، فيصبح أداؤه يتم بطريقة آلية مما يتولد لديه ضغط في عمله ويؤثر بذلك سلبا على دافعيته للإنجاز، وهذا ما يؤكدته كامل محمد(2009) على أن طبيعة العمل تعتبر عاملا مهما في تحفيز العاملين أو إحباطهم، فالعمل الروتيني يعمل على أحداث الملل وزيادة الإهمال وعدم الإكتراث نحو تحديث وتطوير المشروع وذلك لشعور العامل بأن عمله ليس ذا أهمية.

تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة: والتي تنص على ما يلي

- هنا علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وللتحقق من صحة الفرضية استخدمت معامل الارتباط بيرسون عن طريق برنامج (SPSS نسخة 20) والذي وجدته يساوي (-0,57) وهي دالة عند 0.01.

فمن خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية محققة، فهذا يعني أنه كلما كانت فرصة الترقية والتقدم الوظيفي قليلة كلما نقصت الدافعية نحو الإنجاز لدى مستشار التوجيه والعكس صحيح. فنقص أو غياب الترقية يؤثر سلباً على الدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه.

وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة فورني (1982) التي أثبت وجود علاقة بين الإحترق النفسي وقلة فرص الترقية والتقدم الوظيفي، أما دراسة ديراني محمد (1992) فقد بينت أن سوء المعايير المستخدمة في ترقية المعلمين وتقييمهم تأتي في مقدمة مصادر الضغط المهني لديهم، وتتفق هذه مع ما توصلت نتائج دراسة دافيد فونتانا (1994) التي كشفت بأنه في غياب الترقية وقلة فرصها يشعر المعلم بالإحباط والتذمر، كما بينت دراسة فيميان (1986) أن نقص فرص التحسين الوظيفي والترقية، ونقص المكافأة والرواتب وعدم الاعتراف بأهمية المعلم، كانت من مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي التربية الخاصة.

(منصوري مصطفى، 2010: 91)

في حين أكد منصوري مصطفى (2010) بأن تناقض المكانة الوظيفية مع الوضع الحقيقي للمعلم ينتج عنه ضغوط مهنية تصاحبها اضطرابات نفسية متعددة كالقلق والإحباط والتذمر، كما أسفرت نتائج دراسة حسين حريم (2003) بأن العاملون في جهاز التمريض يشعرون بضغوط مهنية ناتجة عن عناصر العمل من بينها قلة فرص النمو والتطور الوظيفي، وقد إتفقت هذه الدراسة مع دراسة عمار (2006) أن من بين مصادر الضغط المهني على العاملين في الجامعات الفلسطينية قلة فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

ويمكن تفسير نتيجة الدراسة الحالية بسبب عوائق التطور التقدم الوظيفي الذي يعد أحد مصادر الضغط المهني مثل الإفتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني الذي يتعارض مع طموحات مستشاري التوجيه، حيث يسعى خلال فترة حياته العملية الوصول إلى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته عن طريق التدريب والتكوين الكمي والنوعي لتعطية الفرصة للترقية في السلم الوظيفي وإشباع حاجاته، حيث تشير نتائج دراسة إيمان بوعزيز (2015) "أن مستشاري التوجيه يرغبون

في التدريب والتكوين المتواصل من أجل تدعيم عملهم بما هو جديد من حيث التقنيات والوسائل أو الأطر النظرية، وهم في هذا الإطار يرفضون أن تقتصر الدورات التدريبية مع الدراسة النظرية فقط، أو التكوين الميداني غير المثري بكل محتوياته، بمعنى التكوين السطحي غير مبني على منهجية علمية، وخاصة أن هذا العمل الحيوي يتطلب دراسات معمقة تفصح المجال للتغيير". وهذا ما نلاحظه في هذا المجال أن التكوين والترقية المهنية من خلال نظرة الهيئات الوصية له لم تعطي أهمية لذلك العمل والدليل واضح من خلال المكانة المحدد ضمن الفريق الإداري والتربوي بأن أدرجوه في تصنيف لايتماشى والمؤهل العلمي مما ينقص لديه الشعور بالإنجاز، كما أشارت إلى ذلك دراسة ساري (2004) التي أقيمت على عينة من المشرفين في تركيا حيث أظهرت نتائجها وجود فروق دالة إحصائية في بعد نقص الشعور بالإنجاز لصالح المرشدين الأقل تدريب وتكوين، كما تشابهت مع دراسة نافع (1992) على وجود عدد من الصعوبات مثل القصور في إعداد وتأهيل وتدريب المرشدين (الشهري، 1420: 157). وإذا ما شعر مستشار التوجيه بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له الفرصة للترقية فإنه يشعر بعدم تحقيقه وتوقعاته في التدرج الوظيفي ويؤدي به الإحساس بضغوط مهنية تؤدي بهم إلى القلق وعدم الطمأنينة مما يكون له أثر سيء على مجهوداته ونتائج أعماله، فإذا كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي، وهذا تظهره دراسة عبد الفتاح (1999) أن هناك ارتباط بين الضغط المهني للمعلم وقلة الدورات التدريبية، وعدم إلمامه بطرق التدريس التي يمارسها.

(محمد حمزة الزديوي، 2007: 194).

