

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

عن وان المذكرة

الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس
تخصص: علم النفس الاجتماعي

- إشراف الأستاذ:

نور الدين توريريت

- إعداد الطالبة:

قوراري حنان

تاريخ المناقشة:

لجنة المناقشة

الإسم اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الوظيفة
			رئيسا
نور الدين توريريت	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة	مشرفا ومقررا
			عضوا مناقشا
			عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2013-2014

- الإهداء -

أهدي هذا العمل المتواضع، الذي أتمنى أن يستفيد منه جميع الباحثين سواء في تخصص علم النفس أو تخصصات أخرى.

لأمي الغالية التي كانت تدعمني معنويا وتكثر لي الدعوات الصالحة لتتور لي طريقي وكذلك لأختي الصغرى " قوراري صونية "

الأستاذة الجامعية بقسم: العلوم الإنسانية

التي كانت بمثابة يدي اليمنى، حيث ساعدتني بكل ما لديها من جوارح، سواء معنويا أو علميا فكل الحب والتقدير لها وإلى أختي الكبرى " قوراري مونية "

كما لدي إهداء صغير صغر ابنتي الوحيدة المحبوبة " سوسن نجاعي " ولا أنسى والدها "

جمال نجاعي "

وإلى جميع زميلاتي بالدراسات العليا ومن أقربهم : مريم، سهيلة، فتيحة

الشكر والعرفان

إلى كل من مد لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد، بالكثير أو بالقليل، لكم مني كل الشكر والعرفان والتقدير والمحبة الخالصة. على كل ما قدمتموه لي من دعم.

إلى أستاذي المحترم المشرف على مذكرتي " نور الدين توريريت " شكرا جزيلا على تفهم ظروفني وتعاوننه المنقطع النظير .

إلى الأساتذة المحكمين المحترمين

- الأستاذ : جابر نصر الدين

- الأستاذ : زهير بوسنه

- الأستاذ : قبوق عيسى

- الأستاذ : سليمان صباح

- الأستاذ : جوادي يوسف

- الأستاذ : رابحي اسماعيل

- الأستاذ : جبالي

شكرا جزيلا

إلى جميع الأطباء العاملون بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن

شكرا جزيلا على صراحتكم وعفويتكم معي

إلى جميع موظفي مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة ذاتها

شكرا جزيلا على المعلومات التي قدمت لي حول المؤسسة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مَنْ لَمْ يَجْعَلِ اللَّهُ لَهُ نُورًا فَمَا لَهُ مِنْ نُورٍ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

- ملخص.

الدراسة بعنوان "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية" ببلدية الدوسن، تهدف إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية وطبيعة العلاقة بين المتغيرين سابقين، وعلى هذا الأساس تم طرح عدد من التساؤلات وهي :

- ما هو مستوى الضغط المهني لدى أطباء الصحة العمومية؟

- ما هو مستوى دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية؟

- ما طبيعة العلاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية؟

وتم اختيارنا لهذا الموضوع بناء على أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، وكذا بعد اطلعنا على عدد من الدراسات السابقة التي تم عرضها في المذكرة بناء على الترتيب الزمني وتعليق عنها. كما تم الاستفادة منها كخلفية علمية وذلك طبعاً بعد تمحيصها في تحديد منهجنا وفي بناء أدوات والمقاييس موضوعنا.

وكذا في وضع إجابات مفترضة لتساؤلات الدراسة كما يلي :

- مستوى الضغط المهني لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع.

- مستوى دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية منخفض.

- هناك علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

ولتحقيق أهدافنا اتبعنا المنهج العيادي وطبقنا عدد من الأدوات والمقاييس منها:

1- مقياس الضغوط المهنية: أعدته الباحثة لقياس مستوى الضغط المهني لدى أطباء الصحة العمومية

2- مقياس دافعية الانجاز: أعدته الباحثة لقياس مستوى دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

3- المقابلة: لتأكيد نتائج المقياسين التابعين والتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين

السابقين تم معالجة نتائج ما سبق إحصائياً عن طريق عدد من الأدوات الإحصائية وهي:

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرارات، النسب المئوية... الخ، معامل بيرسون.

