

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت  
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل و التنظيم و التسيير الموارد البشرية GRH

الضغط المهني و علاقته بالدافعية للإنجاز لدى الممرضين

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب عين تموشنت

تحت إشراف الاستاذ:

د. بن رجيل محمد

من إعداد الطالبتين

- بلعتبي اكرام

- عبد الله شيماء

تاريخ المناقشة 2022/ 06 /07

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
سبع هاجيرة	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
بن رجيل محمد	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقرار
امحمد مسعودي	أستاذ محاضر - أ -	مناقشا

السنة الجامعية 2021 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

# إهداء

إلى من جرع ألكاس فارغا ليسقيني قطرة حب

إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير أبي العزيز "محمد بلعبتي" شفاه الله وأطال في عمره .

إلى من أرضعتني الحب و الحنان

إلى رمز الحب و بلمس الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض أمي الحبيبة "بريني الهوارية" شفاهها الله وأطال بعمرها .

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي "شمس الدين" و "سيف الدين  
القدس".

إلى جدتي "بن صافي فاطمة الزهراء" لا دنيا تقارن بك ولا وطن يغنى عنك فالعالم يحتاج لقلوب كطهر  
قلبك شفاك الله و أطال بعمرك .

إلى جدتي النائمة طويلا "خلف الله مامة" سلاما على روحك البيضاء و جعل الله قبرك روح وريحان  
وجنة نعيم .

إلى روحي أجدادي "بريني عبد القادر" و "بلعبتي المكي" رحمهما الله واسكنهما فسيح جناته .

**بلعبتي إكرام**

# إهداء

الى امي الغالية الى نبض الحنان و الدفء " حبيبة " حفظك الرحمان و اطال الله في عمرك .

والدي العزيز " محمد " حفظه الله واطال في عمره .

اخوتي واخواتي اصحاب الدعم و التشجيع

الى عائلتي

الى كل طالب علم طموح يحمل راية المستقبل المشرق .

**" شيماء عبد الله "**

# شكر و تقدير

في نهاية هذا المشوار نتقدم بالشكر والعرفان إلى كهوف المعرفة ولواء العلم إلى من أشعل من دروب عملنا وإلى من حقق على المنابر وأعطى فكره لينير دربنا إلى كل الأساتذة الكرام من الطور الابتدائي إلى الجامعة إنه لمن دواعي مبدأ الخالص والامتنان أن نتقدم بشكرنا الجزيل واحترامنا إلى أستاذنا الذي غمرنا بفضله وأخلاقه وعلى نصائحه وتوجيهاته التي كفاءته العلمية في إشراف على هذا العمل فجزاه الله عنا كل خير إلى كل من مد لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد، بالكثير أو بالقليل، لكم مني كل الشكر والعرفان والتقدير. على كل ما قدمتموه لنا من دعم. وعلى كل خطوة ساعدتنا على تخطيها و إلى جميع الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب شكرا جزيلاً على صراحتكم وعفويتكم معنا إلى جميع موظفي مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة ذاتها شكرا جزيلاً على المعلومات التي قدمت لي حول المؤسسة.

## ملخص البحث :

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في موضوع الضغط المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى مرضيين المؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب".

استخدم المنهج الوصفي في الدراسة ، تكونت العينة من 66 ممرضا وممرضة اختيرت بطريقة عشوائية شملت جميع المصالح المؤسسة الاستشفائية ، واعتمدنا على مقياسين " مقياس الضغط المهني و "مقياس الدافعية للإنجاز "

وتوصلت الدراسة إلى :

-توجد علاقة ارتباطيه بين الضغط المهني و الدافعية للإنجاز .

-لا يوجد فرق بين الضغوط يعزى لمتغير الجنس .

-لا يوجد فرق بين الضغوط يعزى لمتغير الاقدمية .

## قائمة المحتويات

- الإهداء

- كلمة الشكر

- ملخص الدراسة

- قائمة المحتويات

- قائمة الجداول

\_ المقدمة العامة ..... 1 - أ - ب

الفصل الأول: تقديم البحث

الإشكالية..... 3

2- فرضيات البحث..... 4

3- أهمية البحث..... 5

4- أهداف البحث..... 6

5- التعاريف الإجرائية..... 7

6- الدراسات السابقة..... 7

الفصل الثاني: الضغط المهني

تمهيد..... 13

- 1- تعريف الضغط المهني ..... 13
- 2- اهمية دراسة الضغط المهني..... 16
- 3- مصادر الضغط المهني ..... 17
- 4- مراحل الضغط المهني..... 18
- 5-انواع الضغط المهني..... 20
- 6- اثار الضغط المهني ..... 22
- ..... 27 خلاصة

#### الفصل الثالث: الدافعية للانجاز

- تمهيد..... 29
- 1- تعريف الدافعية بالانجاز ..... 30
- 2- اهمية الدافعية بالانجاز ..... 35
- 3- مصادر الدافعية بالانجاز ..... 36
- 4- وضائف الدافعية بالانجاز ..... 37
- 5- نظرية الدافعية بالانجاز ..... 38
- ..... 44 خلاصة الفصل

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للبحث

- تمهيد.....47
- 1-الدراسة الإستطلاعية.....47
- 2- منهج البحث.....48
- 3- مكان وزمان إجراء الدراسة الإستطلاعية.....48
- 4- عينة الدراسة الاستطلاعية.....54
- 5- الدراسة الاساسية.....57
- 6- مكان وزمان إجراء الدراسة الاساسية.....58
- 7- عينة الدراسة الاساسية.....60
- 8- أدوات الدراسة الأساسية في صورتها النهائية.....60

## الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

- 1-عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.....63
- 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.....65
- 3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.....66
- مناقشة النتائج.....68
- الخاتمة.....71
- المراجع.....73

## قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
1	مقياس تحديد مستوى الأهمية:	51
2	يبين ارتباط فقرات الاستبيان و الضغط المهني	52
3	يبين ارتباط فقرات الاستبيان و دافعية الانجاز	53
4	قيم معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات ) لمحاول الاستبيان	55
5	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	56
6	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير سنوات الاقدمية	56
7	يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس	60
8	يمثل توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير سنوات الاقدمية	60
9	العلاقة الإرتباطية بين الضغط المهني و الدافعية للانجاز	63
10	معاملات الارتباط البسيط و التحديد	63
11	تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين متغيرات الضغط المهني والدافعية للانجاز	64

65	قيم معاملات الانحدار، لتفسير مستوى الضغط المهني و الدافعية للإنجاز	12
66	المتوسطات، الانحرافات المعيارية و قيمة "ت" للضغوط المهنية حسب متغير الجنس	13
67	التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة حسب متغير الأقدمية	14

# مقدمة عامة

تزايدت ضغوط الحياة حتى بات عصرنا يتسم بعصر الضغط و القلق ، وأصبح جزء لا يتجزأ من حياة الناس و سمة من سمات الحياة المعاصرة التي تسير كل تغيرات وتحولات المجتمعات الإنسانية بأبعادها المختلفة الاقتصادية ، التكنولوجية ، الاجتماعية و المهنية ، إذ يعتبر الضغط النفسي من الأمراض الحالية المنتشرة لدى الأفراد و الناتجة عن مصادر مختلفة ومن بينها ( الضغط المهني ) و خاصة إن كان الفرد يمتحن مهنة حساسة يتوقف عليها مصير حياة الآخرين مثل " : مهنة التمريض " التي تتطلب دقة وسلامة في تقديم العلاج المناسب للفرد ، فأى خطأ طبي قد يؤدي إلى تشوهات أو إعاقات أو أمراض أخرى أو حتى الموت.

الأمر الذي يتطلب من المؤسسات التنظيمية إعادة النظر في كيفية إشباع الحاجات المادية والمعنوية لأفرادها لتحقيق أهدافه التنظيمية، ومن الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ادراة المحددات المرتبطة بتحقيق هذه الإشباعات قصد تحقيق التوازن بين توقعات العامل في خضم جهده المبذول في العمل ، ومتطلبات هذا العصر التي تسعى إلى التوفيق بين رغبات الفرد وحاجات المجتمع. وتعد الضغوط المهنية من الموضوعات المهمة والحيوية التي تستقطب فكر واهتمام العديد من الباحثين في مجالات الطب ، علم النفس، علم الاجتماع علوم التربية وغيرها بصفة عامة، بصفة خاصة خصوصا عند اقتراحات بموضوع الدافعية للإنجاز .لقد جعلت متطلبات الحياة الإنسان يسعى على الدوام لتحقيق التوازن النفسي والراحة الجسدية بعيدا عن المشكلات الحياتية في شتى صورها، إذ تشكل صعوبة الظروف الاجتماعية والاقتصادية أحد مصادر هذه المشكلات ت في مختلف المجالات والقطاعات ولما كان معظم الناس يواجهون أنواع متعددة من الضغوط اثناء عملهم سواء كان بسب العمل او خارجا عنه فان ذلك ادى الى زيادة اهتمام الباحثين بعلم النفس والصحة النفسية ودراسة السلوك التنظيمي خاصة ، وهذا راجع الى الاثار التي يتركها العمل على الفرد سواء كانت اثار نفسية او مهنية او سلوكية وسواء كانت في البيت او العمل او الشارع.ولهاذا يجب علينا التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغط المهني الذي أصله نفسي و دافعية الممرض لانجاز مهامه بكل دقة للتقليل و تجنب الوقوع في الأخطاء ، فهناك ظروف و مواقف عديدة يتعرض من خلالها لحالات من الاضطرابات والقلق و الخوف و الإحباط والغضب مما يؤثر على حالته الصحية و النفسية وكذا على علاقته الاجتماعية وبت الي ينعكس ذلك على أدائه و يحد من قدراته على انجاز المهام المسندة إليه على أكمل وجه ، وهذا ما أكدته تجارب الهاوثورن الشهيرة والتي تمخضت عنها حركة العلاقات الإنسانية و أكدت على الجوانب النفسية والاجتماعية وهو ما يخلق ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية وإنما أيضا من النواحي النفسية والاجتماعية ، وذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع إن يشبعها من خلال وظيفته وإثارة دافعية انجاز مهامه وبالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع

الحاجات و القيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه. اما في العالم العربي فان الاهتمام بضغوط العمل كموضوع للبحث يعد حديث نسبيا، كون ه تم التطرق إليها تحت مسميات عديدة منها ضغوط العمل، الضغوط الإدارية، والاجهاد في العمل، وإرهاق العمل كونها المحرك الأساس لدفع الفرد بقناعة ورضا ورغبة قوية لتحقيق أهدافه الحياتية أيا كان مجالها. عينة الدراسة من حيث إدراكه وشعوره بالضغوط ط الناجمة عن العمل فالضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز أمران متلازمان ،فلا يمكن رفع الدافعية للإنجاز إلا بوجود عمل مناسب خال من الضغوط المهنية وهادا ما جاء في هذه الدراسة التي هدفت إلى عن العلاقة بين الضغوط المهنية و الدافعية للإنجاز لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب عين تموشنت" .

. من هذا المنطلق فإن د ا رستنا الحالية تحاول أن تدرس العلاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه، حيث جاءت هذه الدراسة بشكل مفصل في جانبين:

**الجانب النظري:** الذي يحتوي على ثلاثة فصول :

**الفصل الأول :** تقديم البحث

**الفصل الثاني:** يتعلق بالضغوط المهنية.

**الفصل الثالث :** خصص للدافعية للإنجاز .

**الجانب التطبيقي :** ويتضمن فصلين:

**الفصل الرابع :** فقد خصص للدراسة الإستطلاعية والدراسة الاساسية

**الفصل الخامس:** قد خصص لتحليل ومناقشى النتائج.

# الفصل الأول

1- الإشكالية

2- فرضيات البحث

3- أهمية البحث

4- أهداف البحث

5- التعاريف الاجرائية

6- الدراسات السابقة

## 1- الإشكالية:

نظرا لتطور السريع الذي تشهده حياتنا المعاصرة في مختلف الميادين السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية.... الخ، ازدادت وتتنوعت حاجات الفرد مع صعوبة إشباعها، مما جعله يضاعف الجهد في العمل المستمر للوصول إلى حالة من الاستقرار الناتج عن عدد من المواقف والخبرات الضاغطة في حياته، ومن بينها المواقف والخبرات المهنية، أي التي تحدث داخل المؤسسات والتنظيمات المختلفة، والتي قد ترجع إلى المنظمة وطبيعة المهام التي يقوم بها الفرد، أو إلى الأشخاص الذين يحتكون به، أو ترجع إلى الفرد ونمط شخصيته.

إلا أن مستويات الضغط المهني داخل المؤسسات تختلف كما وكيفا عن بعضها البعض، ويعتبر قطاع الصحة من أكثر القطاعات عرضة للضغط، حيث يعد من القطاعات الحساسة والحيوية، إذ تقدم خدمات دائمة للمواطنين تتوقف على أساسها حياتهم، وكذا من المؤسسات التي تقوم على العمل المنسق والأداء الفعال بين جميع القائمين والعاملين في القطاع وخاصة الممرضين منهم، وذلك راجع لطبيعة مهنتهم التي تتطلب الدقة و تحديد العلاج المناسب، واخذ الحيطة والحذر من الأمراض المعدية والانتباه الدائم والتركيز الذهني مع كل المرضى مهما كان عددهم. لذلك لا بد للممرض بالإضافة لتمتعته بالصحة الجسدية والعقلية السليمة كشرط أساسي لإداء المهمة على إتم وجه. الحماسة والرغبة والطموح الزائد والمستمر والدائم الذي يكون كدافع قوي لانجاز المهام الموكلة إليه، تحت جميع الظروف التي قد تتسبب في حدوث ضغوط مهنية كالظروف العائلية ومسؤولياتها والظروف المهنية كقلة عدد الممرضين مقابل زيادة حجم المرضى ونقص العتاد الطبي والروتين الإداري... الخ، مع العطاء الدائم وبذل جميع الجهود للوصول إلى أحسن النتائج. ومما سبق نطرح التساؤلات التالية:

الإشكالية العامة: ما مستوى الضغوط و الدافعية للانجاز وهل توجد علاقة ارتباطيه بين الضغط المهني الدافعية للانجاز ؟ وهل يختلف الضغط المهني عند الممرضين تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية ؟

## الإشكالية الجزئية :

- هل توجد علاقة ارتباطيه بين الضغط المهني و الدافعية للانجاز ؟

- هل يوجد فرق بين الممرضين في الضغوط تبعا لمتغير الجنس ؟

- هل يوجد فرق بين المرضين في الضغوط تبعا لمتغير الاقدمية ؟

## 2- فرضيات البحث:

- توجد علاقة ارتباطيه بين الضغط المهني و الدافعية للانجاز .
- يوجد فرق بين المرضين في الضغوط تبعا لمتغير الجنس .
- يوجد فرق بين المرضين في الضغوط تبعا لمتغير الاقدمية .