وإذا لاحظنا نظام الترقية من خلال قوانين الوظيف العمومي فإن الترقية بالنسبة لمستشار التوجيه محدودة جدا مقارنة مع الأساتذة والموظفين الآخرين، وخاصة إذا كان قد قضى وقت طويل في المهنة، حيث يشعر بأحقيقته في تبوء المناصب العليا، وهذه الأخيرة محدودة جدا وتكاد تكون شبه منعدمة، مع العلم أن سلك المستشارين في التوجيه والإرشاد يضم رتبتين هما: رتبة مستشار والإرشاد المدرسي والمهني وبعدها يرقى إلى الرتبة الثانية وهي رتبة مستشار رئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث يشترط في هذه الترقية أن يتمتع بأقدمية (05) سنوات في الرتبة الأولى حتى يسمح له بإجتياز إمتحان مهني، أو إذا بلغت أقدميته (10) سنوات فإن يوظف في حدود 10% من المناصب الشاغرة، وهذا ما أكدته نتائج دراسة حنيحي نوال (2013) "بأن من الصعوبات القانونية التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الإجحاف الكبير في حق سلك التوجيه والإرشاد، والترقيات على الرغم من القاسم المشترك في الشهادات بالخصوص مع سلك أساتذة التعليم الثانوي"، وتوافقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة إيمان

بوعزير (2015) "من خلال النظرة الحالية لواقع مهنة التوجيه والإرشاد، عدم وجود فرص الترقية المادية والمعنوية، وإنعدام المكافآت والحوافز المادية إلى جانب نقص التكوين والتدريب"، كل هذه المعوقات شكلت إتفاقاً عند معظم المستشارين مما ينتج نقص الشعور بالإنجاز والإحباط والتذمر وعدم الرضا عن العمل بسبب قلة فرصة الترقية والتقدم الوظيفي، كما توصلت إليه دراسة دافيد فونتانا (1994) التي كشفت بأنه في غياب الترقية يشعر المعلم بالإحباط والتذمر، مما يؤدي إلى اضطرابه، ونقص الشعور بالإنجاز لديه. إنطلاقاً من الفرضيات الأربعة المحققة فإن الفرضية العامة والتي مفادها:

" توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني " محققة كلياً، أي كلما زادت الضغوط المهنية إنخفضت دافعية الإنجاز والعكس صحيح، حيث إتفقت دراستنا الحالية مع دراسة د. نوي الجمعي والأستاذة صاهد فتيحة التي تهدف إلى التعرف على مستويات الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم المهني وكذلك العلاقة بين المتغيرين وطبيعتها وتوصلت إلى أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم المهني. (نوي الجمعي، صاهد فتيحة، 2010: 113).

وتختلف الدراسة الحالية مع دراسة عثمان مريم (2010) التي تهدف إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة ارتباط بين الضغط المهني والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية. (عثمان مريم، 2010: 148).

خلاصة الدراسة و الإقتراحات

خلاصة الدراسة والإقتراحات:

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

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه.

واتضح مما تقدم فإن الفرضية العامة تحققت في جميع أجزائها وبالتالي تم التأكد حسب هذه الدراسة من وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مما يعني أنه كلما إرتفع الضغط المهني نقصت الدافعية للإنجاز والعكس صحيح.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها يقترح الطالب ما يلي:

- رفع دافعية مستشار التوجيه عن طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية وتوفير كافة الإمكانيات التي تساعد على إنجاز مهامهم الموكلة إليهم.
- إعادة صياغة المناشير الوزارية حسب الواقع الجديد بالنظر إلى إشرافه على مقاطعة واسعة، بتتصيبه على مؤسسة واحدة حتى يتسنى له أداء عمله بدقه والتخلص من صعوبات السكن والتنقل، وتعديل التصنيف الخاص لمستشاري التوجيه، وفتح مجال الترقيات لهم، وتفعيل الشهادات الجامعية كإدماج حاملي الشهادات العليا كالماستر، الماجستير، الدكتوراه.
- إعادة النظر بإقتراح المشروع الجديد رتبة واحدة للترقية وهي رتبة مستشار رئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي صنف 13 على أنها رتبة كانت في سلك التوجيه.
- تخصيص رزنامة ثابتة خاصة بالعملية التوجيهية والإرشادية.

- إعطاء مكانة لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ودوره الريادي من قبل الجهات الوصية، ووعي جميع الأطراف لأدائه.
- ضرورة التنسيق بين جميع الأطراف على مستوى الطاقم الإداري، والتخفيف من الأعمال الإدارية والمكتبية التي ليست من إختصاص مستشار التوجيه.
- إخضاع مستشار التوجيه لدورات تدريبية مستمرة ومنظمة، كمية ونوعية، من خلال الإطلاع على ما هو حديث من الدراسات العلمية التي تشمل التدريبات الميدانية في إكتساب مهارات وفنيات تطبيق المقاييس والإختبارات المختلفة
- توفير الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة في مكتب المستشارين كالإعلام الآلي وتوفير إختبارات نفسية تساعد في العملية الإرشادية.
- تعيين موظفين مساعدين للمستشار داخل مكتبة من أجل إنجاز المهام في وقتها ودقة أكثر.
- التحسيس بمهام ودور مستشار التوجيه في المؤسسات التعليمية وعبر وسائل الإعلام المختلفة.
- العناية بإعداد مستشار التوجيه أثناء التكوين خلال الدراسة الجامعية وذلك من خلال الإستفادة من التجارب العالمية والعربية في هذا المجال.
- ضرورة إعطاء سلطة لمستشاري التوجيه ليتمكن من أداء مهامه بطريقة مريحة.
- إجراء دراسات تتعلق بالضغوط المهنية وعلاقتها بمتغيرات أخرى كشخصية المستشار، وإستراتيجيات حل المشكلات وتقدير الذات.
- إجراء المزيد من الدراسات تركز على المعوقات والمشاكل التي يعاني منها مستشار التوجيه في أدائه لمهامه.