على حالات الدراسة التي قدرت بثمانية أطباء وطبيبات تم اختيارهم بناء على نتائج تطبيق

مقياس الضغوط المهنية على عشرون طبيباً وطبيبة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

الدوسن.

ثم طبق عليهم مقياس دافعية الانجاز لتعرف على مستوى انجازهم داخل الضغوط التي يعيشون بها.

وبعد تطبيقنا على الأدوات والمقاييس السابقة توصلنا إلى نتائج التالية:

- أن مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع.
- أن مستوى دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية منخفض
- أن هناك علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية

résumé

L'étude, le stress au travail intitulé et sa relation avec la motivation à la réalisation de la santé publique médecins municipalité Aldosn, vise à identifier les niveaux de stress au travail et la motivation de réussite chez les médecins et la nature de la relation entre les deux variables anciens de la santé publique, et sur cette base a été demandé à un certain nombre de questions qui

Quel est le niveau de stress et de médecins de santé publique du travail?

- Quel est le niveau de motivation à la réussite chez les médecins de santé publique?
- Quelle est la nature de la relation entre le stress professionnel et la motivation de réussir chez les médecins de santé publique?

Notre test est venu à ce sujet sur la base d'autres raisons subjectives et objectives, ainsi que, après un bref nous sur un certain nombre d'études précédentes, qui ont été présentés dans la note en fonction de l'ordre chronologique et les suspendre.

A également été utilisé comme un arrière-plan scientifique et, bien sûr, après un examen pour déterminer notre approche dans les outils et les normes de notre thème construction.

Ainsi que dans le développement de réponses ouvertes aux questions de l'étude sont les suivants:

haut :

- Le niveau de motivation à la réussite de médecins de santé publique.

faible

- Il existe une relation inverse entre le stress professionnel et la motivation de réussir chez les médecins de santé publique.

Pour atteindre nos objectifs , nous suivons le programme standard et appliqué un certain nombre d'outils et de normes , y compris :

- 1 - pressions professionnelles envergure : Compilé par le chercheur pour mesurer le niveau de stress et de médecins de santé publique du travail
- 2 - mesure de la motivation à la réussite : Compilé par le chercheur pour mesurer le niveau de motivation à la réussite chez les médecins de la santé publique
- 3 - Interview: à confirmer les résultats de leurs successeurs échelles et d'identifier la nature de la relation entre les deux variables ont été traitées statistiquement ex -dessus des résultats grâce à un certain nombre d'outils statistiques , à savoir :

La moyenne arithmétique , l'écart type , les fréquences , les pourcentages , etc coefficient de Pearson .

Une étude cas-témoin qui estime huit médecins et les médecins ont été sélectionnés sur la base des résultats de l'application d'une pression professionnelle à l'échelle Vingt médecins et médecin

organisation de santé publique proximité Aldosn .

Ensuite, ils bombent mesure de motivation à la réussite de connaître le niveau de réalisation dans les pressions qu'ils vivent.

Après notre application sur les outils et les normes précédentes, nous avons atteint les résultats suivants:

- Le niveau des pressions professionnelles des médecins de santé publique élevées.
- Le niveau de motivation à la réussite chez les médecins de santé publique faible
- Qu'il y ait une relation inverse entre le stress professionnel et la motivation de réussir chez les médecins de la santé publique

فهرس المحتويات :

- الإهداء .
- الشكر والعرفان.
- ملخص الدراسة.
- فهرس المحتويات.
- فهرس الجداول.
- فهرس الأشكال.
- مقدمة.

الفصل الأول: مدخل عام للدراسة.....

- 1- إشكالية الدراسة.....
- 2- فرضيات الدراسة.....
- 3- أسباب اختيار موضوع الدراسة.....
- 4- أهمية الدراسة.....
- 5- أهداف الدراسة.....
- 6- مفاهيم ومصطلحات الدراسة.....
- 7- الدراسات السابقة وتعليق عليها.....