## 3- أهمية البحث:

تبرز أهمية موضوع دراستنا وقيمتها من ناحية تطرقنا للموضوع الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز ذلك لتناوله العديد من العلماء و الباحثين وفي مختلف المجالات ، والملفت للنظر في هذا الموضوع هو ميدان الدراسة أو بالأحرى عينة الدراسة المتمثلة في سلك الصحة وبالتحديد الممرضين، هذه الشريحة وجب علينا الدراسة عنها والاهتمام بها رغم انه ميدان خصب للبحث والدراسة وتستدعي منها اهتمام اكبر وبالتالي تكمن أهميته هذه الدراسة ما يلي:

\_ يساهم هذا البحث في تغطية جانب النقص الموجود في الدراسات المحلية خاصة ما يتعلق بقطاع الصحة ، فان الدراسة تكتسي أهمية اجتماعية، نظرا لدور الوظيفي الذي يلعبه الممرض في الحفاظ على استقرار المجتمع و الأسرة خاصة ،من خلال الإرشاد و الوقاية والعلاج والتشخيص للمرض، ذلك لتفادي المشاكل الصحية.

كما يمكن تدعيم المكتبة العلمية ببحث متواضع علميا وعمليا، يمكن أن يكون كمرشد للطلبة المقبلين على إجراء البحث العلمي.

\_ معرفة إذا كان الممرضين يعانون من ضغط مهني.

\_ إثراء التراث العلمي في مجال (ضغوط العمل) مما يساعد على فهم وتفسير الأبعاد والآثار الناجمة عن ضغوط العمل.

\_ التعرف على أهم مصادر الضغط لدى الممرضين وتشخيصها لمعرفة التعامل معها ووضع إستراتيجيات وقائية لتوفير دافعتهم للانجاز .

4- اهداف البحث :

- معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية و الدافعية للانجاز .
- معرفة الفرق في الضغوط تبعا لمتغير الاقدمية .
- \_ معرفة الفرق في الضغوط بين الجنسين .
- \_ معرفة مستوى الضغوط عند المرضى
- \_ معرفة مستوى الدافعية عند المرضى

## 5- التعاريف الإجرائية :

- الضغط المهني : هو الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في مقياس الضغط المهني .
- الدافعية للإنجاز : هي الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في مقياس الدافعية للإنجاز .

## 6- الدراسات السابقة :

## - الدراسات العربية :

**دراسة الهنداوي سنة (1994)** : بعنوان استراتيجيات العامل مع ضغوط العمل ، دراسة ميدانية بقطاع الصحة السعودية :هدفت الدراسة إلى التعرف على مسببات ضغوط العمل والتي تتضمن عبء العمل - وطبيعة العمل - وسياسات وأساليب التنظيم وتقييم الأداء وتعارض الدور والمستقبل الوظيفي .) وقياس عدد من المتغيرات مثل المتغيرات الشخصية ، وتم تطبيق هذه الدراسة في قطاع المستشفيات العامة والخاصة بالمملكة ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية - : أن إدراك الأفراد لجميع مسببات الضغوط يختلف باختلاف الجنس والعمل وطبيعة الوظيفة ، كما تبين أن غير السعوديين يشعرون بدرجة أكبر من الضغوط المرتبطة هذه المسببات مقارنة بالسعوديين وبمقارنة الفئات الوظيفية وجد أن الأطباء يشعرون بدرجة أكبر من لضغوط مقارنة بالعاملين في وظائف إدارية إلا أنهم يواجهون درجة أقل من الضغوط مقارنة بزملائهم العاملين بوظائف التمريض .

**دراسة العمري سنة (2003)** : بعنوان ضغوط العمل عند العاملين دراسة ميدانية بمدينة الرياض : هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العالقة بين المتغيرات الديمغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بمدارس الرياض ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : إن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثير على ضغوط العمل من المتغيرات الديمغرافية ، كما بين وجود عالقة ايجابية بين المثيرات الوظيفية وضغوط العمل لدى العاملين ، كما بين أيضا وجود عالقة سببية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وضغوط العمل .

## دراسة مسلم (2007) عنوان الدراسة :

" مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة " : هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظة غزة، ومحاولة التعرف إلى الفروق في محاولات الدراسة وفقا لمتغيرات : (الجنس ، العمر ، الحالة

الاجتماعية ، عدد سنوات الخبرة ، الراتب الشهري )وقد تكونت عينة الدراسة من 249 موظف و موظفة ، و باستخدام أداة الدراسة السياسية و هي الاستبيان و انتهاج المنهج الوصفي توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : إن مصادر الضغوط بشكل إجمالي التي يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون وكان أهم مصادرها تتمثل في : الروتين في الأعمال، الراتب، عدم وجود حوافز مادية تشجيعية للمجتهدين، فرص النمو والترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.

**دراسة احمد ، و حابي (2015) بعنوان:** "الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت: هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغط لدى العاملين في مجال قطاع الصحة، وكذا تحديد أشكال وتصورات العمل وكيف يؤثر على الصحة النفسية لدى عينة الدراسة، إضافة إلى معرفة الفروق التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص و الاقدمية المهنية . أجريت هذه الدراسة بولاية تبارت سنة 2014 بالمؤسسات الاستشفائية بالصحة العمومية والمراكز الاستشفائية، حيث تكونت العينة من 36 طبيا عاما و 48 أخصائيا نفسيا، و 52 ممرضا، وقد استخدمت مقياس كراساك للضغط المهني، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية - : وجود مستوى منخفض بنسبة 18.69 % و ما يقابلها بنسبة 9.30 % مستوى مرتفع - . كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص، الاقدمية المهنية.

### الدراسات التي تناولت دافعية الانجاز:

#### دراسة د.نوي الحج دراسة عويد سلطان المشعان(2000):

عنوان الدراسة : علاقة الدافع للإنجاز بالقلق والاكتئاب والثقة بالنفس لدى الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي.

وأجريت الدراسة على عينة قوامها ( 303 ) من الموظفين ،وطبق على هم المقاييس التالية: مقياس " لف "لقياس الدافعية للإنجاز ،ومقياس" زيغوموند و نيست "لقياس القلق و الاكتئاب و مقياس "برتوبير "لقياس الثقة بالنفس ، وخلصت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية بين الموظفين و الموظفات في الدافعية للإنجاز كما دلت النتائج على:

-عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الكويتيين وغير الكويتيين في جميع متغيرات الدراسة كما أن هناك علاقة موجبة بين الدافعية للإنجاز والثقة بالنفس.

**معي والأستاذة صاهد فتيحة (2010)** بعنوان "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم المهني ببرج بوعريبيج: وتهدف الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى هؤلاء الأساتذة وكذا العالقة بين المتغيرين وطبيعتها وتمت على عينة عددها (41) أساتذ ، 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 عالقة ارتباط بين الضغط المهني ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي.

### دراسة الأستاذة عثمان(2010)

عنوانها : الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة ،و التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و دافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ، والتعرف على مدى تأثير متغيرين في السن و سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية و الدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية، تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية تقدر ب (100) عون من أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ، ومن أهم ما أظهرته نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية و دوافع النجاح.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية و تجنب دوافع الفشل.
- أوضحت النتائج أن الضغوط المهنية و الدافعية الانجاز لا تتأثر من العمر و سنوات الخبرة .

**د راسة مخلوفي أسعد : ( 2014 )** بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بدافعية الانجاز واستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط- دراسة ميدانية بمدينة باتنة -هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة ضغوط العمل بدافعية الانجاز، وتأثير كل من متغيرات) الجنس-الخبرة الإدارية (في استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل.

اعتمد الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس 2013، والبالغ عددهم 26 مدي ار ومديرة، / التعليم المتوسط بمدينة باتنة خلال العام الدراسي2012 ولتحقيق أهداف الدراسة قام الطالب الباحث ببناء استمارة تضم ثلاث استبيانات، الأول يقيس ضغوط العمل، و الثاني يقيس دافعية الإنجاز، والثالث يقيس استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل. وقد تم تحليل البيانات المجمع بالاعتماد على معامل الارتباط بيرسون استخراج المتوسطات الحسابية،

لمعرفة الفروق إلى جانب الاستعانة ببرنامج الرزم ( T. TEST والانحرافات المعيارية، واختبار) ت  
وتوصل الدراسة إلى (SPSS): الإحصائية للعلوم الاجتماعية  
□-). وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل والدافعية للإنجاز بلغت (0.52 )  
□ تنخفض درجة استخدام أفراد عينة الدراسة الاستراتيجيات مواجهة الضغوط إلى أقل من متوسط  
استجابة المفحوص على استبيان المستخدم لأغراض الدراسة.  
□ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة في استراتيجيات المواجهة، تعزى  
لمتغير الجنس.

□ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة في استراتيجيات المواجهة، تعزى لمتغير  
الخيرة الإدارية

# الفصل الثاني

تمهيد

1\_ تعريف الضغط المهني

2\_ أهمية دراسة ضغوط المهنة

3\_ مصادر الضغوط المهنية

4\_ مراحل الضغط المهنية

5\_ اثار الضغط المهني

خلاصة الفصل

### تمهيد:

يعرف الضغط المهني من المسببات التي تتواجد في بيئة العمل و التي شغل هذا الموضوع العديد من الباحثين و المختصين، وذلك باختلاف توجهاتهم الفكرية وكذا اقتراح الاستراتيجيات اللازمة لتقليل من حدته، التي أدت إلى آثار جانبية لدى الممرضين التي يواجهونها أثناء أداء مهامهم ،و بالتالي ما مفهوم الضغط المهني؟ و مدى أهميته و الآثار المتعلقة ببيئة العمل ؟

### أولاً: تعريف الضغوط :

#### تعريف الضغط المهني:

لقد نشأ مصطلح الضغط المهني في المؤسسات و المنظمات ،حيث يفترض أن يقوم العاملين بواجباتهم المهنية بأسلوب يتسم بالفعالية لتقديم الخدمات المنتظرة منهم على أكمل وجه، و لكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك العاملين فان هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة هذا ما أدى إلى ما يطلق عليه الضغط الوظيفي stress job, وضغط العمل و يشير هذا المصطلح بشكل عام إلى المتغيرات التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل و تسبب لهم الشعور بالتوتر و القلق . وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة ومنها : القيام بالواجبات بصورة آلية تفنقر إلى الاندماج و المشاركة الوجدانية و التشاؤم و نقص الدافعية و فقدان القدرة على الابتكار (القبلان،2004،ص89)

يعرف " Caplan " وآخرون ضغط العمل بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد، ووفقا لتعريف " Marshal & Cooper " يقصد بالضغوط الوظيفية "مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين" (العميان، 2004، ص160).

ويعرف " سيد عبد العال " الضغط المهني بأنه مجموعة من التغيرات الفيزيولوجية و الجسمية و النفسية التي يعانيتها العامل كرد فعل من المثيرات المؤثرعليه في بيئة العمل و التي لم يعد العامل قادرا على تحملها او الوفاء بمتطلباتها( عبد العال ، 2002 ، ص35).

ويعرف " الخضيرى" ( 1991 ) الضغط المهني بأنه كل حالة تأثير مادي أو معنوي و يأخذ أشكالا مؤثرة على السلوك متخذ القرار و يعيق توازنه النفسي العاطفي و يؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ قرار بشكل جيد (خيرة حابي ، 2016، ص76).

تعريف " BEEH & NEWMAN " : بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى صرف بدني أو عقلي غير معتاد - ويعرفه " GRATH " بأنه: عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص (العميان، 2005، ص161).

يقول الفيزيولوجي " Bernard Claude "كلود بيرنالد" أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي ولكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، وأنه من المهم أن يحصل العضو على التكيف، و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، ويبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي (عبدالعزیز، ص89)

يرى "عكاشة" أن ضغط العمل يمثل نوع من التأثير النفسي أو المادي على الفرد في موقف ما وفي ذلك مثلاً يجعله في حالة عدم توازن نفسي أو انفعالي أو فسيولوجي أو معرفي أو اجتماعي أو أدائي بصورة تؤثر على سلوكه تجاه المواقف الضاغطة التي تواجهه (عكاشة، 1999، ص85)

ويرى Luthas "لوتس " أن الضغوط هي استجابة الجسم لمجموعة من المواقف و المتغيرات البيئية و التي يترتب عليها العديد من الانحرافات و الآثار الفسيولوجية و النفسية للعاملين في المنظمة. ( أبو قحف ، 2001، ص196 )

و يشير "علي عسكر" إلى أن الضغط هو أي تغير يلقي عبئاً على قدرات الفرد الكيفية. (علي عسكر، 2005 ص 29 ).

اما "سيد عبد العال" ( 2002 ) : فيعرفه بأنه مجموعة التغيرات الفسيولوجية والجسمية و النفسية التي يعانها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل. و التي لم يعد العامل الموظف قادراً على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها . ولذلك فهو يعرف استجابة الضغط المهني بأنها كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسمي و النفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف انجاز العمل و المهام بالمستوى الذي تعود عليه لكثرة الأعباء و المهام و تعددها و تراكمها وفقاً لنمط شخصيته . (أبو قحف ، 2001، ص170) .

يرى " هولمز" ( 1986 ) هي مثيرات أو تغييرات في البيئة الداخلية أو الخارجية تتصف بدرجة من الشدة و الاستمرارية بما يمثل القدرة التكيفية للفرد إلى الحد الأقصى و إن استمرار هذه المثيرات يؤدي إلى استجابات نفسية و جسمية غير صحيحة .

ويرى " العاتي" ( 2018 ) الضغط المهني هو ردود أفعال الفرد العامل نتيجة عدة مثيرات و التي يكون مصدرها الفرد أو أعباء المهنة أو المنظمة أو البيئية الخارجية أو كلها. (النصراوي ، 2020، ص 640) .

### 1-1 التعريف اللغوي :

2-1 **الضغط: - Stress** - مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه يسبب القلق. أخذ افعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي -الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة(بن زروال، 2003، ص445) .

**التعريف الاصطلاحي:** تختلف نظرة الباحثين إلى مفهوم ضغوط العمل لاختلاف توجهاتهم الفكرية و من ثم تعرف ضغوط العمل على أنها مجموعة من التفاعلات بين الفرد و بيئته التي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل: التوتر و القلق أو الشعور. (رواية حسن، 1999، ص365).