فائمة المراجع

قائمة المراجع

- إبراهيم قشقوش ،طلعت منصور (1979).دافعية الإنجاز وقياسها.ط1.مصر: الأنجلو المصرية.
- أحمد، حافظ فرج (2007).قضايا إدارية معاصرة.ط1.مصر:عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- أحمد، دمري (2010).المساهمة في دراسة ظروف العمل.الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية.
- أحمد، محمد عوض بن أحمد (2007).الإحترق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس.ط1.الأردن:حامد للنشر والتوزيع.
- أحمد،عبد الخالق (1991).الدافع للإنجاز لدى اللبنانيين.بحوث المؤتمر السنوي السابع لعلم النفس .مصر.
- الأحمدي،حنان عبد الرحمان (2002).ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض.ط1.الرياض:دار الطباعة للنشر والتوزيع.
- إخلاص،محمد عبد الحفيظ (2004).علم النفس الرياضي مبادئ وتطبيقات.مصر: العالمية للنشر والتوزيع.
- أسماء ،سويسبي (2008).معوقات العلمية الإرشادية لمستشاري التوجيه المدرسي ببعض ثانويات ولايات الجنوب الشرقي.ورقة:جامعة قاصدي مرباح.
- أسماء، خويلد (2005).الدافعية للإنجاز في ظل التوجيه المدرسي في الجزائر.رسالة ماجستير غير منشورة.ورقة: جامعة قاصدي مرباح .
- أندروجي سيزلاقي ،مادك جي والاص، ترجمة جعفر أبو قاسم (1991).السلوك التنظيمي والأداء.السعودية: دار الطباعة للنشر والتوزيع.
- إيمان، بوعزيز (2015).الإتجاه نحو العملية الإرشادية وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.الوادي :جامعة الشهيد حمة لخضر.
- بوعلي،ور الدين (2007).أثر الفروق الفردية في تصميم العمل .أطروحة دكتوراه غير منشورة .الجزائر:جامعة سطيف.
- جمال الدين محمد المرسى، إدريس نائب عبد الرحمان (2002).السلوك التنظيمي.مصر:الدار الجامعية.
- حسين،حريم، (2003).ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن.مجلة جامعة دمشق.المجلد24. العدد 2.

- الحفظي، يحيى بن سليمان (2002). بعض الصعوبات التي تواجه مرشدي الطلاب في مدارس منطقة العسير وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة الإرشاد النفسي. العدد 15.
- حمدي، علي الفرماوي (2004). دافعية الإنسان بين النظريات، المبتكرة والاتجاهات المعاصرة. ط1. مصر: دار الفكر العربي.
- حنان، قوراري (2014). الضغط المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية. رسالة ماجستير غير منشورة. بكرة: جامعة محمد خيضر.
- الخضيرى، محسن أحمد (1991). الضغوط الإدارية، الظاهرة، الأسباب، العلاج. ط1. القاهرة: مكتبة مذبولي.
- خليفة، عبد اللطيف محمد (1998). دراسات في علم النفس الاجتماعي. مصر: دار قباء للطبع والنشر والتوزيع.
- دافيد فوننانا، ترجمة علي الفرماوي حمدي، عبد الله رضا (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- دافيد، ماكلياند (1975). مجتمع الإنجاز الدوافع الإنسانية للتنشئة الاقتصادية. مصر: فرانكلين للطباعة والنشر والتوزيع.
- راجح، أحمد عزت (1995). أصول علم النفس. ط1. مصر: دار المعارف للنشر.
- راجح، أحمد عزت (1995). أصول علم النفس. ط1. مصر: دار المعارف.
- راشد محمد لطفي (1992). نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها. مجلة الإدارة العامة. ط1. عدد 75. الريان. دار الطباعة للنشر والتوزيع.
- راشد، علي السهل (1999). تقويم أهداف الإرشاد النفسي المدرسي بالمرحلة الثانوية من خلال الأداء الفعلي للمرشدين بدولة الكويت. المجلة التربوية لجامعة الكويت. العدد 50.
- رجا، وحيد دويدري (2000). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية. ط1. سوريا: دار الفكر.
- رسمي، محمد حسين (2004). أساسيات الإدارة التربوي. ط1. مصر: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- رشاد، عبد العزيز (1994). العجز النفسي. مصر: دار النهضة العربي القاهرة.
- الرميح، صالح بن الرميح (2004). دافعية الإنجاز لدى الإخصائيين الاجتماعيين. ملخص لدراسة منشورة المملكة العربية السعودية.