الفصل الثاني: الضغط المهني لدى الأطباء

- 1- تعريف الضغط المهني.....
- 2- عناصر الضغط المهني.....
- 3- مراحل الضغط المهني.....
- 4- أنواع الضغط المهني.....
- 5- نماذج والنظريات الضغط المهني.....
- 6- مصادر الضغط المهني لدى الأطباء.....
- 7- الآثار المترتبة عن الضغط المهني لدى الأطباء.....
- 8- أساليب مواجهة الضغط المهني لدى الأطباء.....

الفصل الثالث: دافعية الإنجاز

1. تعريف دافعية الإنجاز.....
2. لمحة تاريخية عن تطور مفهوم دافعية الإنجاز.....
3. أنواع دافعية الإنجاز.....
4. وظائف دافعية الإنجاز.....
5. مكونات دافعية الإنجاز.....
6. خصائص الفرد ذو إنجاز عالي.....
7. نظريات دافعية الإنجاز.....
8. قياس دافعية الإنجاز.....

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

- 1- منهج الدراسة .
- 2- مجالات الدراسة.
- 3- أدوات الدراسة.
- 4- أساليب المعالجة الإحصائية .
- 5- حالات الدراسة.

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها .

- 1- الحالة الأولى
- 2- الحالة الثانية
- 3- الحالة الثالثة
- 4- الحالة الرابعة
- 5- الحالة الخامسة
- 6- الحالة السادسة
- 7- الحالة السابعة
- 8- الحالة الثامنة
- 9- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات .

- خاتمة
- قائمة المراجع
- الملاحق

فهرس الجداول

الأرقام	العناوين	الصفحات
01	أنماط الشخصية (أ.ب)	
02	قائمة الأساتذة المحكمين للمقاسين	
03	يوضح البنود التي عدلت في مقياس الضغوط المهنية	
04	يوضح البنود التي عدلت في مقياس دافعية الانجاز	
05	وصف مجتمع البحث	
06	وصف حالات الدراسة	
07	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الأولى على مقياس الضغوط المهنية	
08	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الأولى لمحاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية	
09	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الأولى على مقياس دافعية الانجاز	
10	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الأولى لمحاور وأبعاد مقياس دافعية الانجاز	
11	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثانية على مقياس الضغوط المهنية	
12	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثانية على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية	
13	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثانية على مقياس دافعية الانجاز	
14	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثانية على محاور وأبعاد مقياس دافعية الانجاز	
15	عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثالثة على مقياس الضغوط المهنية	
16	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثالثة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية	

17	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثالثة على مقياس دافعية الانجاز
18	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثالثة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الانجاز
19	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الرابعة على مقياس الضغوط المهنية
20	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الرابعة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية
21	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الرابعة على مقياس دافعية الانجاز
22	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الرابعة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الانجاز
23	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الخامسة على مقياس الضغوط المهنية
24	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الخامسة على محاور وأبعاد الضغوط المهنية
25	يوضح عدد تكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الخامسة على مقياس دافعية الانجاز
26	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الخامسة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الانجاز
27	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة السادسة على مقياس الضغوط المهنية
28	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة السادسة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية
29	يوضح عدد تكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة السادسة على مقياس دافعية الانجاز
30	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة السادسة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الانجاز

31	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة السابعة على مقياس الضغوط المهنية
32	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة السابعة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية
33	يوضح عدد تكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة السابعة على مقياس دافعية الانجاز
34	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة السابعة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الانجاز
35	يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثامنة على مقياس الضغوط المهنية
36	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثامنة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية
37	يوضح عدد تكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثامنة على مقياس دافعية الانجاز
38	يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثامنة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الانجاز

فهرس الأشكال

الأرقام	العناوين	الصفحات
01	التفاعل بين المثير والاستجابة للضغط لدى الفرد	
02	عناصر الضغط	
03	سلم هرم الحاجات لماسلو	
04	نموذج ليبر ونيومان	
05	نموذج جيبسون وزملائه	
06	نموذج سيزلاقي وولاس 1987	
07	الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن	

- مقدمة -

يعتبر الضغط النفسي من الأمراض الحالية المنتشرة لدى الأفراد والنااتجة عن مصادر مختلفة ومن بينها المصادر المهنية (الضغط المهني)، وخاصة إذا كان الفرد يمتن مهنة حساسة، يتوقف عليها مصير وحياة الآخرين مثل "مهنة الطب"، التي تتطلب دقة وسلامة تشخيص المرض لتقديم العلاج المناسب للفرد، فأى خطأ طبي مهما كانت طبيعته، قد يؤدي إلى تشوهات أو إعاقات أو أمراض أخرى أو حتى الموت.