### 1-2 التعريف الاصطلاحي :

**التعريف الاصطلاحي:** تختلف نظرة الباحثين إلى مفهوم ضغوط العمل لاختلاف توجهاتهم الفكرية و من ثم تعرف ضغوط العمل على أنها "مجموعة من التفاعلات بين الفرد و بيئته التي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل: التوتر و القلق أو الشعور للامتتان". (رواية حسن، 1999، ص365)

- الضغوط كمثير :يعرفه "لازاروس" وكوهين "على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي "ومستمرة. ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة والضغوط حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية. ويبرر "لازاروس" هذه التعددية بأن السبب يرجع إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها هذا المفهوم، والى ولع الباحثين باستخدام مفهوم دون آخر ليكون أكثر دلالة وتعبيراً في مجال تخصصاتهم، (هارون الرشيدى، 1996، ص 16)

## 2\_ أهمية دراسة ضغوط المهنة:

تتبع أهمية دراسة ضغوط العمل مما يلي :

1\_ حماية متخذ القرار ومن ثم المنشأة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني أو ناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار؛ لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية

2\_ تأكيد ربحية المنشأة وتحقيق أهدافها بالشكل السليم .

3\_ توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة العمل بالمنشأة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وبما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل .

5\_ زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنشأة عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل و المواقف الصعبة .

6\_ تنمية مهارات التوافق والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذ القرار في المؤسسة.

7\_ إزكاء روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الايجابية والبناءة في رفع الروح المعنوية للعاملين والمؤسسة؛ إ إحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي فيرفع الروح المعنوية للعاملين والمؤسسة؛ إ إحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبله.

8\_ تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة مستويات الإدارة (عليا - وسطى - تنفيذية) بشكل يؤكد تنفيذ الخطط. ( محمد الصيرفي، 2007، ص324-325)

### 3\_ مصادر الضغوط المهنية :

المؤسسات الصحية مثلها مثل بقية المنظمات تختلف فيها مصادر ضغوط العمل بين ضغوط عمل خارجية (خارج المؤسسة)، ضغوط عمل داخلية أو تنظيمية (داخل المؤسسة) وضغوط عمل شخصية (فردية) .

1\_ مصادر ضغوط العمل الخارجية: تتمثل أهم الضغوط الخارجية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الصحية في :

\_ ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات السياسية والقانونية، إذ يؤدي عدم الاستقرار السياسي إلى شعور الأفراد بالضغط.

\_ ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات الاقتصادية: يمكن أن تؤدي الحالة الاقتصادية العامة التي يمر بها البلد، وكذا مستويات التضخم إلى شعور الأفراد بالضغوط النفسية.\_

\_ الضغوط المرتبطة بالتطورات التقنية والتكنولوجية: الحاصلة في قطاع الصحة وحدة المنافسة وشدتها خاصة عند موظفي القطاع الخاص - نقص مستلزمات العمل وعجز الموردين في كثير من الأحيان في توفير أدوات العمل يولد ضغطاً لدى العمال - تنوع متطلبات وحاجات سوق الصحة، وكذا اختلاف طبائع وتصرفات المرضى يولد المزيد من الضغوط على العمال بالمؤسسات الصحية.

2\_ مصادر ضغوط العمل الداخلية: تتمثل أهم الضغوط الداخلية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الصحية في :

1\_ طبيعة العمل: من الصعب أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من أي ضغوط، وإن كان بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها، خاصة إذا تعلق الأمر بصحة المواطن وحياته . فقد تكون الزيادة في :

2\_ عبء الدور: ويعني "زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكول للفرد مهمة القيام به "العمل في حالة نقص الأطباء المختصين أو حالة الاستعجالات الضرورية .

3\_ غموض الدور: يعني غموض الدور "افتقار الفرد للمعلومة اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بأهداف غموض الدور و إجراءات العمل بحدود سلطات ومسؤوليات العامل .

**4\_ صراع الدور:** يقصد به " أن يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة"

**5\_ اتخاذ القرار:** يشعر الفرد بالضغط عندما يكون عليه الاختيار بين البدائل المتاحة للقرار، خصوصا البدائل وتقارب مزاياها وعيوبها، ولا سيما حينما يكون القرار متعلق بالصحة العامة وحياة الأشخاص.

**6\_ السلامة والصحة المهنية:** إن عدم توفير شروط السلامة والصحة المهنية وقواعدها يعد مصدرا يولد إحساس لدى الفرد بأنه غير آمن على حياته أثناء أدائه لعمله، خاصة أن العاملين في مؤسسات الصحة عرضة للعدوى والإصابة بالأمراض المتنقلة.

**7\_ نظام الأجور والحوافز:** يعتبر الأجر وملحقاته من المزايا والحوافز الاقتصادية التي يحصل عليها العامل، حيث لها تأثير في اتجاهاته نحو عمله والرضا عنه، وبالتالي عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الأسرية والشخصية والمهنية. لتدني مستوى المعيشة وصعوبة التخطيط المالي، وكل هذا يسبب ضغوطات.

**8\_ ظروف العمل المادية:** إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة، وحرارة، ورطوبة، وتهوية، وضوضاء، وترتيب مكان عمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة مكان العمل وظروفه، ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية(بن عمارة،2013، ص354).

#### 4\_ مراحل الضغط المهني :

يعتبر هانز سيلبي من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغوط ونتائجها السلبية و المرضية ، حيث قدم نموذجا من ثلاثة مراحل تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي ، أطلق عليها اسم " متلازمة التكيف العام " . ( فاتح ، 2008 ، ص 37 ) .

حيث اقترح أن الفرد يمر بالمرحلة التالية حينما يتعرض لضغط ما :

#### 1)مرحلة التعرض للضغط (الإنذار المبكر ) :

يطلق عليها البعض " مرحلة الإحساس بوجود خطر " وتبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث يخرج عن المألوف ، وهذا الانتباه يولد بدوره عددا من ردود الفعل الفسيولوجية الفورية ، بمعنى أن الفرد في هذه المرحلة يواجه ضغطا بفضل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي ، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى

الفرد ، حيث تعتبر هذه المرحلة بمثابة ردود أفعال أولية ناتجة عن التعرض لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا .

ويمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال مجموعة من المظاهر الناتجة عن إفراز بعض المواد الكيميائية وتتمثل هذه الردود في : ارتفاع معدل نبضات القلب ، التنفس الغير عميق ، العرق واحمرار الوجه ، التقلصات المعوية ، الشد العضلي ، توتر الأعصاب ، الضحك الهستيري ، سوء استغلال الوقت ، الحساسية للنقد .....(موفق ، 2015، ص 33)

### 2)مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة ، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم للتعامل مع التغيرات ،ويأخذ رد الفعل احد الاتجاهين إما (المواجهة أو الهروب ) ، وذلك في محاولة التغلب عليها او التخلص منها بسرعة ، وبذلك يحقق الفرد حالة من التوازن ، وفي حالة الفشل ينتقل الى المرحلة التالية وهنا يكون قد تعرف وتأثر بالفعل بالضغوط . (محمد ، 2004، ص 337).

### 3)مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف :

يطلق عليها أيضا " مرحلة التوازن "وهي مرحلة أساسية لميكانيزم الضغط ، تسير بواسطة الجهاز الودي ، ويزداد النشاط الفسيولوجي في هذه المرحلة تزايدا سريعا ، يجعل الفرد يعيش ضغطا يوميا وتوترا داخليا ، إلا أن هذا الأخير يتلاءم مع هذه المرحلة يعكس ما يحدث في مرحلة الإنذار المبكر ، والتي تأتي فجأة وعلى شكل صدمة .

أن استمرار عامل الضغط أو عدم قيام ميكانيزم الدفاع بدوره يوصل الفرد إلى مرحلة الإنهاك . ( مزياني ، 2007 ، ص 37).

### 4)مرحلة الإنهاك :

يدخل الفرد في هذه المرحلة إذ استمر الضغط وتبدأ العمليات الجسمية في الانهيار .

يصل الفرد إلى هذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن يستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء

من جو العمل و انخفاض معدلات الانجاز و التفكير في ترك الوظيفة و الإصابة بالأمراض النفسية . ( أبو رحمة ، 2012 ، ص 17).

### 5\_انواع الضغط المهني :

تشير المصادر المختلفة إلى وجود عدة أنواع للضغوط ، ومن أهم التصنيفات تلك التي صنفتها الى ضغوط ايجابية وضغوط سلبية .

#### (ا)ضغط ايجابي EUSTRESS:

أن الضغوط الايجابية هي ضغوط مفيدة ، حيث يشعر الفرد حينها بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام بسرعة وبكل حسم ، كما يعد حافظا لمواجهة التحديات في العمل و تحسين الأداء ، وهذا النوع من الضغوط يكون ضروري خصوصا لمتخذي القرارات في المنظمات ، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه متخذي القرارات على العاملين، للاحتفاظ بحيويتهم و أدائهم الجيد وكسر عامل الكسل والتخاذل الناتج عن رتابة العمل . (الأحسن ، 2015 ، ص 195 ) .

فالضغط الايجابي يدفع الفرد نحو لأداء الافضل ويساعده على الإبداع و تنمية الثقة بالنفس . ( حمادات ، 2007 ، ص 167 ) .

قد يكون للضغط تأثيرا ايجابي ، انه أساسي في الحث على التحريض و الإدراك ، موفرا الإثارة التي يمس إليها الاضطراب إلى الكفاح على قدم المساواة وبنجاح حيال الحالات المتحدية ، فالتوتر و التنبؤ ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة ، والضغط يوفر أيضا حسن الإلحاحية و التيقظ الذي نحتاج إليها في الحياة عندما نواجه حالات مهددة . ( محمد ، 2008 ، ص 48).

يعد الضغط الايجابي ضرورة لكل فرد وذلك و ذلك من اجل تحقيق قدر كبير من النجاح في حياته ، كما يعد حافظا لمواجهة التحديات في العمل و تحسين الادعاء ، و الضغوط الايجابية تكون ضرورية و مفيدة ونافعة للفرد و المنظمة التي يعمل بها ، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساسا للقدرة على الإنتاج و تؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية . (مسلط ، 1996 ، ص 40-41).

ب ( ضغط سلبي DISTRESS:

هو تفاعل ضغطي يجد الفرد نفسه فاقدًا السيطرة على المستوى الحركي مع ظهور تظاهرات عصبية اعاشية هامة ، وعجزه مع وضع استراتيجيات دفاعية على المستوى النفسي ، إذ ينتج على هادا النوع منى الضغوط القلق ، الصراع ، الإحباط ....، وهذه بدورها لديها تأثيرات ونواتج فسيولوجية و نفسية ، ولقد كشفت الدراسات على ان من أهم هذه النواتج تغيير المزاج ، الإصابة بالأمراض العقلية و النفسية ، التأثير السلبي على الانجاز و الأداء ، ومن شان الضغط المتكرر أن يكون سلبي و ضار إذا ما كان مستمرا أو يفوق قدرات الفرد على إيجاد حلول له ، مما يعرضه إلى اضطرابات الوظائف بشكل عام . ( بوزيري ، 2013 ، ص 31).

فالضغوط السلبية هي ضغوط ذات انعكاسات سلبية على صحة و نفسية 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 ، ص 14 ).

- الجدول التالي يوضح الفرق بين الضغوط المهنية الايجابية و الضغوط المهنية السلبية :

ضغوط سلبية	ضغوط ايجابية
_ تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	_ تمنح دافعا للفرد
_ تولد الارتباك	_ تساعد على التفكير
_ تدعو للتفكير بالمجهود المبذول	_ تحافظ على التركيز على النتائج
_ تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	_ تجعل الفرد ينظر للعمل بتحفيز
_ الشعور بالأرق	_ تحافظ على التركيز على العمل
_ ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	_ تمنح الإحساس بالمتعة و الشعور بالانجاز

تمد الفرد بالقوة و الثقة	الإحساس بالقلق
القدرة على التعبير عن المشاعر	تسبب للفرد الضعف

( الملحم ، 2007 ، ص 38 ).

## 6\_ اثار الضغوط المهنية :

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله ، وإذا استمرت و زادت عن القدر المعقول ، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته و على المنظمة . وهادا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة . لكن هادا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة ، حيث أن المتق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد .

(1)الآثار الإيجابية للضغوط المهنية : تتمثل فيما يلي :

- التعاون و التضافر في الجهود من اجل إيجاد حلول للمشكلات .
- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل .
- تعزيز الشعور بالرضي الوظيفي و الشعور بالانجاز .
- انخفاض الغياب و التأخر ومعدل دوران العمل . (توفيق ، 1994 ، ص24 ).
- التحفيز على العمل
- تجعل الفرد يفكر في العمل
- ينظر الفرد غالى عمله بتميز
- التركيز على نتائج العمل
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر ( العميان ، 2004 ، ص157).

- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هادا الاتصال رسميا أو غير رسميا ، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال و استخدامها بشكل فعّال من اجل مواجهة هذه الضغوط . (فاتح ، 2008 ، ص 67 ) .

(2) الآثار السلبية للضغوط المهنية :

تظهر النتائج السلبية لضغوط العمل على الفرد ، عندما يواجه ضغوطا عالية لا يستطيع احتمالها او الاستجابة لها بطريقة ايجابية ، هذه النتائج تكون بصور متعددة ، حيث من الممكن ان تشمل الجوانب النفسية و الجسمية و السلوكية للفرد . (طبعلي ، 2010 ، ص 65 ) .

إذ نميز بين نوعين من الآثار السلبية : آثار سلبية على الفرد و آثار سلبية على المنظمة

الآثار السلبية على الفرد :

(1) آثار سلوكية :

الضغط المرتبط بالعمل يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضي عن العمل . وفي الواقع فان عدم الرضي عن العمل يعتبر النتيجة الأبسط و الأكثر وضوحا في التأثيرات السيكولوجية للضغط . ويظهر التأثير في مجالات سيكولوجية أخرى مثل : الميل للحوادث ، الإدمان على المخدرات و المسكنات ، الانفجار العاطفي ، الإفراط في الأكل ، التدخين و السلوك العدواني ، الضحك بعصبيية . (بنات ، 2009 ، ص 37)

الهباج ، التسلط، الميل للوقوع في حوادث ، عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية ، الافتقار إلى روح الدعاية ، سوء الأداء في العمل ، تكرار التغيب عن العمل دون إذن أو سبب . (أردان ، 2008 ، ص 2 ) .