- رياض، سترك (2004). دراسات في الإدارة التربوية. ط1. الأردن: دار وائل للنشر.
- زاهد، محمد ديري (2011). السلوك التنظيمي. ط1، الأردن: دار النشر والتوزيع.
- الزيدوري، محمد حمزة (2007). مصادر الضغوط النفسية والإحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق. مجلد 23. العدد 2.
- سامي، محمد ملحم (2001). سيكولوجية التعليم والتعلم الأسس النظرية والتطبيقية. ط1. الأردن: دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة.
- سعيد، الدوسري (2005). ضغوط العمل وعلاقته بالولاء في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- سلطان، أنور، (2003). السلوك التنظيمي. مصر: دار الجامعات الإسكندرية.
- السيد، فؤاد البهي (1978). علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري. مصر: دراسة الفكر العربي.
- السيد، محمد الطواب (1988). أثر تفاعل مستوى دافعية الإنجاز والذكاء والجنس على التحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة. جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- الشهري، أبو عراد (1999). مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير منشورة. المملكة العربية السعودية.
- صفاء، الأعسر (1988). برنامج في تنمية دافعية الإنجاز. قطر: منشورات البحوث التربوية.
- صلاح، الشنواني (1972). مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد. دراسة تحليلية من خلال الأهداف. لبنان: جامعة بيروت العربية.
- صونية براهيمية (2006). تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه. رسالة ماجستير. قسنطينة: جامعة الإخوة منتوري.
- الضريبي، عبد الله (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق. المجلد 26. العدد 4.
- الطريبي، عبد الرحمان (1994). الضغط النفسي لدى بعض الموظفين. مجلة تعليم الجماهير. العدد 04. القاهرة. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

- طه فرج عبد العظيم، سلامة عبد العظيم حسين (2006). إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. ط1. الأردن: دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع.
- طه، عبد القادر (2001). علم النفس الصناعي التنظيمي. ط1. مصر: دار قباء للنشر والتوزيع.
- عبد الخالق، فائق الفوزي (1996). ضغوط العمل الوظيفي. مجلة أفاق الاقتصادية. المجلد 17. العدد 67. الإمارات.
- عبد الرحمان، بن بريكة (1995). قراءات في المناهج التربوية. ط1. الجزائر: جمعية الإصلاح الإجتماعي والتربوي.
- عبد الغفار، عبد السلام (1971). مقدمة في علم النفس العام. مصر: دار النهضة العربية.
- عبد الله، مجدى أحمد محمد (2003). علم النفس التربوي وجوانبه. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- عبد الله، مجدي أحمد (1998). علم النفس العام دراسة في سلوك الإنساني وجوانبه. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- عبد الله، محمد قاسم (2001). مدخل إلى الصحة النفسية. ط1. الأردن: دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع.
- عبير، فتحي الشرفا (2011). الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة. رسالة ماجستير. فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة .
- عفاف، ووسطاني (2010). دافعية الإنجاز لدى فريق العمل وعلاقتها بالنمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية في ضوء مشروع مؤسسة. رسالة ماجستير غير منشورة. سطيف: جامعة فرحات عباس.
- عكاشة، محمد فتحي (1999). علم النفس الصناعي. لبنان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- علي الفرمادي حمدي، عبد الله رضا (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة (موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية). ط1. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- علي، عسكر (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق. ط3. دار الكتاب الحديث.
- عماد، الحداد (2002). كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل. ط1. مصر: دار الفاروق للنشر

- عماد، عبد الرحيم الزغلول (2004). مبادئ علم النفس التربوي. ط3، الإمارات: دار الكتاب الجامعي.
- عمار، تغريد (2006). أثر بعض المتغيرات الداخلية لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. غزة: الجامعة الإسلامية، .
- العميان، محمود سلمان (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الأردن: دار وائل للنشر.
- عية، عبد الرحمان (2011). دور عوائد صادرات النفط في تحديد معالم السياسة الإقتصادية الجزائرية. الجزائر: جامعة تيارت.
- عيسى، إبراهيم المعشر (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة الأردن: جامعة الشرق الأوسط للدراسة العليا.
- فاروق ،السيد عثمان (2001). القلق وإدارة الضغط النفسي . ط1. مصر: دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع.
- فاروق عبده فلييه، عبد المجيد السيد (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. ط1. الأردن :دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- كامل ،محمد المغربي (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم . ط1. الأردن :دار إثراء الشارقة.
- كاملة الفرخ ،تيم عبد الحاير (1999). مبادئ التوجيه النفسي والإرشاد النفسي. ط1. الأردن :دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- كاميليا، عبد الفتاح (1972). سيكولوجية المرأة العاملة. ط1. مصر: دار الثقافة العربية للنشر .
- الكبيسي ،عامر خضير (1998). التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة. الدوحة: دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع.
- كريس كريكو ترجمة وليد العمري، محمد جهاد جمل (2004). الضغط والقلق عند المعلمين. ط1. الإمارات: دار الكتاب الجامعي.
- كشروء، عماد الطيب (1996). علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث مفاهيم ونماذج. ط1. مجلد2 ليبيا: قان يونس.

- الكيلاني، عبد الله (2007). مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والإجتماعية. الأردن: دار الميسرة العلمي للنشر والتوزيع.
- ليندا دافيدوف ترجمة سيدطوب ،محمود عمر (2000). الشخصية الدافعية والانفعالات. ط1، مصر: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
- مايا، شخاب (2010). صعوبة العملية الإرشادية في المؤسسات التربوية. رسالة ماجستير غير منشورة. بركة: جامعة محمد خيضر.
- مجدي، أحمد محمد عبد الله (2003). السلوك الاجتماعي ودينامياته، محاولة تفسيرية. دار المعرفة الجامعية.
- محمد ،المشايعه (2008). مبادئ الإرشاد النفسي للمرشدين والإحصائيين النفسيين. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- محمد ،عبد العالي (2008). ضغوط العمل والأزمات .مجلة مركز معوقات الطفولة. مصر.
- محمد أحمد الحرارشة، سامر عبد المجيد البشاشة (2006). أثر حاجات ماركس على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك. مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية والتطبيقية. مجلد 3. العدد 2.
- محمد الترتوري (2005). دافعية الإنجاز، الأردن. www.minshawi.com
- محمد الصيرفي (2007). السلوك الإداري (العلاقات الانسانية). ط1. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- محمد حمدات، محمد حسن (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. ط1. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- محمد خليفة، عبد اللطيف (2000). الدافعية للإنجاز. مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- محمود، عمر محمد ماهر (1984). المرشد النفسي المدرسي. مصر: دار النهضة العربية.
- محي الدين توك ،يوسف قطامي وعبد الرحمان عدس (2003). أسس علم النفس التربوي. ط3. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- مرسى اللوزي ،نادية الحنيطي (2003). أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية .مجلة الدراسات للعلوم الاجتماعية. المجلد 30 العدد 1.