وعلى هذا الأساس وجب علينا التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغط المهني الذي أصله نفسي ودافعية الطبيب لانجاز مهامه على أكمل وجه من دقة مما يقلل ويجنب الوقوع في أخطاء طبية فادحة.

منه جاءت الدراسة بعنوان " الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية" حيث عالجنها ضمن خطة بحثية في خمسة فصول. فبعد الإهداء وشكر والعرفان وعرض ملخص الدراسة، والفهارس كل من (المحتويات و الجداول والأشكال) ثم مقدمة. جاء الفصل الأول بعنوان المدخل العام للدراسة الذي تم فيه تحديد الإشكالية الدراسة والأسباب الذاتية والموضوعية لاختيار الموضوع وتعرف على أهمية وأهداف الدراسة، وتحديد مصطلحات ومفاهيم المفتاحية بها وعرض الدراسات السابقة وتعليق عنها ومما سبق الإجابة المفترضة لتساؤلات الدراسة (فرضيات الدراسة).

وبعد الفصل الثاني بعنوان الضغط المهني لدى أطباء، تم فيه: التعريف بضغط المهني توضيح عناصره ومراحلته ثم أنواعه، عرض أهم النماذج والنظريات التي فسرتة ثم تحديد أهم المصادر المتسببة في ضغط المهني لدى الطبيب وأثاره عليه وأساليب موجهته له. ومن بعد الفصل الثالث بعنوان دافعية الانجاز عرضنا من خلالها مفهوم دافعية الانجاز ولمحة تاريخية لتطور مفهوم دافعية الانجاز وتحديد أنواع ووظائف ومكونات دافعية الانجاز وكذا خصائص الأفراد المتمتعين بدافعية انجاز عالية. وبعدها النظريات المفسرة لظاهرة الانجاز وكيفية قياسه عند الفرد.

والفصل الرابع بعنوان الإطار المنهجي لدارسة حدد من خلاله منهج الدراسة مجالاتها (البشرية وزمانية والمكانية) أدواتها وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة فيها وحالات الدراسة التي استوفتها.

والفصل الخامس بعنوان عرض النتائج ومناقشة أي عرض نتائج تطبيق ادوات البحث على حالات الدراسة (الأولى، الثانية والثالثة والرابعة والخامسة والسادسة والسابعة والثامنة)

-الفصل الأول : مدخل عام للدراسة.

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة .
- 3- أسباب اختيار موضوع الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
- 7- الدراسات السابقة وتعليق عنها.

1- إشكالية الدراسة.

نظرا لتطور السريع الذي تشهده حياتنا المعاصرة في مختلف الميادين (السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية....الخ)، ازدادت وتنوعت 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 للضغوط، 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 الأطباء منهم، وذلك راجع لطبيعة مهنتهم التي تتطلب الدقة في تشخيص المرض وتحديد العلاج المناسب، واخذ الحيطة والحذر من الأمراض المعدية والانتباه الدائم والتركيز الذهني مع كل المرضى مهما كان عددهم.

لذلك لابد للطبيب بالإضافة لتمتعته بالصحة الجسدية والعقلية السليمة كشرط أساسي لأداء 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 الأطباء مقابل زيادة حجم المرضى ونقص العتاد الطبي والروتين الإداري...الخ)، مع العطاء الدائم وبذل جميع الجهود للوصول إلى أحسن النتائج.