(2) آثار فسيولوجية :

\_ تزايد نسبة الغلوكوز في الدم

\_ زيادة ضربات القلب

\_ زيادة ضغط الدم

\_ جفاف الفم

\_ العرق

\_ ارتفاع و انخفاض في حرارة الجسم

\_ آلام الصدر و الظهر

\_ زيادة نسبة السكر في الدم ( لعجايلية ، 2014 ، ص 97 )

(3) اثار نفسية : تتمثل فيما يلي :

\_ القلق و التوتر

\_ الغضب و الإحباط

\_ الملل والشعور بانخفاض تقدير الذات

\_ القلق و سرعة الإثارة

\_ انخفاض أخلاقيات الفرد

\_ زيادة عدم الرضا عن العمل

\_ زيادة الرغبة في ترك العمل

\_ انخفاض الولاء التنظيمي

\_ الاحتراق الذاتي

\_ فقدان الاهتمام و انخفاض القدرة على إشباع الحاجات

\_ الإجهاد الذهني ( هيجان ، 1998 ، ص 230 ).

اثر سلبية على المنظمة :

تؤثر الضغوط المهنية سلبا على المنظمة من خلال :

\_ ارتفاع معدلات شكاوى العمال

\_ العنف بين العمال

\_ إعادة التخطيط و العمل

\_ زيادة في الأخطاء و المشاكل

\_ عدم دقة القرارات المتخذة

\_ زيادة تكاليف الإنتاجية

\_ تدني مستوى الإنتاج

\_ عدم رضا العملاء

\_ كثرة الغياب و التأخر

\_ التسرب الوظيفي ( رضوان ، 2012 ، ص 70 )

\_ زيادة التكاليف المالية : تكلفة التأخر عن العمل ، الغياب و التوقف عن العمل ، تشغيل عمال اضافيون ، عطل الآلات و إصلاحها ، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل ،

\_ تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته

\_ صعوبة التركيز في العمل و الوقوع في حوادث صناعية

\_ الاستياء من جو العمل و انخفاض الروح المعنوية

\_ عدم الرضي الوظيفي

\_ سوء العلاقات بين أفراد المنظمة

\_ سوء الاتصال بسبب غموض الدور و تشويه المعلومات

\_ الشعور بالفشل . ( العميان ، 2004 ، ص 167 )

## خلاصة :

يتضح مما سبق أن موضوع الضغوط المهنية و بالتحديد لدى الممرضين مسألة جديرة بالدراسة و البحث نظرا لارتباطها بصحة الآخرين.

فالضغوط المهنية التي يواجهها الممرض تعتبر بمثابة حاجزا وعائقا يحول دون إتمام مهمته على أكمل وجه ، فمعاناة الممرضين مؤشر من مؤشرات اختلال النظام الصحي. وهكذا فان عمل الممرض في جو مليء س و الصراعات يؤدي حتما إلى اثار نفسية تنعكس سلبا عل أدائه و رضاه عن وظيفته و حبه لمهنته وضعف مروده الصحي.

# الفصل الثالث

تمهيد

1\_تعريف الدافعية بالإنجاز.

2\_أهمية دافعية بالإنجاز .

3\_مصادر على دافعية بالإنجاز.

4\_وظائف الدافعية بالإنجاز

5\_نظريات الدافعية بالإنجاز.

خلاصة الفصل.

## تمهيد:

حظي موضوع الدافعية بالانجاز اهتمام بالغ من قبل الكتاب و الباحثين السلوكيين وخاصة علماء النفس حيث يعتبر الكثيرون الدافعية عملية نفسية رئيسية تشكل أهم محور و مرتكز في المدخل النفسي الذي بدوره يوجه سلوكيات الفرد نحو هدف معين ، الأمر الذي جعل من الإنسان له دافعية يطمح لتحقيق أهدافه ،فالدوافع بالنسبة لسلوك الفرد هي المحرك، فلامعنى للسلوك بدون دافع.. فعادة ما يسأل الإنسان نفسه عن السبب الذي دفعه للقيام بتصرف معين دون آخر، أو قد يوجه سؤاله إلى فرد آخر: ما الذي دفعك لالتحاق بالجامعة؟ أو ما الذي دفعك لاختيار هذه المهنة تحديدا؟ فان التحديات و التفوق على الذات يعود بفضل دافعيته للانجاز ، و لهذا فموضوع الدافعية كان ولا يزال يشغل اهتمام العلماء و الباحثين في كل الميادين ، فماذا نقصد بالدافعية و الدافعية بالانجاز؟ و ماهي أهم مصادره و النظريات التي تطرق اليها الباحثون ؟

## 1\_دافعية بالإنجاز وتعريفاتها:

الدافعية بالإنجاز:

-من الناحية اللغوية :

-لغة: جمعها دوافع وهي تحمل معنى التحريك أو الدفع؛ بمعنى كل ما يحمل الشيء على الحركة فيجعله يتحرك.

-لغة : كلمة الدافعية MOTIVATION لها جذور في الكلمة اللاتينية MOVER والتي تعني يدفع أو يتحرك في علم النفس.

-الدافعية و الدوافع: يشار إلى مفهوم الدافع في اللغة اللاتينية بكلمة MOVER و يشار إلى مفهوم الدافع في اللغة الانجليزية، بكلمة MOVER و يعني يحرك و هو عبارة عن شيء مادي أو مثالي، يعمل على التحفيز و توجيه الأداء و التصرفات، أي أن الكلمة مأخوذة من الفعل الثلاثي دفع أي يحرك الشيء من مكانه إلى مكان آخر و هي اتجاه معين .

الدافعية هي القوة التي تحرك السلوك و توجهه نحو هدف و تصونه و تحافظ عليه و توقفه في نهاية المطاف. ( أبو غزال، 2015، ص197 ).

## \_من الناحية الاصطلاحية :

-اصطلاحاً : هناك مجموعة من التعاريف ل هذا المفهوم ومن أهمها هي:

يرى عبد القادر طه بأنّها " تشير إلى رغبة الفرد وميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يحوز رضا رؤسائه و مسؤولية فتنفتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين والموظفين." (عبد القادر طه ، 2003،ص352) .

-فالدافعية تأخذ عدة تعاريف من بينها:

-يمثل دافع الإنجاز احد أهم الجوانب في منظومة الدوافع الإنسانية والتي اهتم بدراستها الباحثون في علم النفس الاجتماعي وعلم النفس المهني ودوافع العمل و عوامل النمو الاقتصادي بل يمكن النظر إلى دافع الإنجاز كأحد فرع الفكر السيكولوجي المعاصر وذلك لأهميته وإسهامه في النمو الاقتصادي .(بسبعة ،لعروسي،2017،ص55) .

دافع الإنجاز يقصد به الدافع للنجاح و تجاوز الصعوبات و هذا الدافع يتباين من شخص لأخر و من ثقافة لأخرى و يعتمد جزئياً على التنشئة الاجتماعية .(أبو السل ،2016،ص144) .

تعرف مجموعة الظروف الداخلية و الخارجية التي تحرك الفرد من اجل تحقيق حاجاته و إعادة الاتزان عندما يختل .

و تعرف أيضا على أنها القوة الذاتية التي تحرك سلوك الإنسان و توجهه لتحقيق غاية معينة . ( النوايسة، 2013، ص 261 ) .

أما إجرائيا: فان مفهوم الدافعية كباقي المفاهيم في علم النفس هو مفهوم افتراضي أي انه ليس مفهوما فرضا ،أي تخمينيا بل هو مفهوم فعلي و موجود أصلا ووجوده غير قابل للشك و هو مفهوم اجرائى قابل للقياس و التقييم و الملاحظة غير المباشرة، كما انه قابل للتجريب و التقويم أيضا .( بني يونس،2009، ص 14 ) .

### مفهوم دافعية الإنجاز:

يرى " الغامدي" (2000) أن دافع الإنجاز " سمة تفاعلية في الشخصية، تعني رغبة الفرد في الإتيان والامتياز في تحقيق المهام التي يقوم بها " .(الغامدي، 2000،ص21)

ويعرف "ماكيلاند" McCelind "دافع الإنجاز بأنه " سمة ثابتة نسبياً من سمات الشخصية التي تتأصل في الفرد أثناء الطفولة وهذه السمات تحفز الفرد وتدفعه إلى القيام بالأعمال التي فيها يتوقع لنفسه قدر معقول من النجاح وتجنب الأعمال السهلة، كما يتجنب الأعمال الصعبة جداً خوفاً من الفشل ويرتبط هذا الدافع بالتربية الاستقلالية في الطفولة".(شحاته، 2009،ص503)

يمثل دافع الإنجاز أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الإنسانية و التي اهتم بدراستها الباحثون في علم النفس الاجتماعي و كذلك المهتمون في علم النفس المهني و دوافع العمل و عوامل النمو الاقتصادي

و الاستخدام الأول للمصطلح دافع الإنجاز في علم النفس من ناحية التاريخية ل " ادلر " " adler" قبل استخدام " موراي" " murray" لمصطلح الحاجة للإنجاز .(وسطاني، 2010،ص58) .

وعلى الرغم من هذه البدايات المبكرة، فإن الفضل يرجع إلى عالم النفس الأمريكي "H.Murray" هنري موراي" في أنه أول من قدم مفهوم الحاجة للإنجاز بشكل دقيق، بوصفه مكوناً مهماً من مكونات الشخصية ، وذلك في دراسته بعنوان استكشافات في الشخصية والتي تعرض فيها "موراي" Murray" لعدة حاجات نفسية من بينها الحاجة للإنجاز .(خليفة، 2000، ص 88) .

تعريف الإنجاز :يعني ما يحققه الفرد من نجاح وتقدم وذلك بالاعتماد على قدراته ومواهبه الشخصية والذي يكون له أكبر أثر في تحديد مستقبله واتجاهاته الحياتية. (خويلدي، 2015، ص67) .

دافعية انجاز achievement motivation : هي دافع مركب يوجه سلوك الفرد لكي يكون ناجح في الأنشطة التي تعتبر معايير للامتياز و التي تكون معايير النجاح و الفشل فيها واضحة أو محددة .(الزيات، 2001، ص239) .

الدافع إلى الإنجاز والنجاح :يعرف "ماكيلاند" "makleland" الإنجاز أنه الرغبة في النجاح وتجنب الفشل وهو يشير إلى حاجة يشعر الفرد بها من داخله وتحتة إلى الوصول إلى مستوى يلبي هذه الحاجة ( منصور، دلول، 2008،ص21) .

يعرف الدافعية للإنجاز:

إجرائياً: الرغبة في الأداء المهني و الوظيفي ، و تعكس هذه الرغبة في كثافة الجهد المبذول ، و في درجة مثابرتة ، و استمراره في الأداء .  
تعريف " موراي Murray " : "رغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات، وممارسة القوى والكفاح و المجاهدة لأداء المهام الصعبة بشكل جيد و بسرعة كلما أمكن ذلك." (خرشوش،قاضي ،2016،ص31) .

أيضا عرفها "موراي Murray " سعي الفرد للأعمال الصعبة و تناول الأفكار و تنظيمها بطريقة استقلالية و تفوقه على ذاته و منافسة الآخرين و التفوق عليهم و تقدير الفرد لذاته من خلال الممارسة الناجحة" (شويخي ،2013،ص80) .

عرف "موراي Murray " الحاجة للإنجاز بأنها تشير إلى رغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات، وممارسة القوى و الكفاح أو المجاهدة لأداء المهام الصعبة بشكل جيد وبسرعة كلما أمكن ذلك .وفي ضوء هذا التعريف أوضح "موراي Moray" أن شدة الحاجة للإنجاز تتمثل في عدة مظاهر من أهمها: سعي الفرد إلى القيام بالأعمال الصعبة ، وتناول الأفكار وتنظيمه ، وتخطي الفرد لما يقابله من عقبات ، ومنافسة الآخرين " (الحولي، 2002 ، ص208).

يعرف " الكتاني " : " الدافع للإنجاز بأنه سعى الفرد لتركيز الجهد والانتباه والمثابرة عند القيام بالأعمال الصعبة والتغلب على العقبات بكفاءة في أسرع وقت، وبأقل جهد، وأفضل نتيجة، والرغبة المستمرة في النجاح لتحقيق مستوى طموح مرتفع، والنضال والمنافسة من أجل بلوغ معايير الامتياز." ( بن زاهي ، 2007، ص 78) .

تعريف فاروق عبد الفتاح:

"دافعية الإنجاز هي الرغبة المستمرة للسعي إلى النجاح وإنجاز أعمال صعبة و التغلب على العقبات بكفاءة وبأقل قدر ممكن من الجهد و الوقت وبأفضل مستوى من الأداء " (عبد الستار ، 2012،ص22).

يعرفها "فيروف Veroff" 1969 على أنها الميل أو النزعة العامة للسلوك فيما يتعلق بأهداف الإنجاز، ويميز بين نمطين من دافعية الإنجاز هما:

- أ- "دافعية الإنجاز الاستقلالية الفرد مع حيث يتنافس معاييرها هو ، أي المعايير الشخصية التي يرى الشخص أنها أساسية بالنسبة له .
- ب- دافعية الإنجاز الاجتماعية المعايير التي يضعها الآخرون، أي أن الامتياز يستند إلى المقارنة الاجتماعية " . ( عبد الحميد، 1986، ص354 ) .

تعريف "نيكولز Nicolas": عملية الإدراك الذاتي لصعوبة العمل في موقف الإنجاز حيث يعرف سلوك الإنجاز بأنه سلوك موجه نحو تنمية وإظهار قدرة الشخص العالية وتجنب إظهار قدرة منخفضة، فالأشخاص الذين يرغبون في النجاح في مواقف الإنجاز يقصد أن قدراتهم عالية ، يميلون إلى تجنب الفشل حتى لا يعرفون بقدراتهم منخفضة." ( نوردين ، 2017، ص 38 ) .

فالدافع هو حالة جسمية ونفسية وتثير السلوك وتوجهه نحو غاية معينة فالدوافع قوة محركة وموجهة في الآن واحد ، فالشخص الطي يؤلمه ضرره بدفعه الألم إلى أن يجرب ما لديه من أدوية مسكنة والى أن يذهب إلى الطبيب . ( ال مشعان، 1994، ص 183 ) .

فهي تزيل حالة التوتر التي يشعر بها، و للبقاء في الوضع المتزن و المستقر وفقا لذلك تحدث نتيجة مجموعة من المؤثرات الخارجية و الداخلية. (بن مضيف الطلحي، 2018، ص208).

"جابر عبد الحميد جابر " :يعرف الدافعية بأنها حالة فسيولوجية داخل الفرد تجعله ينزع إلى القيام بأنواع معينة من النشاط، و تهدف الدوافع إلى خفض حالة التوازن لدى الكائن الحي و تخليصه من حالة عدم التوازن. ( جابر، 1989، ص22 ) .