- مريم، عثمان (2010).الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية.رسالة ماجستير غير منشورة.قسنطينة:جامعة منتوري.
- مساعد سلامة، عطية الشراري (2012).ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف. دكتوراه غير منشورة.الأردن :جامعة اليرموك.
- المشعان ،عويد السلطان (1994).علم النفس الصناعي.لبنان:مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- مصطفى ،منصوري (2010).الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها .لجائر : منشورات قرطبة .
- مصطفى، الكردي (2003)المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بدافع الإنجاز لدى طالبات كلية التربية بالطائف .مجلة علم النفس.العددان 65-66.
- معروف،إعتدال (2001).مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة والعمل.الرياض:مكتبة الشقري للنشر والتوزيع.
- معمريه، بشير (2003).القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية للطلاب والباحثين.الجزائر:منشورات شركة باتنيت.
- معمريه، بشير (2009).مدخل لدراسة القياس النفسي.مصر:المكتبة العصرية المنظور .
- مقدم، عبد الحفيظ (2003).الإحصاء والقياس النفسي والتربوي.ط2.الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية.
- منير، نوري (2010).تسيير الموارد البشرية.الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية.
- مهاجي، بن معاشو (2011).طبيعة الصعوبات المعيقة لعمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني في علاقتها برضاه المهني داخل المؤسسة التربوية.رسالة ماجستير غير منشورة.الجزائر : جامعة وهران.
- موسى، رشاد على عبد العزيز (1994).علم النفس الدافعي.مصر:دار النهضة العربية.
- موسى، مطاطلة (2010).ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية سكيكدة.رسالة ماجستير غير منشورة.قسنطينة:جامعة منتوري.
- نايف، التويم (2005).مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية.رسالة ماجستير.السعودية:جامعة نايف .

- نايف، بن إبراهيم بن محمد الحربي (2010). الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين الطلابيين بالمعاهد العلمية بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود.
- نبيل، أحمد زايد (2003). الدافعية والتعلم. ط1. مصر: مكتبة النهضة المصرية.
- نبيل، محمد، زايد (2003). الدافعية والتعلم. ط1. مصر: مكتبة النهضة المصرية.
- نشواني، عبد المحيد (1998). علم النفس التربوي. ط9. لبنان: مؤسسة الرسالة.
- نوال، جنيحي (2013). علاقة صعوبات المواجهة لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي بأدائه المهني. رسالة ماجستير. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- النوشان، علي بن حمد (2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية إتخاذ القرارات. رسالة ماجستير. السعودية: أكاديمية نايف للعلوم الامنية .
- نوي الجمعي، صاهد فتيحة (2010). الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم المهني. دفاثر المخبر (دورة علمية محكمة). العدد7. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- الهادي خالدي، عبد المجيد قدي (1996). المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
- هارن توفيق، الرشيد (1999). الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها. برنامج لمساعدة الذات حتى علاجها. جامعة طنط القاهرة، مصر
- هشام، محمد الخولي (2002). الأساليب المعرفية في علم النفس. ط1. مصر: دار الكتاب الحديث.
- هيجان، عبد الرحمان بن أحمد (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- وهيب الكبيسي، صالح الدهراوي (2000). المدخل في علم النفس التربوي. الأردن: دار الكندي للنشر والتوزيع.

المناشير:

- القرار الوزاري المؤرخ في 27 أبريل 1991 المتضمن ضرورة إختيار المستشار المترشح على أساس الإلتحاق بهذه الوظيفة.
- المنشور الوزاري رقم 11/033/344 المؤرخ في 03 أبريل 2011 المتضمن التذكير بمهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية.
- المنشور الوزاري رقم 1241/215 - 91 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991 الخاص بتعيين مستشار التوجيه المدرسي والمهني.
- المنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991 المتعلق بتحديد مسؤوليات وواجبات مستشار التوجيه المدرسي والمهني.
- المنشور الوزاري رقم 0245/م ت أ/ 93 المؤرخ في 04 ديسمبر 1993 المتضمن توضيح نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- المرسوم التنفيذي رقم 08-15 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 المتعلق بتعديل تسمية من مستشار التوجيه المدرسي والمهني إلى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 سبتمبر 2009 المتضمن تحديد قائمة المؤهلات والشهادات للتوظيف والترقية في بعض الرتب الخاصة بالتربية.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1-lazarus, et FoLkman (1984). **stressapprise and coping**, New york springer schweitzer ,Mb (2002) ,**psychologie de La santé, modeles, concepts methodes** dunod, paris
- 2- Meccelland D.L, Franze (1992). **cemotivation and ther souse of work complishment in lif : alongi tudinal study journal of personality.**
- 3- Hoyenga, K,B,Hoyenga (1984). **motivation explication of behaviour**, cabF, covlpvb. Company.
- 4- Atkinson (1957). **mativation De termintsof rist takin behaviour psychological review.**
- 5-wade, tavis (2000). **Psychology. NewJersey: prentice. Hall , 6 the ed .**