فهو مطالب بحكم مهنته والمجتمع. أن تكون لديه دافعية دائمة نحو انجاز وظيفته وتقديم خدمات نافعة للفرد والمجتمع. وبين هذا وذاك من الظروف والمطالب الضاغطة ، فالطبيب في الأول والأخير، إنسان له قدرات وإمكانيات جسدية ونفسية محدودة وتتأثر حالته النفسية ودافعيته للعمل والعطاء سلبا وإيجابا بما يحيط به. ومما سبق نطرح التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى الضغط المهني لدى أطباء الصحة العمومية؟
- ما هو مستوى دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية؟
- ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية؟

2_فرضيات الدراسة.

- مستوى الضغط المهني لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع .
- مستوى دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية منخفض.
- هناك علاقة عكسية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة.

إن تحديد الباحث لأسباب ودوافع اختيار موضوع الدراسة يساهم إلى حد كبير ضمنياً في ضبط الإشكالية وتحديد المسار السليم للبحث للوصول إلى النتائج المرجوة، ومن أبرز الأسباب الذاتية والموضوعية التي جعلتنا نختار علاقة الضغوط المهنية بدافعية الانجاز كموضوع دراسته نلخصها فيما يلي:

أ- الأسباب الذاتية:

1- رغبة الباحثة الشخصية في تحديد مستويات الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأطباء كزملاء عمل، وانعكاساتها على النجاح في القيام بواجبات عمل، وذلك بحكم عملي كمختصة نفسانية بالمؤسسة العمومية ذاتها.

2- طموح ذاتي في دراسته الضغوط النفسية، بحكم احتكاك الباحثة بالأطباء الذي يعملون معها، مما يسهل عليها عملية جمع البيانات والملاحظة المباشرة للمبجوثين.

ب- الأسباب الموضوعية:

1- الوزن العلمي للموضوع كونه يدرس مرض العصر وهو الضغوط النفسية مع حداثة الموضوع، وحاجة وزارة الصحة لمثل هذه الدراسات لتخفيف من حدة مشاكل القطاع

2- تفاقم مشكلة الأخطاء الطبية التي تشهدها الساحة الاستشفائية في الآونة الأخيرة وتزايدها بشكل رهيب مما خلق الحاجة للبحث عن خلفيات وأبعاد هذه الأخطاء.

3- تفشي بعض السلوكيات في مؤسسات الصحة العمومية الجوارية كالإهمال واللامبالاة والتكاسل الصادرة من الأطباء.

4- تزايد شكاوي المواطنين وتذمرهم من الوضع، بما يفتح مجال التحقيق في أسباب هذه السلوكيات.

5- تعدد وتنوع الدراسات الأجنبية والعربية في مجال الضغوط المهنية والنفسية بالمقابل ندرة الدراسات الجزائرية في مجال الصحة على وجه الخصوص.

4- أهمية الدراسة.

1- تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية عمل الأطباء الذين يعتبرون العماد الأساسي لقطاع الصحة. حيث يتوقف على تشخيصهم وأوامرهم جميع مهام العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية بما فيهم الممرضين والمتخصصين في الأشعة.

2- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساعدة صانعي القرار في وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات، من وضع خطط للحد من الضغوط التي يواجهها الطبيب على ضوء نتائج الدراسة.

3- المساهمة في مساعدة المسؤولين على وضع استراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط والحفاظ على مستوى محدد لها لضمان دافعية الانجاز المناسبة.

4- يساهم هذا البحث في تغطية جانب النقص الموجود في الدراسات المحلية خاصة ما يتعلق بقطاع الصحة

5- إلى جانب الأهمية العلمية، فإن الدراسة تكتسي أهمية اجتماعية، نظرا لدور الوظيفي الذي يلعبه الطبيب في الحفاظ على استقرار الأسرة والمجتمع من خلال الإرشاد و الوقاية والعلاج والتشخيص المبكر والدقيق للمرض، الذي يجنب الفرد الوقوع في الكثير من المشاكل.

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

6- فتح مجالات الدراسة نحو مواضيع أخرى لها علاقة بمتغيرات البحث: (كعلاقة الضغط المهني بنمط الشخصي، أو علاقة دافعية الانجاز بالقلق المزمن..الخ)

5- أهداف الدراسة.