وتعمل الدافعية على مد السلوك بالطاقة اللازمة حتى يتم إشباع الدافع ، وتحقيق الغايات والأهداف التي يسعى لها الفرد. ( الزغلول، الهنداوي ، 2014، ص296 ) .

وهذا ينعكس من خلال تنشيط سلوك الأفراد بشكل دائم من اجل إشباع حاجاته لضمان بقاءه واستمراره ( عبد الحميد شانلي، 2001، ص 97 ) .

## 2\_ أهمية الدافعية للانجاز:

يعتبر موضوع الدافعية من أكثر الموضوعات في علم النفس أهمية ودلالة على المستويين النظري والتطبيقي فمن الصعب مواجهة العديد من المشكلات السلوكية دون الاهتمام بدوافع الفرد التي تقوم بالدور الرئيسي في تحديد سلوكه وتظهر دراسة الدوافع بشكل صريح في ميدان علم النفس التربوي وعلم النفس الاجتماعي وعلم النفس الصناعي. ويمكن أن نحصر أهمية دراسة الدافعية في النقاط التالية:

أ- دراسة الدافعية تساعدنا على التنبؤ بالسلوك الإنساني في المستقبل فإذا ما عرفنا دوافع فرد ما في فترة معينة تمكننا من التنبؤ بسلوكه في فترات لاحقة.

ب- دراسة دوافع الغير تمكننا من مساعدتهم على ضبط وتوجيه سلوكهم نحو الوجيهات الصحيحة كأن نهئ لهم المواقف الخاصة التي من شأنها أن تثير دوافعهم وتحفزهم نحو القيام بالأعمال التي نريد منهم أدائها. (زكريا، 2012، ص 13).

كما حظي الدافع للانجاز بأكثر اهتمام بالمقارنة إلى بقية الدوافع الاجتماعية الأخرى. ويرجع الاهتمام بدراسة الدافعية للانجاز نظراً لأهميتها ليس فقط في المجال النفسي و أيضاً في العديد من المجالات والميادين التطبيقية والعملية كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري والتربوي والأكاديمي، حيث يعد الدافع للانجاز عاملاً مهماً في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه وفي إدراكه للمواقف، فضلاً عن مساعدته في فهم وتفسير سلوك الفرد، وسلوك المحيطين به ودافعية الانجاز لدى الفرد من مكونات الشخصية التي لها دور واضح في سلوك الفرد من خلال ارتباطها بمجموعة من المتغيرات الهامة، كما أنها تؤدي دوراً هاماً في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها خاصة في المجال التربوي والعملية. (حمدي ياسين و آخرون، 1999، ص 112).

ويقول "أتكنسون" atinikson أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للانجاز يكون لديهم استعداد أو كفاح من أجل النجاح. هذا ويكونون مدفوعين للحصول على الأشياء التي تأتي من تحقيق الانجاز بعض الأهداف التي توجد فيها فرص للنجاح و يتجنبون الأعمال السهلة و أنهم يقبلون على التدريب ليصبحوا أكثر انجاز. (الكلاكة، 2008، ص 214).

### 3\_3 مصادر دافعية الإنجاز :

تعزى دافعية الإنجاز لدى الممرضين إلى أسباب داخلية وأسباب خارجية ومن المصادر التي تعزى إليها دافعية الإنجاز ما يلي:

أولاً: المصادر الداخلية: ويقوم فيها الممرض بعزو إنجازاته إلى جهده ومثابرتة في القيام بالإجراءات التي تحقق الأهداف، وهو يقبل على العمل بدافع الرغبة ويستمر بدافعيته ما دام يحقق النجاح ويستمتع بنتائجه ثانياً المصادر الخارجية : ويعزو الممرض نجاحه أو فشله إلى عوامل خارجية خارجة عن سيطرته. : وهناك تصنيفات أخرى لمصادر دافعية الإنجاز منها :

1 . المصادر السلوكية: وهي استجابات عن مسببات أو منبهات فطرية، فيقوم بالعمل الذي يتبعه تعزيز ويتجنب السلوك الذي يتبعه شعور بعدم الراحة أو يتعرض بعده للعقاب. ، وفق معايير المجتمع .

2. المصادر الاجتماعية: حيث يقوم الطالب بتقليد السلوك المقبول اجتماعياً

3. المصادر المعرفية: وهو يقوم بالسلوك للوصول إلى الفهم، والوصول إلى حالة التوازن المعرفي، والوصول إلى حل المشكلات واتخاذ القرار المناسب .

4. المصادر الوجدانية: وهي تتعلق بوصول الفرد للشعور بالفضل من خلال تقليص التهديدات التي تهدد مفهوم الذات لديه.

5 . المصادر النزوعية: وهي تقوم على مواجهة التحديات، للوصول للهدف والوصول إلى مستوى من فاعلية الذات، من خلال الأساليب التي تساعده على التحكم في جميع جوانب الحياة.

6 . المصادر الروحية: وتنتج من معرفة الفرد المعنى من وجوده وهي الرابطة بين العبد وربّه، والقيام بالعمل مرضاة هلى تعالى. (المصري، 2020، ص296)

#### 4\_وظائف الدافعية:

##### وظيفة التحريك Energizing function أو التنشيط Activating function

يؤكد هل " ( 1943 ) Hull , وسبنس " ( 1956 ) Sbins , أن هذه الوظيفة دورا حاسما وتحتل موقعا هاما في نظامنا السلوكي ومع ذلك فقد لقيت هجوما عنيفا سواء على المستوى التجريبي او النظري الأمر الذي دعا " كوفر " ( 1959 ) Kofer , إلى افتراض أن الدافعية مفهوم محدد، يتسق مع مجموعة من المفاهيم النفسية الأخرى..

##### الوظيفة الانتقائية Selective function أو التدعيمية Ceinforcing function

وهي وظيفة تفترض أن المثبرات المعينة التي تتبع صدور الاستجابة قد تعمل على زيادة أو نقصان احتمالية ظهور هذه الاستجابة مرة أخرى، وتتضمن هذه الوظيفة تلك الاستجابات التي ترتبط بالثواب والعقاب.

كما يعد دافع الإنجاز عاملا موجها ومنظما فهو يوجه الفرد إلى أقصر الطرق وأيسرها وأفضلها ليتحقق له ما يتمنى وينجز أعماله في أقصر وقت وبأيسر الطرق وفي أحسن صورة ممكنة.

##### المثابرة Persistence

يقرر " بيك " ( 1955 ) Pieke , أن السلوك يستمر مرتبطا بهدف ما، وهذه المثابرة رغم التغيرات التي تحدث في السلوك هي التي تجعل من الضروري أن نسلم بعملية المتغيرات الوسيطة التي تستدل على خصائصها ولقد تناول " فيزر " ( 1962 ) Fuzzier , المثابرة كظاهرة للدافعية، وترتبط مثابرة السلوك جزئية بالوظيفة التنشيطية طالما أننا نفترض أن النشاط سوف يستمر بقدر ما تكون المحددات الدافعية. أن الدافعية تلعب الدور الأهم في مثابرة الإنسان على إنجاز عمل ما، وتعد من أفضل المقاييس المستخدمة في تقدير مستوى المثابرة عند هذا الإنسان.

##### الوظيفة التوجيهية Directive function

يؤكد " ميلتون " ( 1950 ) Milton , على أن المثبرات الدافعية توفر الإشارات والعلامات التي تعمل كموجات لسلوك الكائن الحي، ولكنها لا تساعدنا على التمييز بين التكوينات الدافعية والتكوينات غير الدافعية.

يتضح مما سبق أن الدافعية هي تكوين فرضي يعبر عن حالة يعيشها الكائن الحي تعمل على استثارة

السلوك وتنشيطه وتوجيهه نحو هدف معين ويمكن أن يستدل على هذه الحالة من تتابعات السلوك الموجهة نحو الهدف، وتنتهي هذه التتابعات بتحقيق الهدف موضوع الدافع (عميرات، 2019، ص16)

## 5\_ نظريات الدافعية للإنجاز:

### 1\_ نظرية "ماكلياند" : makliland

يعرف "ماكلياند" makliland دافعية الإنجاز بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية و الانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من اجل بلوغ مستوى الامتياز و التفوق (عثمان مريم، 2010، ص 81).  
فنظرية ماكلياند ببساطة تشير إلى انه في ظل الظروف الملائمة سوف يقو الأفراد بعمل المهام و السلوكيات التي دعمت من قبل فإذا كان موقف المنافسة مثلاً هادياً لتدعيم الكفاح و الإنجاز سوف يعمل بأقصى طاقتة .(خليفة، 2000، ص 109).

فهذه النظرية تتبع من الرغبة الكبيرة في اكتشاف دافع الإنجاز عند مشاهدة أفراد وهم يؤدون أعمالهم لأنه يفصح عن ظاهرة جديرة بالاهتمام مفادها، أن الأفراد يختلفون فيدرجه المثابرة لتحقيق الأهداف و مدى السعادة التي يحصلون عليها عن انجازهم لهذه الأهداف . (عيا صرة، 2006، ص105).  
ولقد اختلفت هذه النظرية عن النظريات الأخرى في أنها ليست نظرية عامة في مفهوم الدافعية، و إنما تختص بطبيعة العمل، و يرى "ماكلياند" makliland "أن الناس يحفزهم إلى العمل أنواع مختلفة من الدوافع و ما يؤثر في دافعية العمل قد يختلف من فرد إلى آخر. وقد اقترح "ماكلياند" makliland هذه النظرية حيث يعتقد بأن العمل في المنظمة يوفر فرص الإشباع في ثلاث حاجات هي:

### أولاً/ الحاجة إلى الإنجاز و العمل:

أي أن الأفراد الذين لديهم حاجة عالية إلى الإنجاز هم الذين يتوقعون ويتطلعون إلى الأعمال التي تتضمن نوعاً من الصعوبة، فهم مدفوعون برغبة عارمة إلى التفوق و إلى حل المشكلات و إلى التميز في الأداء. ولقد وجدت أبحاث "ماكلياند" أن الناس عندما يبدؤون في التفكير بالأمر، المتعلقة بالإنجاز تزداد مستويات أدائهم، وأن دافعية الإنجاز العالية تؤدي إلى تركيز الفرد على المستويات العليا للأداء.

حيث يبحث الأفراد الذين لديهم حاجة الإنجاز عن الأتي :

- صنع أهداف كبيرة و هامة لأنفسهم اخذين بعين الاعتبار المخاطر.
- الرغبة في الحصول على عائد في ما مقبل أنجزوه.
- المسؤولية الفردية وذلك قصد حل للمشاكل. ( احمد ماهر، 1993، ص151).

### ثانيا / الحاجة إلى السلطة:

أي الحاجة إلى توجيه نشاطات الآخرين وضبطها، والى أن يكون الفرد صاحب نفوذ وسلطة ، فالأفراد الذين يتمتعون بقدر كبير من الحاجة إلى السلطة و المكانة مدفوعين إلى الحصول على القوة و المكانة أكثر من اهتمامهم بحل المشكلات أو تحقيق أهداف معينة خاصة بالعمل.(بغول،2007، ص134).

### ثالثا / الحاجة إلى الانتماء :

بالإضافة إلى الحاجتين السابقتين فمن أهم دوافع المدير الناجح، الحاجة إلى التواجد مع الغير و التفاعل الاجتماعي ، وان يكون محبوبا من قبل الآخرين لذلك فان الأشخاص الذين لديهم حاجة شديدة للانتماء عادة مايتجنبون العمل الإداري .( فارس حلمي، 1999، ص64).

### 2\_ نظرية العاملين لـ"فردريك هرزبرغ" Herzberg frederik :

قام " فردريك هرزبرغ" F.HEWBERG "بناء على دراسة أجراها بتنمية نظريته التي أطلق عليها "نظرية العاملين " "العوامل الدافعة و العوامل الوقائية" واستطاع أن يتوصل إلى الفصل بين نوعين من المشاعر الدافعة:الرضا و الاستياء .

وان العوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية إلى الاستياء . هناك مجموعتين من العوامل التي قد يقابلها الفرد في التنظيم،المجموعة الأولى ويطلق عليها العوامل الوقائية "Dissatisfies"وهي تتشابه مع حاجات المستويات السفلى في هرم "ماسلو" "maslow" ووظيفة هذه العوامل هي منع "عدم الرضا "ولكنها لا تؤدي في حد ذاتها إلى الرضا، حيث تقوم نظريته أساسا على طريقة الحوادث الحرجة حيث طلب من الإجراء تذكر الحوادث المهنية ،التي أحسوا من خلالها بالرضا و الحوادث المهنية التي أحسوا من خلالها بعدم الرضا حيث أسفرت النتائج هذه الدراسات إلى أن عوامل الرضا ليست نفسها العوامل المسببة لعدم الرضا. ( كشرود، 1995، ص 67) .

### وتشمل العوامل الوقائية أو الصحية Work condition

- الأمان الوظيفي.
- الأجر.
- ظروف العمل.
- المركز ..
- العلاقات المتبادلة مع الزملاء .
- الحالة الاجتماعية .

\*بينما عوامل الدافعة المحفزة أو عوامل الرضا تتضمن: Motivational Factor

- الإنجاز .
- التقدير .
- مهام العمل .
- المسؤولية .
- التقدم في الوظيفة .
- النمو والتطور الذاتي .

لقد حظيت نظرية "هرزبرغ HEZBERG" بكثير من اهتمام العلماء السلوكيين . و كما هو متوقع، فقد وردت نتائج مؤيدة وأخرى غير مؤيدة لهذه النظرية وأوضحت بصورة مختلفة ما يلي:

- قد يسبب عامل معين مثل الراتب الشعور بالرضا في إحدى العينات، فيما يسبب شعورا بعدم الرضا في عينة أخرى .

- الشعور بالرضا أو عدم الرضا قد يكون ناتجا لعمر العامل ومستواه في التنظيم .

- الأفراد قد يخلطون ما بين سياسة الشركة وأسلوب الإشراف مع قدرتهم الخاصة في الأداء كعوامل مسببة للشعور بالرضا أو عدم الرضا . (حسن الباهي، 1998، ص39)

### 3\_نظرية إكس و نظرية واي (X-Y) :

يُميز "دوكلاس ماجريجور" "doglas Macgregor" بين نوعين من الافتراضات عن البشر هما افتراضات نظرية إكس X واقتراحات نظرية Y واي . فالنظرية الأولى تقترض بأن الناس يحتاجون إلى السلطة و العنف لدافعهم إلى الأداء المطلوب في العمل، وان الأداء المرضي لا يمكن تحقيقه إلا في ضوء الرقابة و السيطرة من جانب الآخرين . وتلقي افتراضا هذه النظرية مع الآراء التي تقول بأن الإنسان كائن قاصر و غير مسؤول ، و سيء بالطبيعة ، كما تدعي بأن الناس يتجنبون المسؤولية كلما أمكنهم ذلك، وبناء على ذلك تؤكد ضرورة المكافآت و العقاب .