الملاحق

جامعة الشهيد حمة لخضر - بالوادي -

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علوم التربية

إمتبيان

أخي المستشار، أختي المستشارة :

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر نرجو منكم التكرم بمساعدتنا وذلك بملاّ المقياس المرفق حيث يرجى منكم قراءة كل فقرة من فقرات المقياس بتمعن والإجابة عليها بوضع علامة (X) واحدة في مربع الدال على إجاباتكم، كما نطلب منكم تزويدنا ببعض المعلومات التي تساعدنا على فرز الإجابات وتحليلها. وفي الأخير نشكركم على تعاونكم ، ونطمئنكم بأن جميع الإجابات ستحاط بالسرية التامة وتستخدم لأغرض الدراسة فقط .

بيانات عامة :

الجنس : ذكر : أنثى :

مقر مركز التوجيه : ورقلة : تقرت :

عدد سنوات العمل :

المؤهل العلمي :

الرقم	الفقرات	دائما	احيانا	أبدا
01	أشعر بتضارب بين المهام المطلوب مني القيام بها و مكتسباتي العلمية			
02	أجد نفسي في مأزق بين توجهات و تعليقات رئيسي المباشر و مطالب مرؤوسي			
03	المسؤوليات المترتبة من أداء نشاطي غير محددة			
04	إجراءات العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة			
05	اعتبر أن الأهداف الخاصة بتأدية المهام غير واضحة .			
06	أعتبر أن القواعد وإجراءات العمل في هذه المؤسسة غير مفهومة للجميع			
07	حدود صلاحيات أعضاء فريق العمل غير واضحة .			
08	بعد قيام ببعض المهام أشعر أنني قمت بها بطريقة خاطئة			
09	حجم العمل الذي أقوم به يستنزق كل أوقات راحتي			
10	فترة العمل اليومي المحددة رسميا لا تكفي بأداء كل المهام التي أكلف بها .			
11	أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها.			
12	لا استمتع بأيام إجازتي نظرا لإستدعائي بشكل طارئ للقيام بمهام .			
13	يضايقني أن يطلب مني رؤساء عديدون أداء أعمال متناقضة .			
14	أشعر بالتعب و الإنهاك في نهاية فترة العمل			
15	يؤلمني قيامي بتنفيذ أعمال لا تتفق مع المبادئ و القيم التي أحملها .			
16	أعتبر طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير .			
17	تتوتر أعصابي بسبب طبيعة المهام الصعبة التي أقوم بها .			
18	أخشى من تدني مستوى قدراتي أثناء مجابهة المهام الموكلة لي .			
19	كثرة التنقلات وبعد مكان العمل يسبب لي المتاعب .			
20	يحز في نفسي تدني مستوى كفاءتي نظرا لعدم اقتراحي لدورات تدريبية مايجعلني أخشى مواجهة المواقف الجديدة في عملي .			
21	أشعر أن إمطلاكي للمهارات المتطلبة في العمل يمكنني من حصول على الترقية لأنها مرتبطة بكفاءة المرشحين .			
22	توفر المؤسسة فرص الترقية بشكل مستمر.			
23	تتيح المؤسسة فرصة لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المفتوحة			

الملحق رقم (02): إمتبيان الدافعية للإنجاز

جامعة الشهيد حمة لخضر - بالوادي -

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علوم التربية

إمتبيان

أخي المستشار، أختي المستشارة :

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر نرجو منكم التكرم بمساعدتنا وذلك بملا المقياس المرفق حيث يرجى منكم قراءة كل فقرة من فقرات المقياس بتمعن والإجابة عليها بوضع علامة (x) واحدة في مربع الدال على إجاباتكم، كما نطلب منكم تزويدنا ببعض المعلومات التي تساعدنا على فرز الإجابات وتحليلها. وفي الأخير نشكركم على تعاونكم ، ونطمئنكم بأن جميع الإجابات ستحاط بالسرية التامة وتستخدم لأغرض الدراسة فقط .

بيانات عامة :

الجنس : ذكر : أنثى :

مقر مركز التوجيه : ورقلة : تقرت :

عدد سنوات العمل :

المؤهل العلمي :

رقم العبارة	العبارات	تتطبق	الى حد ما	لا تنطبق
01	أحب القيام بأي عمل متوقعة مني مهما كلفني ذلك من جهد			
02	أستطيع أداء نفس العمل لساعات طويلة دون الشعور بالملل			
03	أسعى دائما إلى إدخال تعديلات مهمة لصالح العمل			
04	كثيرا ما تمر الأيام دون أن أعمل شيئا يذكر			
05	أجتهد دائما في عملي لأتفوق على من أعمل معهم			
06	أعتقد بأنني شخص يكتفي بالقليل من الآمال والطموحات			
07	أفضل تأدية عملي بمستوى متوسط من الإتقان إذا كان تحقيق المستوى الأعلى يكلفني وقتا وجهدا كبيرا			
08	لأعتقد أن مستقبلي سوف يكون بظروف الحظ والصدفة			
09	أشعر بأن الدخول في تحديات مع الآخرين لا طائل من ورائه			
10	كلما وجدت العمل الذي أقوم به صعبا ازداد إصراري على إنجازه			
11	أعتقد أن وضعي الحالي أفضل ما يمكن الوصول إليه			
12	أشعر بأنني مجتهد ومثابر في عملي كمرشد			
13	أتجنب غالبا القيام بالمهام والمسؤوليات الصعبة في عملي			
14	لا أشعر غالبا بمرور الوقت عندما أكون مشغولا في عملي			
15	أميل أحيانا إلى التراجع عن موافقي أمام الخصوم إذا كان الإصرار عليه يسبب لي متاعب صعبة			
16	لا أفكر في إنجازاتي السابقة بل أفكر في التخطيط لإنجازات جديدة			
17	أحرص دائما على أن يكون العمل في مقدمة اهتمامي			
18	أحرص دائما على الإشتراك في المسابقات ذات الصلة بمجالات اهتمامي كلما أتاحت لي الفرصة لذلك			
19	أنسحب غالبا بسهولة عندما تواجهني مشاكل صعبة في عملي			
20	تستهويني الأعمال التي تتسم بجو التنافس والتحدي			
21	أستعد دائما لأداء الأعمال الصعبة التي تتطلب مجهودا لتحقيقها			
22	غالبا ما أؤجل عمل اليوم إلى الغد			
23	كلما حققت هدفا وضعت لنفسني أهدافا أخرى مستقبلية			
24	أشعر باليأس أحيانا في إيجاد الحلول للمصاعب التي تعترض حياتي			
25	لأميل إلى الاعتقاد بالرأي القائل "كن أو لا تكون"			
26	كثيرا ما أشعر بعدم قدرتي على القيام بما وعدت به سابقا			

			أبذل ما في وسعي أكثر من مرة حتى أحقق أهدافي	27
			أشعر بالضيق من ضعف كفاءتي في العمل	28
			لا أتأخر أبدا في إنجاز مسؤولياتي على أكمل وجه وإن كانت الظروف المحيطة بي تسمح بالتهاون	29
			إذا دعيت لشيء ما أثناء العمل فإنني أعود إلى عملي على الفور	30
			لا أفكر كثيرا في البحث عن طرق أخرى بديلة عندما تفشل الطرق السابقة في بلوغ أهدافي	31
			لم أعد أتحمل المصاعب الكثيرة التي تواجهني في أداء عملي	32

RELIABILITY
/MODEL=ALPHA

Fiabilité.

[Ensemble_de_données0]

ملحق رقم(03) قيمة ألفا كرومباخ لمقياس الضغوط المهنية

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,821	23

RELIABILITY
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=SPLI

ملحق رقم(04): التجزئة النصفية لمقياس الضغوط المهنية

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,739
		Nombre d'éléments	12 ^a
	Partie 2	Valeur	,668
		Nombre d'éléments	11 ^b
		Nombre total d'éléments	23
		Corrélation entre les sous-échelles	,669
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,802
		Longueur inégale	,802
		Coefficient de Guttman split-half	,801

RELIABILITY
/MODEL=ALPHA.

ملحق رقم (05): قيمة ألفا كرومباخ لبعد غموض الدور

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,738	8

RELIABILITY
/MODEL=SPLIT

ملحق رقم (06): التجزئة النصفية لبعد غموض الدور

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,467
		Nombre d'éléments	4 ^a
Partie 2		Valeur	,638
		Nombre d'éléments	4 ^b
Nombre total d'éléments			8
Corrélation entre les sous-échelles			,634
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,776
	Longueur inégale		,776
	Coefficient de Guttman split-half		,772

RELIABILITY
/MODEL=ALPHA.

ملحق رقم(07): قيمة ألفا كرومباخ لبعء عبي الدور

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,568	7

RELIABILITY
/MODEL=SPLIT.

ملحق رقم(08): التجزئة النصفية لبعء عبي الدور

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,434
		Nombre d'éléments	4 ^a
	Partie 2	Valeur	,323
		Nombre d'éléments	3 ^b
Nombre total d'éléments			7
Corrélation entre les sous-échelles			,417
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,589
	Longueur inégale		,592
	Coefficient de Guttman split-half		,588

RELIABILITY
/MODEL=ALPHA.

ملحق رقم(09) : قيمة ألفا كرومباخ لبعء طبيعة العمل

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,591	4

/MODEL=SPLIT.

ملحق رقم(10): التجزئة النصفية لبعء طبيعة العمل

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,707
		Nombre d'éléments	2 ^a
	Partie 2	Valeur	,350
		Nombre d'éléments	2 ^b
Nombre total d'éléments			4
Corrélation entre les sous-échelles			,332
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		500,
	Longueur inégale		,499
	Coefficient de Guttman split-half		,498

RELIABILITY
/MODEL=ALPHA.

ملحق رقم(11): قيمة ألفا كرومباخ لبعد الترقية والتقدم الوظيفي

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.75	4

RELIABILITY
/MODEL=SPLIT.