ومن جانب آخر تتادي نظرية "Y واي" بأن بإمكان الناس تقديم الأداء المناسب في المهام التي توكل إليهم إذا ما أتيحت لهم الفرص، و أسندت إليهم المسؤوليات و سمح لهم بالإبداع و الابتكار، و الافتراض هنا هو أن العمل عنصر طبيعي كما اللعب في حياة الإنسان، وتقترض أيضا أن الإنسان خير بطبيعته، ترى أن القوى الدافعة أو الحافز تنبثق من الداخل و لا يمكن فرضها من الخارج ، وتقويد هذه النظرية وجهة النظر التي تتادي بأن الناس لديهم القدرة على النمو والتطور . (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص125).

نقاط الاختلاف	نظرية x	نظرية y
النظرة إلى العمل .	غير مريح لمعظم الأفراد و شعارهم العمل شر لأبد منه .	طبيعي إذا كانت ظروف العمل ملائمة .
الطموح والمسؤولية	معظم الأفراد غير طموحين و ليسوا على مستوى المسؤولية و يحبون الانقياد .	معظم الأفراد يمارسون الرقابة الذاتية من أجل تحقيق الأهداف .
القدرة و الابتكار .	معظم الأفراد لديهم قدرة قليلة على الابتكار في حل المشكلات التنظيمية .	معظم الأفراد لديهم القدرة على الابتكار في حل المشكلات التنظيمية.
مسؤولية التحفيز .	التحفيز على مستوى الدوافع الفيزيولوجية و الأمان .	تحفيز على مستوى الأمان و تحقيق الذات و المستوى .
التوجيه و التحفيز .	إشراف مباشر و الرقابة لتحقيق الأهداف.	توجيه ذاتي و الالتزام عند التحفيز .

الجدول رقم (1) يوضح الاختلاف بين نظرية  $y$  و  $x$ . (سيد الهواري، 1976، ص311).

#### 4\_نظرية الدافعية الإنسانية- ma slow :

تصنيف الدوافع طبقاً لنظرية ماسلو:

اقترح " ماسلو " ma slow تنظيمًا هرميًا للدوافع في خمسة مستويات من الحاجة مرتبة ترتيبًا تصاعديًا، أي من القاعدة إلى القمة التي تحدد مجموعات الحاجات الإنسانية وهي كالآتي:

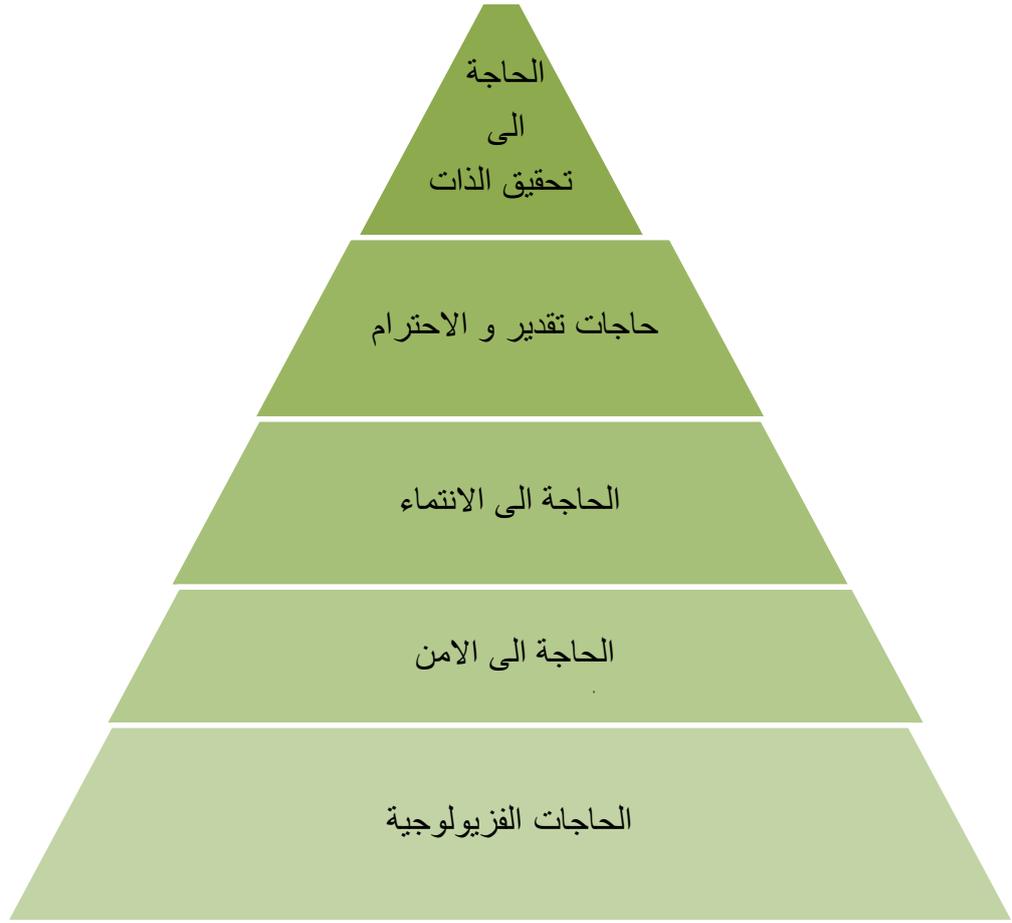
أ - حاجات فسيولوجية: كالحاجة إلى الطعام ، الهواء، الماء. و النوم هي الحاجات السائدة و الضرورية للدافعية و إذا لم يشبع تلك الحاجات لن يتقدم الفرد نحو تحقيق الحاجات الأعلى للهرم .

ب - حاجات الأمن: كالحاجة إلى بيئة آمنة وخالية من الأضرار المادية والنفسية، و تتمثل في الأمن و الحماية و الاستقرار و الحرية، و التخلص من الخوف و القلق فالطلبة الذين يخافون من إقرانهم أو من المعلم أو من أوليائهم تكون حاجات الأمن مهددة و هذا الخوف يؤثر في الأداء الصفي.

ج - حاجات الاجتماعية: تتمثل في الحاجة للقبول من طرف الآخرين أي حاجات الحب و الانتماء تشمل في الرغبة للانتماء إلى العائلة و الرفاق فالأصحاب يرغبون في تجنب العزلة و الوحدة .

د - حاجات تقدير الذات: حاجة الفرد لأن يقدر ذاته و ذلك من خلال استغلال كافة قدراته و إمكانياته، و تشمل هذه الحاجات ردود للآخرين تجاهنا كأفراد كما تشمل رأينا في أنفسنا و نرغب بإحكام جيدة من قبل الآخرين، بعد أن نحصل على تحصيل مشرف أن شعورنا بالكفاية يتضمن ردود افعال للآخرين لكي ننمي تقدير الذات لدينا لذا على المعلمين توفير الفرص الكافية للطلبة، لإشباع هذه الحاجة و عليهم أيضا مساعدتهم على الانجاز و التقديم .(لعويسات ، 2003 ، ص 40).

هـ - حاجات تحقيق الذات: وتشبع بتكليف الأفراد بأعمال تناسبهم أي تناسب قدراتهم ورغباتهم وتمكنهم من الحصول على المعلومات الضرورية لأداء مهامهم و التعرف على إمكانياتهم و قدراتهم، و أن يرشدونهم إلى النشاطات التي تمكنهم من الشعور بالكفاية و القدرة . ( الغباري، أبو شعيرة ،2015، ص255).



شكل رقم (2) يمثل هرم ماسلو لتدرج الحاجات . (راوية حسن، 2001، ص116) .

### خلاصة :

وعلى العموم، فإن الدافعية تقوم بإطلاق الطاقة واستثارة النشاط من خلال تعاون الحوافز الخارجية مع الحوافز الداخلية في تحريك السلوك، وتدفعه نحو تحقيق أهداف معينة؛ سواء كانت في مجال الدراسة أو المهنة.

وبالتالي تم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف الدافعية ثم إلى دافعية الإنجاز، وبتقديم تعريفات مختلفة وكذا أنواعها، وخصائصها، وعرض بعض نظريات دافعية الإنجاز. وفي الفصل الموالي سوف نعرض الجانب التطبيقي.

## الفصل الرابع

أولاً : الدراسة الاستطلاعية

1-أهداف الدراسة الاستطلاعية

2-منهج الدراسة الاستطلاعية

3-الحدود الدراسة الاستطلاعية

4-أدوات الدراسة الاستطلاعية

5-الخصائص السكيومترية للاستبيان

6-عينة الدراسة الاستطلاعية

7-خصائص العينة الاستطلاعية

**تمهيد:**

يعد هذا الفصل مدخلا للدراسة الميدانية و ذلك من خلال اختبار أدوات البحث من حيث الصدق و الثبات ، و كذلك من خلال وصف مجتمع الدراسة ، بلاضافة إلى منهج البحث المستخدم و الأساليب الإحصائية المستعملة في البحث .

**أولاً\_ الدراسة الاستطلاعية :**

كان هدف هذه الأخيرة احد صورة أولية عن مكان إجراء الدراسة الميدانية ككل و كذا تجريب أدوات البحث المستخدمة و معرفة مدى استيعاب تعليمات الاختبار ووضوح فقراته و توضيحها للعينة قبل إجراء الدراسة الأساسية .

كما تهدف إلى استخراج المؤشرات الأولية لصدق و ثبات الروائز النفسية المستخدمة في الدراسة الميدانية

**1\_ أهداف الدراسة الاستطلاعية :**

تسعى الدراسة الاستطلاعية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التأكد من صدق و ثبات أداة الدراسة.
- التعرف على مجتمع الدراسة و خصائصه.
- التعرف على ظروف الدراسة الأساسية.
- التحقق من صحة أدوات جمع البيانات و تقنياتها و مدى صلاحيتها لجمع المعلومات.
- اكتشاف الصعوبات أو النقائص التي يمكن أن نصادفها خلال إجراء الدراسة الأساسية و ذلك لمواجهتها أو تفاديها.

**2\_ منهج الدراسة الاستطلاعية :**

نظرا لطبيعة الموضوع و الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها وخصائصه تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ، يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يتم التعبير عنها كما ونوعا ، ويشمل أيضا تحليل البيانات وقياسها وتفسير ووصف نتائجها .

**3\_ حدود الدراسة الإستطلاعية:**

- المجال الزمني:

أجريت الدراسة الإستطلاعية من تاريخ 10 مارس 2022 الى غاية 16 مارس 2022 .

- المجال الجغرافي:

أجريت الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب - عين تموشنت-

**(4) أدوات الدراسة الاستطلاعية:**

من أجل قياس متغيرات الدراسة استخدم الباحثان مقياسين: مقياس الدافعية للإنجاز و مقياس الضغط المهني بالإضافة الى استبيان البيانات الشخصية.

**4-1 استبيان البيانات الشخصية:**

يشمل استبيان البيانات الشخصية على المتغيرات التالية: الجنس، سنوات الاقدمية .

- متغير الجنس:

الفئات		ذكر	انثى		
الرموز		1	2		
الرموز	1	2	3	4	5

**- متغير سنوات الاقدمية:**

سنوات الاقدمية	اقل من 05 سنوات	من 05 الى 15 سنة	من 16 الى 26 سنة	27 سنة او اكثر
الرموز	1	2	3	4

**4-2 استبيان المعلومات التخصصية:**

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية، و ذلك بغرض دراسة علاقة الضغط المهني و دافعية الانجاز لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب ، حيث تضمن الاستبيان مقياسين: يتعلق المقياس الاول بالمتغير "الضغط المهني" و الذي يضم 20 فقرة، مقسمة على المحاور التالية:

المحور الاول: العبء الوظيفي و غموض الدور (من الفقرة 01 الى الفقرة 05)

المحور الثاني: الظروف المادية و الفيزيائية (من الفقرة 06 الى الفقرة 10)

المحور الثالث: الدعم الاداري ( من الفقرة 11 الى الفقرة 15)

المحور الرابع: المردود و الحوافز المادية (من الفقرة 16 الى الفقرة 20)

و المقياس الثاني الذي يتعلق ب "الدافعية للانجاز" الذي يضم 25 فقرة، مقسمة على المحاور التالية:

المحور الاول: سلوك الانجاز(من الفقرة 01 الى الفقرة 05)

المحور الثاني: المثابرة في بذل الجهد (من الفقرة 06 الى الفقرة 10)

المحور الثالث: الاقبال على العمل (من الفقرة 11 الى الفقرة 15)

المحور الرابع: التوتر في العمل(من الفقرة 16 الى الفقرة 20)

المحور الخامس: الطموح(من الفقرة 21 الى الفقرة 25)

و ذلك بتحويل الاجابات الخاصة بعبارات الاستبيان الى ارقام باعتماد الشكل المغلق لاحتمالات الاجابة، مقسم هذا المقياس إلى ثلاثة درجات لإبداء الرأي حيث تم تحديد طول الخلايا في هذا المقياس من خلال حساب المدى بين درجات المقياس  $3 - 1 = 2$  و من ثم تقسيمه على اكبر قيمة في المقياس للحصول على طول خلية  $2/3 = 0.66$  ، كما هو ظاهر في الجدول الموالي :

الجدول رقم(01): مقياس تحديد مستوى الأهمية:

الفئة	الوزن النسبي	درجة الإجابة
من 1 إلى 1.66	من 33 % إلى 55 %	ابدا
اكبر من 1.66 إلى 2.32	اكبر من 55 % إلى 77 %	احيانا

دائما	اكبر من 77 % إلى 100 %	اكبر من 2.32 إلى 3
-------	------------------------	--------------------

المصدر : من إعداد الطالبتين

استعانت الطالبتين في تجسيد الاستبيان بمذكرة الباحثة قوراري حنان ، تحت عنوان: الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى اطباء الصحة العمومية (دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن

### 5) الخصائص السكيومترية لأداة الدراسة:

أ. الصدق: لقد اعتمد الباحثين لدراسة صدق الاستبيان على الطريقة التالية:

صدق الاتساق الداخلي: وذلك بحساب معامل الارتباط سبيرمان بين فقرات الاستبيان و متغيرات

الدراسة بالاعتماد على البرنامج الاحصائي ( SPSS نسخة 24 ) ، وقد أظهرت النتائج أن معاملات

الارتباط مقبولة ودالة إحصائيا وهذا ما يتبين من خلال الجداول التالية:

### الجدول رقم (02): يبين ارتباط فقرات الاستبيان و الضغط المهني

الفقرات	معامل سبيرمان للارتباط	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط
01	0.60**	11	0.67**
02	0.54**	12	0.47**
03	0.42**	13	0.56**
04	0.64**	14	0.20**
05	0.41**	15	0.39**
06	0.52**	16	0.32**
07	-0.56*	17	0.60**

**0.46	18	0.59**	08
**0.50	19	0.62**	09
**0.37	20	0.60**	10

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$

المصدر: من اعداد الطالبتين

يبين الجدول أعلاه أن قيم نصف معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) و (0.01) وهذا يدل على أن الاستبانة بصفة عامة تتمتع بدرجة متوسطة من الاتساق الداخلي.

الجدول رقم (03): يبين ارتباط فقرات الاستبيان و دافعية الانجاز

معامل سبيرمان للارتباط	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط	الفقرة
**0.64	14	**0.79	01
**0.40	15	**0.59	02
**0.45	16	**0.10	03
**0.61	17	**0.58	04
**0.61	18	**0.52	05
**0.53	19	**0.64	06
**0.58	20	**0.68	07
**0.30	21	0.54**	08

09	**0.50	22	**0.56
10	**0.66	23	**0.55
11	**0.50	24	**0.47
12	**0.62	25	**0.59
13	**0.59		**0.46

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يبين الجدول أعلاه أن جل قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا يدل على أن الاستبانة بصفة عامة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ما عدا الفقرات (3-20-21-22-23) فان قيم معاملات غير دالة احصائياً.

ب . ثبات أداة الدراسة:

الثبات يعني استقرار المقياس و عدم تناقضه مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال

مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach) حيث طبقت

المعادلة على العينة لقياس الثبات (RELIABILITY)، و ذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (04) : قيم معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات ) لمحاور الاستبيان

محاور الاستبيان	الفقرات	ل ألفا كرومباخ
مقياس الضغوط المهنية	20	0.84
مقياس دافعية الانجاز	25	0.87

#### المصدر: من إعداد الطالبتين

يظهر الجدول اعلاه قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان، حيث بلغت قيمة مقياس الضغوط المهنية ب 0.161 و هي قيمة ذات ثبات منخفض.

اما قيمة مقياس دافعية الانجاز بلغت 0.660 و هي قيمة ذات ثبات مرتفع.

في حين بلغت قيمة الاستبانة ب 0.589 و هي قيمة ذات ثبات متوسط.

#### عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم إختيار العينة الإستطلاعية من المجتمع الأصلي المكوّن من 200 ممرض بمختلف مصالح المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب - عين تموشنت - ، وبلغ حجمها 50 ممرض ، تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

#### (7) خصائص العينة الاستطلاعية:

سيتم تحليل خصائص افراد عينة الدراسة ، و ذلك من خلال عرض التكرارات و النسب المئوية لكل خاصية من الخصائص، و التي تتمثل في: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الفئة المهنية و سنوات الاقدمية، وذلك كما يلي:

- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (05): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	18	36%
إناث	32	64%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين

يبين الجدول رقم(5)توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس ، حيث تمثلت نسبة الذكور **36%** ، كما تمثلت نسبة الاناث ب **64%** وهي نسبة متفاوتة بين الذكور و الاناث ، حيث ان اغلب افراد عينة الدراسة ينتمون الى جنس الاناث.

-توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الاقدمية

الجدول رقم(6) يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير سنوات الاقدمية :

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	25	50%
من 05 الى 15 سنوات	17	34%

من 16 الى 26 سنة	08	%16
27 سنة فاكثر	-	-
المجموع	50	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين

يبين الجدول رقم(6) توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية ،حيث تمثل فئة الافراد التي تبلغ اقدميتهم اقل من 05 سنوات اعلى نسبة قدرت ب 50 % و التي تمثل نصف عينة الدراسة، و تليها فئة من 05 الى 15 سنة بنسبة قدرت ب 34%، و تأتي فئة الافراد الذين تتراوح اقدميتهم ما بين 16 الى 26 سنة في المرتبة الاخيرة بنسبة 16 % . اما فئة الافراد الذين تبلغ اقدميتهم 27 فاكثر لم تسجل اي نسبة.

## ثانيا: الدراسة الأساسية

1- أهداف الدراسة الأساسية

2- منهج الدراسة

3- المجال الزمني و المكاني

4- عينة الدراسة الأساسية

5- أدوات الدراسة الأساسية

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساس

من خلال الدراسة الاستطلاعية تمكنت الطالبتين من الالمام بالمعلومات حول الدراسة الميدانية للموضوع و التأكد من ان اداة الدراسة واضحة التعليمات و مفهومة من حيث الفقرات ، و بناءا على التعديلات التي أفرزتها نتائج الدراسة الاستطلاعية شرعت الطالبتين في القيام بالدراسة الأساسية و كان الهدف منها اثبات او نفي الفرضية و ذلك باستعمال اداة البحث التي تم التأكد من صدقها و ثباتها.

## 1- أهداف الدراسة الأساسية:

- تطبيق المقاييس على عينة الدراسة الأساسية بعدما تم ضبطهما والتأكد من خصائصهما

السيكومترية ؛

- جمع المعطيات وتحليلها إحصائيا؛

- إختبار فرضيات الدراسة وبالتالي تأكيدها أو نفيها.

## 2- منهج الدراسة الأساسية:

تبنيت الدراسة المنهج الوصفي الذي يدرس الظواهر كما هي موجودة في الواقع محاولا التعبير عنها كما وكيفا من خلال المعطيات المتحصل عليها.

### 3- الحدود الزمانية و المكانية للدراسة الأساسية:

- المجال الزمني:

أجريت الدراسة الاساسية من تاريخ 10 مارس 2022 الى غاية 16 مارس 2022 .

- المجال الجغرافي:

أجريت الدراسة الميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب - عين تموشنت-

### 4- عينة الدراسة الأساسية:

تم إختيار العينة الاساسية من المجتمع الأصلي المكوّن من 200 ممرض بمختلف مصالح المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب - عين تموشنت- ، وبلغ حجمها 66 ممرض ، تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة

- خصائص عينة الدراسة الاساسية :

سيتم تحليل خصائص افراد عينة الدراسة ، و ذلك من خلال عرض التكرارات و النسب المئوية لكل خاصية من الخصائص، و التي تتمثل في: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الفئة المهنية و سنوات الاقدمية، وذلك كما يلي:

- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (7): يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
36.4%	24	ذكور
63.6%	42	إناث
100%	66	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يبين الجدول رقم(7) توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس، حيث تمثلت نسبة الذكور **36.4%**، كما تمثلت نسبة الإناث **63.6%** و هي نسبة متفاوتة بين الذكور و الاناث، حيث ان اغلب افراد عينة الدراسة ينتمون الى جنس الاناث

يبين الجدول رقم(16) توزيع افراد العينة حسب متغير الفئة المهنية ،حيث ترجع اعلى نسبة لفئة "اطار" و التي بلغت **57.6%** اي ما يعادل 38 موظف، ثم تلتها فئة "متحكم" بنسبة **24.2%** اي ما يعادل 16 موظف، و اخيرا تم تسجيل 12 موظف ينتمي الى فئة" منفذ" بنسبة قدرت ب **18.2%**.

-توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الاقدمية

الجدول رقم(8) يمثل توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير سنوات الاقدمية :

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
50.1%	31	اقل من 05 سنوات

من 05 الى 15 سنوات	21	31.8%
من 16 الى 26 سنة	08	12.1%
27 سنة فاكثر	-	-
المجموع	66	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين

يبين الجدول رقم(8) توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية ،حيث تمثل فئة الافراد التي تبلغ اقدميتهم اقل من 05 سنوات اعلى نسبة قدرت بـ 56.1% و التي تمثل نصف عينة الدراسة، و تليها فئة من 05 الى 15 سنة بنسبة قدرت بـ 31.8%، و تاتي فئة الافراد الذين تتراوح اقدميتهم ما بين 16 الى 26 سنة في المرتبة الاخيرة بنسبة 12.1%. اما فئة الافراد الذين تبلغ اقدميتهم 27سنة فاكثر لم تسجل اي نسبة.

#### 5- أدوات الدراسة الأساسية:

الأدوات المطبقة في الدراسة الأساسية هي نفسها الأدوات التي استخدمت في الدراسة الإستطلاعية بعد التأكد من خصائصها السكومترية ، المتمثلة في:

- إستمارة البيانات الشخصية.
- مقياس الضغط المهني
- مقياس الدافعية للإنجاز

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية:

لقد تم تحليل المعطيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في نسختها 24 ( SPSS V ) وذلك من خلال استعمال الأساليب التالية:

**معامل الثبات الفاكرومباخ :** لمعرفة درجة الاتساق بين محاور الإستبانة و كلما كان أقرب من واحد كلما كان هناك صدق، ثبات ظاهرة و ملائمة لأغراض الدراسة.

✓ معامل ارتباط سبيرمان براون لحساب الصدق.

✓ استخراج مقاييس النزعة المركزية و التشتت ،حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة.

✓ معامل الارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

✓ اختبار **T-Test** للقيام بالمقارنة بين متوسطات عينتين مستقلتين.

✓ اختبار التحليل التباين الأحادي **ANOVA** من أجل الكشف عن دلالة الفروق في درجة الضغوط المهنية وفق متغير: الاقدمية.

# الفصل الخامس

1/ عرض نتائج الفرضية الاولى :

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من الضغط المهني و الدافعية للامجاز عند الممرضين

الجدول رقم (9) يبين العلاقة الإرتباطية بين الضغط المهني و الدافعية للانجاز

المتغيرات	حجم العينة (ن)	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الضغط المهني	66	0.58	0.000	0.01
الدافعية للانجاز				

نلاحظ من خلال الجدول (9) أن قيمة (ر) بلغت 0.58 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 حيث أن الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى الدلالة 0.01. وعليه نقبل الفرض البديل و نقول انه توجد علاقة إرتباطية عكسية بين الضغط المهني و الدافعية للانجاز

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (المتغير التابع "الضغط المهني" و المتغير المستقل "الدافعية للانجاز")

وحساب معامل التحديد  $R^2$  وهو مقياس يوضح نسبة مساهمة المتغير المستقل في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع كما يبين الجدول التالي:

جدول (10): معاملات الارتباط البسيط و التحديد

النموذج	معامل الارتباط ر	معامل التحديد $R^2$	خطأ التقدير
1	0.58	0.34	8.07

من الجدول (10) الذي يوضح قيم معامل الارتباط وهما معامل الارتباط البسيط = ، 0.58 وقيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.34$ ، وهي قيم مقبولة مما يعني أن المتغير المستقل المتمثل في الضغط المهني فسر بشكل مقبول حدوث (متغير القلق) بنسبة 34% وما تبقى 66 % فإنه يرجع إلى وجود عوامل أخرى تفسر وتتنبأ بها لمتغير "الدافعية للإنجاز" أما خطأ التقدير فكان 8.07 وكلما قل دل على خطأ أقل للنموذج.

وللتحقق من صدق هذه العلاقة ولمعرفة هل السبب هو سبب حقيقي للنتيجة أم أن ما بين السبب والنتيجة علاقة زائفة أو غير سببية ؟ وهل هذا السبب مترامن مع أسباب أخرى في تأثيره على النتيجة أم أنه تسبب في وجود سبب آخر ؟ فإننا نستخدم تحليل التباين اختبار معنوية الانحدار، والجدول التالي يوضح ذلك:

والجدول التالي يبين تحليل التباين للانحدار.

**جدول (11): تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين متغيرات الضغط المهني**

**والدافعية للإنجاز**

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة sig	م. الدلالة
الانحدار	2153.125	1	2153.125	33.030	0.000	دالة
البواقي	4171.905	64	65.186			
الكلي	6325.030	65				

يبين الجدول أعلاه تحليل تباين الانحدار نلاحظ أن قيمة (sig = 0.000) وهي أقل من 0.01 مما يعني

دلالة القوة التفسيرية لنموذج الانحدار البسيط حيث جاءت قيمة ف دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)

الجدول التالي يبين قيم معاملات الانحدار

جدول (12): قيم معاملات الانحدار، لتفسير مستوى الضغط المهني و الدافعية للانجاز

المتغيرات المستقلة	قيمة المعامل B	الخطأ المعياري	قيمة معامل الارتباط Beta	قيمة T	Sig
الثابت	21.993	5.165		4.258	0.000
الضغط المهني	0.806	0.140	0.583	5.747	0.000

مستوى الدافعية للانجاز =  $21.993 - 0.8060 \times \text{الضغط المهني}$

نستنتج من الجدول أعلاه إن المتغير المستقل (الضغط المهني) كان دالا إحصائيا وفقا لنتائج اختبار (ت) عند مستوى دلالة (0.01).

يرتبط القلق بعلاقة عكسية مع الحيز السكني ، كما يتضح أنه كلما زاد الضغط المهني ابوحدة زاد مستوى الدافعية للانجاز بمقدار 0.8060 درجة وهذا يعني أنالدافعية للانجاز (كمتغير تابع) يعزى إلى المتغير المستقل الضغط المهني الذييسهم في زيادة مستوى الدافعية للانجاز .

2/ عرض نتائج الفرضية الثانية:

▪ "يوجد فرق بين الممرضين في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الجنس"

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( T-Test ) لمعرفة اذا كانت هناك فروق جوهرية في مستوى الضغوط المهنية تعزى لمتغير الجنس، و ذلك كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (13): المتوسطات، الانحرافات المعيارية و قيمة "ت" للضغوط المهنية حسب متغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية	انثى	42	35.8333	7.05697	0.43	0.66	غير دالة احصائيا
	ذكر	24	36.6250	7.40043			

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام مخرجات spss version 24

من خلال الجدول اعلاه يظهر ان الضغوط المهنية مستوى دلالتها اكبر من 0.05 مما يدل على انها غير دالة احصائيا ، وهذا يدل على انه لا يوجد اختلاف في مستوى الضغوط المهنية وفق متغير الجنس، و بالتالي نرفض الفرضية القائلة انه: يوجد فرق بين الضغوط المهنية يعزى لمتغير الجنس.

### 3/ عرض نتائج الفرضية الثالثة:

▪ "يوجد فرق بين الممرضين في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الاقدمية"

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الاحادي (ONE WAY ANOVA) لمعرفة اذا كانت هناك فروق جوهرية في مستوى الضغوط المهنية تعزى لمتغير الاقدمية ، و ذلك كما يبينه الجدول

التالي:

الجدول رقم (14): التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى

الدلالة حسب متغير الاقدمية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الضغط المهني	بين المجموعات	180.906	2	90.453	1.821	0.170	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3130.125	63	49.685			
	المجموع	331.030	65				

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام مخرجات spss version 24

من خلال الجدول اعلاه يظهر ان الضغوط النفسية مستوى دلالتها اكبر من 0.05 مما يدل على انها غير دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، و بالتالي نرفض الفرضية، اي انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الضغوط المهنية بين المرضين تعزى لمتغير الاقدمية .