ملحق رقم(12): التجزئة النصفية لبعد الترقية والتقدم الوظيفي

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,264
		Nombre d'éléments	2 ^a
	Partie 2	Valeur	,605
		Nombre d'éléments	2 ^b
Nombre total d'éléments			4
Corrélation entre les sous-échelles			0.65
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		0.79
	Longueur inégale		,249
	Coefficient de Guttman split-half		,248

ملحق رقم(13): المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط المهنية

Test-t

[Ensemble_de_données2]

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00001	1,00	11	55,7273	2,86674	,86435
	,00	11	41,6364	2,33550	,70418

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart- type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00001	Hypothèse de variances égales	,295	,593	12,639	20	,000	14,09091	1,11489	11,76529	16,41652
	Hypothèse de variances inégaies			12,639	19,215	,000	14,09091	1,11489	11,75919	16,42263

ملحق رقم(14): المقارنة الطرفية لأبعاد مقياس الضغوط المهنية Test-t

[Ensemble_de_données2]

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
غموض الدور	1,00	11	22,0000	1,00000	,30151
	,00	11	16,0909	1,44600	,43598
عبئ الدور	1,00	11	15,8182	,98165	,29598
	,00	11	11,1818	1,47093	,44350
طبيعة العمل	1,00	11	10,4545	1,03573	,31228
	,00	11	6,6364	1,12006	,33771
الترقية والتقدم	1,00	11	9,2727	,78625	,23706
	,00	11	5,8182	,60302	,18182

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00010	Hypothèse de variances égales	2,785	,111	11,147	20	,000	5,90909	,53009	4,80335	7,01483
	Hypothèse de variances inégaies			11,147	17,785	,000	5,90909	,53009	4,79445	7,02373
VAR00011	Hypothèse de variances égales	3,689	,069	8,695	20	,000	4,63636	,53320	3,52414	5,74859
	Hypothèse de variances inégaies			8,695	17,433	,000	4,63636	,53320	3,51354	5,75918
VAR00013	Hypothèse de variances égales	,140	,713	8,301	20	,000	3,81818	,45997	2,85871	4,77766
	Hypothèse de variances inégaies			8,301	19,879	,000	3,81818	,45997	2,85833	4,77803
VAR00014	Hypothèse de variances égales	1,802	,195	11,563	20	,000	3,45455	,29876	2,83135	4,07774
	Hypothèse de variances inégaies			11,563	18,740	,000	3,45455	,29876	2,82865	4,08044

ELIABILITY

/MODEL=ALPHA.

ملحق رقم(15): قيمة ألفا كرومباخ لمقياس الدافعية للإنجاز

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,860	32

ملحق رقم(16): التجزئة النصفية لمقياس الدافعية للإنجاز

[Ensemble_de_données0]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,640
		Nombre d'éléments	16 ^a
	Partie 2	Valeur	,826
		Nombre d'éléments	16 ^b
		Nombre total d'éléments	32
		Corrélation entre les sous-échelles	,761
	Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale	,864
		Longueur inégale	,864
		Coefficient de Guttman split-half	,846

T-TEST GROUPS=VAR00038 (1 0)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=VAR00037
 /CRITERIA=CI (.95)

ملحق رقم (17): المقارنة الطرفية لمقياس الدافعية للإنجاز Test-t

[Ensemble_de_données0]

Statistiques de groupe

	VAR00038	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00037	1,00	11	61,8182	8,63502	2,60356
	,00	11	44,2727	1,61808	,48787

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
VAR00037	Hypothèse de variances égales	9,158	,007	6,624	20	,000	17,54545	2,64887	12,02000 23,07091
	Hypothèse de variances inégales			6,624	10,701	,000	17,54545	2,64887	11,69542 23,39549

CORRELATIONS

/VARIABLES= الضغوط المهنية، غموض الدور، عبئ الدور، طبيعة العمل، الترقية والتقدم، الدافعية للإنجاز
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

ملحق رقم (18) : العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية و أبعادها بالدافعية للإنجاز

Corrélations						
	الدافعية للإنجاز	غموض الدور	عبئ الدور	طبيعة العمل	الترقية والتقدم الوظيفي	الضغوط المهنية
Corrélation de Pearson	1	0**-,49	,321*	**00-,5	**-,570	**, 510-
Sig. (bilatérale)		003,	,038	700,	700,	400,
الدافعية للإنجاز N	42	42	42	42	42	42

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

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ورقة في: 19 / 02 / 2017

مدير التربية

إلى الطالب:

أولاد هدار الشيخ

بجامعة حمة لخضر ولاية الوادي

مدير التربية والدراسة

مصلحة التكوين والتفتيش

مكتب التكوين

sfi.edu.ouargla @ gmail.com

الرقم 265 / م.ت.ت.م.ح.2 / ح.2017

الموضوع: رخصة القيام بدراسة ميدانية

الرجوع: - وثيقة التسهيلات قسم العلوم الاجتماعية الواردة إلينا في 19/02/2017

- رسالة طلبك بتاريخ 19 / 02 / 2017 .

تلبية للرسالتين المنوّه بهما بالمرجع أعلاه، يشرفني أن أبلغك الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية استكمالا لمذكرة ماستر بعنوان >> علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه << وذلك وفق المعطيات الآتية:

- الفترة: من: 19 / 02 / 2017 إلى 15 / 04 / 2017

- المؤسسات المعنية: مركزا توجيه المدرسي ورقة + تقررت

- الوسيلة المستعملة في الدراسة الميدانية (مقابلات شفوية + استبانة من ثلاث ورقات ذات وجه واحد مختومة و مؤشرة)

على الطالب المعني تسليم نسخة من منتوج الدراسة فور انتهائها

هام: سلمت هذه الرخصة للمعني للاستظهار بها لدى المصالح المعنية.

عن مدير التربية والدراسة
المعني بمصلحة التكوين والتفتيش
بن الشيخ هكريم

نسخة للسيد:

- مديري المركز (للإعلام)

23 FEB 2017
ورقة يوم
رقم 124 / م.ت.م.ح.2017