### مناقشة النتائج :

#### الفرضية الاولى :

\_ وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى الممرضين

وهذا يعني كلما زادت الضغوط المهنية زادت دافعيتهم للانجاز وهذه نتيجة اثبتت لنا ان الممرضين بالرغم من معاناتهم من الصعوبات والظروف في جميع المجالات الاجتماعية الاقتصادية هو وجود

ضغوطات في محيطهم الاستشفائي خاصة مع المواطنين

كل الظروف ونذكر جائحة كورونا وما افرزته من قلق وخوف انتقال العدوى واحتمالية الموت جعلتهم يعيشون صراعات ساهمت في تكيفهم مع ممارسة نشاطهم التمريضي والمهني الا

انهم بالرغم من كل هذه المشاكل والصعوبات نجد تحققت وتأقلمهم مع مزاوله مهامهم وهذا بين ان

الضغوط المهنية لم تؤثر عليهم بالشكل السلبي بل بالشكل الايجابي وكانت بمثابة محفز لهم للمثابرة والجد في عملهم فحققت لهم الدافعية

#### مناقشة الفرضية الثانية

من خلال البيانات المتحصل عليها من عرض النتائج الخاصة بالفرضية الثانية يتضح لنا لا انه يوجد فرق دال احصائيا في الضغوط بين الممرضين والممرضات تبعا لمتغير الجنس حيث اثبتت هاته النتيجة ان الممرضين يتعرضون لنفس الضغوط ، وذلك لان الضغوط ترتبط بشكل كبير لمتطلبات التمريض بما يتعلق بالمرضى الزملاء و الادارة و الوقت او لوجود اسباب التي جعلتهم يتعرضون للضغوطات من بين هذه الاسباب ، اسباب شخصية و مهنية ، و وجود مشاكل عائلية .

#### مناقشة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على انه لا يوجد فرق دال احصائيا في الضغوط بين الممرضين و الممرضات تبعا لمتغير الاقدمية اي ان الممرضين بالرغم من اختلاف عدد سنوات العمل في المدرسة الا انهم يشتركون في نفس الضغوط المهنية التي تؤثر على مستوى مزاولتهم لمهامهم اي ان جل الممرضين يتفقون في ان مهنة التمريض مهنة صعبة مما تجعل لديهم مشاكل وضغوطات وصعوبات حيث يعانون

من الإحباط والتعب والملل فالمرضى الجدد لديهم نفس الشعور بالضغط مثل الممرض الذي لديه اقدمية في المهنة، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة "احمد و حابي و، التي هدفت على عن مستوى الضغط لدى العاملين في مجال قطاع الصحة، وكذا تحديد أشكال وتصورات العمل وكيف يؤثر على الصحة النفسية لدى عينة الدراسة، إضافة إلى معرفة الفروق التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص و الاقدمية المهنية. . أجريت هذه.

الخاتمة

## الخلاصة و الاستنتاج

-توجد علاقة ارتباطيه بين الضغط المهني و الدافعية للانجاز .

-لا يوجد فرق بين الضغوط يعزى لمتغير الجنس .

-لا يوجد فرق بين الضغوط يعزى لمتغير الاقدمية.

وبتالي لابد أن يعمل الممرض في جو يسوده الإستقرار النفسي بعيدا عن كل الضغوطات التي يمكن أن تؤثر عليه وعلى أدائه المهني، ومن بينها الضغوطات التي يمكن أن تتسبب فيها محيط عمله وعلاقاته المهنية وهذا لا يكون إلا إذا عمل الممرض في ظروف فيزيقية ومادية مناسبة. بالإضافة إلا تطوير إمكانياته العلمية وتحسينها عن طريق التكوين.

# قائمة المصادر و المراجع

- أبو غزال معاوية، ( 2015 ) علم النفس العام، ط2، دار وائل لنشر والتوزيع .
- أبو قحف، عبد السلام، (2001) ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، ط1 ، الإسكندرية :الدار الجامعية
- للطباعة و النشر
- احمد ماهر(1993) ، السلوك التنظيمي، دار الجامعية للنشر و التوزيع .
- بني يونس ( 2009 ) سيكولوجيا الدافعية و الانفعاليات، ط2، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة .
- جابر عبد الحميد جابر ( 1989 ) مدخل لدراسة السلوك التعليم، ط4، دار النهضة العربية.
- جابر عبد الحميد، (1986) مدخل لدراسة السلوك الإنساني، ط4، دار النهضة العربية.
- جمال الدين لعويسات ، ( 2003 )السلوك التنظيمي والتطور الإداري، دار هومة.
- حمدي ياسين وآخرون،( 1999 ) علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث .
- خالد محمد أبو شعيرة،نائر احمد الغباري، (2015) سيكولوجيا الشخصية ،ط1، دار الإعصار العلمي

- د. خالد إبراهيم عبدالعزيز (دون سنة)، كلية الدار الجامعية - قسم الاتصال الجماهيري دبي . العدد 42- 73 .
- راوية حسن ، (2001) إدارة الموارد البشرية -رؤية مستقبلية -الدار الجامعية للنشر و التوزيع .
- ربيع، محمد حسن شحاتة( 2002)، علم النفس الصناعي والمهني ، ط1، الأردن دار المسيرة، للنشر والتوزيع والطباعة.
- الرشيدى، هارون توفيق،(1996) ، الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها برنامج لمساعدة الذات في عالجه ، مكتبة الانجلو.
- رواية حسن (1999) -سلوك المنظمات( ب . ط )الدار الجامعية.
- سيد ال هوارى(1976) الإدارة الأفراد، د ط ، مطبعة .
- الصيرفي محمد(2007)، السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، الطبعة الأولى، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر .
- طارق توفيق توفيق المصري، (2020) ، دافعية الانجاز وعلاقتها بالذكاء الاستراتيجي لدى طلبة ، جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية و النفسية، للعدد28.
- طاهر محمود الكلالدة،(2008) تنمية وإدارة الموارد البشرية، ط1 ، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.
- عبد الحميد محمد شاذلي ، ( 2001 )الواجبات المدرسية والتوافق النفسي،المكتب الجامعي .
- عبد الرحيم النوايسة،(2013) الإرشاد النفسي و التربوي ، دار الحامد للنشر و التوزيع .

- عبد العال محمد ( 2008 ) ، ضغوط العمل و الأزمات ، مجلة مركز معوقات الطفولة ، العدد 10
- عبد اللطيف محمد خليفة ،(2000)، الدافعية للانجاز، د ط، دار غريب للطباعة و النشر .
- علي احمد عبد الرحمن عاصرة ، (2006) ، القيادة و الدافعية في الإدارة التربوية، ط1، دار حامد لنشر و التوزيع .
- علي عسك، (2003) ، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها - الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر و القلق - ، ط3 ، دار الكتاب الحديث.
- عماد الطيب الكشروء،(1995) ، علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث و مفاهيم و نماذج و نظريات، ط 1.
- عماد عبد الرحيم الزغلول، على فاتح الهنداوي ،(2014) ، مدخل الى علم النفس، ط8 ، دار الكتاب الجامعي .
- العميان محمود سلمان،(2005) ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر و التوزيع .
- عويد سلطان المشعان،(1994) ، علم النفس الصناعي ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، ط1 ، الكويت .
- فارس حلمي ، (1999)، المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي، د ط ، دار الشروق.
- فتحي الزيات ، ( 2001 ) علم النفس المعرفي، دار النشر للجامعات.
- فتحي مصطفى الزيات ،( 2001 )، النفس المعرفي، ط 1، دار النشر للجامعات.
- فتيحة بن زروال، ( 2003 ) ، العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد ، العنف و المجتمع مداخل معرفية متعددة المال الملتقى الدولي الاول ، جامعة خيضر بسكرة ، دار الهدى للطباعة و

- النشرفرج عبد القادر طه ، 2001 علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ط 9 ، دار قباء للنشر والتوزيع .\_القبلان نجاح بنت قبلان، (2004)، مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية .\_محمد شحاته ، ( 2009 )، المرجع في علم النفس التجريبي، الطبعة الأولى، دار المسيرة.
- محمود سليمان، العميان، (2005) ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال(ط2)عمان الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
- محمود فتحي عكاشة ،(1999) ، علم النفس الصناعي ، دط، مطبعة الجمهورية .
- مصطفى حسين باهي ، (1998)، الدافعية نظريات و تطبيقات، ط1 ،مركز الكتاب للنشر .
- حيدر كامل النصاروي ،(2020) ، الضغوط المهنية لدى الأطباء الذي يعملون في المستشفيات الحكومية، مركز البحوث النفسية ، العدد 65، المجلد 17،مجلة البحوث التربوية والنفسية
- فؤاد بن مضيف الطلحي ،(2018) ، المناخ المدرسي و علاقته بدافعية الانجاز لدى المعلمين في المدارس التابعة لإدارة تعليم الطائف ،مجلة البحث العلمي في التربية، العدد التاسع عشر
- قويدر بن احمد و خيرة حاب ، (2016) ، الضغط المهني لدى العمال قطاع الصحة لولاية تيارت ، مجلة العلوم النفسية والتربوية .
- محمد شحادة أبو السل، (2016) : بناء مقياس دافع الانجاز لطلبة المرحلة الثانوية ،مجلة الاتحاد الجامعات العربية للتربية و علم النفس، العدد الرابع، المجلد الرابع عشر .
- بعول زهير ، (2007)، محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريدريك هرزبرغ للدافعية أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- بن احمد قويدر ، حابي خيرة ، (2016) ، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية .
- بن عمارة سمية،(2013)، صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

- خرشوش محفوظ، قاضي محم، (2015)-(2016)، تماسك الفريق الرياضي و علاقته بدافعية الانجاز لدى لاعبي كرة القدم، مذكرة لنيل شهادة الماستر، معهد علوم التقنيات و النشاطات البدنية و الرياضية .
- دلول خولة منصور،(2016) (2017) ،اثر الداعية التعلم في التعليمية النحو العربي السنة الأولى متوسط ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ،كلية الآداب و اللغات .
- سليمان الخويلدي ، (2014) (2015) ،الإجهاد النفسي و انعكاساته على دافعية الانجاز لدى الأستاذ الجامعي ، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، بسكرة.
- سمية بن عمارة ،(2013)، صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغيرداية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة.شويخي أمال، (2013) ، نمط التوجيه الجامعي و علاقته بالدافعية بالانجاز، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية.
- عبد الستار زكريا ،(2012) ،دافعية الإنجاز لدى أستاذ التربية البدنية و الرياضية في ظل فلسفة التدريس بالمقاربة بالكفاءات،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
- عثمان مريم ،(2012) ،الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز، مذكرة لنيل شهادة الماجستير الجامعة الإخوة ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ،متوري، قسنطينة .
- عفاف وسطاني، (2010) ،دافعية الانجاز لدى فريق العمل و علاقتها بالنمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية في ضوء مشروع مؤسسة، شهادة لنيل الماجستير، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية .
- عميرات فريال -رافع فراح ،(2019) ، مستوى الدافعية للعمل لدى بعض العمال، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس عمل و تنظيم ، جامعة أكلي محند

## قائمة المصادر و المراجع

- الغامدي، عبد اله ، (2000) ، الفروق في مفهوم الذات ودافعية الإنجاز لدى عينة من المراهقين المحرومين من الأسرة وغير المحرومين من في محافظة جدة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى ربيع.
- منصور بن زاهي ، (2007) ،الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية إلى الانجاز لدى الإطارات الوسطى بقطاع المحروقات ،أطروحة دكتوراه غم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- هدى بوسبعة وفاء العروسي، (2016) (2017) ،الرضا في التوجيه المدرسي وأثره على دافعية الانجاز على تلاميذ السنة الثانوي، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة لخضر بالوادي .
- هشام محمد الخولي،(2002)، الأساليب المعرفية وضوابطها في علم النفس، ط1 ، دارالكتاب الحديث، ط. 1.
- محمد اسماعيل بلال، (2005) ، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، الطبعة 1 ، دار الجامعة الجديدة .
- سهام موفق،(2015) ، دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية ، شهادة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر.
- براقوبة امينة ، (2014) ، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط العمل ، شهادة الماستر في علوم التسيير .
- محمد حسن خميس ابو رحمة ، (2012) ، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضي الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التربية .
- محمود عبد الفتاح رضوان ، (2012) ، مهارات التكيف مع ظروف العمل ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط 1 .
- مزياني فتيحة ، (2007)، اثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية و الدافعية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة .

- العبودي الفاتح ، (2007) (2008) ،الضغط النفسي وعلاقته بالرضى الوظيفي ، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل ، رسالة ماجستير .
- حمزة الاحسن ، (2015)، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها على مستوى تقدير الذات ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 11
- محمد حسن محمد حمادات ، (2007) ،السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات في المؤسسات التربوية ، دار حامد للنشر .
- بن حامد محمد، (2008)، مصادر الضغط المهني لدى اساتذة التربية البدنية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية ، مذكرة ماجستير .
- مسلط الشريف طلال ، (1996) ،الضغوط الادارية واثرها على متخذ القرار ، مجلة الادارة العامة ، المجلد 28 ،العدد 03 .
- وليد عبد المحسن الملحم ، (2007) ، الضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي ، مذكرة ماجستير .
- بوزيري كريم ، (2013)، تأثير الضغط النفسي على الدافعية للإنجاز ، مذكرة ماجستير ، جامعة محند أكلي ، البويرة.
- النوشان ، علي بن حمد ، (2003)، ضغوط العمل واثرها على عملية اتخاذ القرارات ، رسالة ماجستير
- توفيق عبد الرحمان ،(1994) ، المدير في مواجهة ضغوط العمل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- محمد سلمان العميان ،(2004) ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، ط 2.

## قائمة المصادر و المراجع

- محمد طاهر طبعلي ، (2010)، ضغوط العمل لدى معلم المدرسة الابتدائية و إستراتيجية التكفل بها ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،عدد خاص
- عبد القادر سعيد بنات ،ضغوط العمل وأثارها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال .
- جونيبي اردان ، (2008)، التعايش مع ضغوط العمل ، مكتبة جرير للنشر و التوزيع ، ط 2.
- لعجايلية يوسف ، (2014) ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية.
- هيجان عبد الرحمان بن احمد ،(1998)، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الادارة العامة .