- 1) التعرف على مستويات الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية.
- 2) التعرف على مستويات دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية.
- 3) التعرف على العلاقة وطبيعتها بين مستويات الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

6- مفاهيم ومصطلحات الدراسة.

هناك عدة محاولات لتعريف كلمة مفاهيم، ومن بينها تعريف معين خليل عمر "بأنها " الصورة الذهنية الإدراكية المتشكلة بواسطة الملاحظة المباشرة لأكثر من مؤشر واحد من واقع ميدان البحث"⁽¹⁾ . وبما أن دراستنا متعلقة بالعلاقة بين الضغوط المهنية دافعية الانجاز لدى أطباء فالباحثة بصدد تحديد المفاهيم التالية:

أ- الضغوط المهنية:

1/ اصطلاحاً: هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد والبيئة والتي تسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق⁽²⁾)

(* وكذلك تعرف بأنها حالة انفعالية تصيب الفرد، نتيجة لعدم توافقه مع بيئة العمل، جراء مواقف ومشكلات بيئية ومختلف المثيرات الداخلية والخارجية تفوق طاقته التكيفية، وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسلوكية والعضوية والاجتماعية والمهنية.. الخ⁽³⁾)

2/ إجراء:

هي تلك الحالة الإنفعالية التي تحدث نتيجة مصادر مهنية، ونستدل عليها من خلال الأعراض النفسية وجسدية وسلوكية مهنية ، التي سوف نقيسها بمقياس الضغوط المهنية الذي أعدته الباحثة .

- المصادر المهنية :

التي يمكن حصرها في :

- العبء الوظيفي وغموض الدور : عدم قدرة الطبيب معرفة وتحديد مسؤولياته ، مما يجعله يعمل دون وجود مقررات تنفيذ مهام ، وبالتالي يعمل ساعات إضافية ، ويتلقى أوامر من عدة أفراد ولا يبدع في عمله .

- الظروف المادية والفيزيائية : هي تلك البيئة (مكان العمل والمناخ) التي تحيط بالطبيب ، والتي تتصف بأنها غير صحية وغير نظيفة ، بالإضافة إلى نقص التجهيزات اللازمة وكل ما يساعد الطبيب في عمله : من سرير / سماعة قلب ،مكتب -،كرسي إلخ . وسوء الأحوال المناخية داخل العمل كرتوبة الحرارة المرتفعة الرائحة الكريهة ، الغبار ... إلخ

- ـ الدعم الإداري :** يظهر من خلال العلاقة بين الطبيب و إدارة العمل ، مدى التنسيق وتعاون الذي يكون بين الطرفين ومن مظاهره مايلي :
- الإصغاء لمقترحات الطبيب .
 - إشراكه في بعض القضايا المهنية وأخذ برأيه .
 - توقعات المدير من طبيب .
 - مدى مسانيرة الطبيب لأوامر الإدارة .
 - **المردود والحوافز المادية:** ما يحصل عليه الطبيب من أدائه لعمله اليومي سواء كان مادي أو معنوي (الراتب الشهري ، إمتيازات ، ترقيات ، مردودية إلخ) ومدى رضاه .

ب - الدافعية:

هي القوة المحركة لسلوك الفرد، والتي توجهه نحو الاستجابات معينة، وذلك لإشباع حاجات معينة، حيث تمتاز هذه القوة بعوامل قد تكون نابعة من الفرد ذاته أو من البيئة المحيطة

(داخلية أو خارجية).

ج- دافعية الانجاز:

1/ اصطلاحا: هو الطموح العام، المثابرة على بذل الجهد والتحمل والسعي للوصول إلى مستوى من التفوق والامتياز⁽⁴⁾ وكذلك: هي السعي تجاه الوصول إلى النجاح والتميز.

2/ إجرائيا: هو ذلك الطموح الذي يدفع الفرد للمثابرة من أجل بذل الجهد ، من خلال سلوكات إنجازية مهنية تدل على إقباله على العمل ، رغم وجود توترات داخله . ومن خلال تعريفنا الإجرائي لدافعية الإنجاز ، وجب علينا توضيح عدد من المصطلحات التي وردت فيه:

- **سلوك الإنجاز :** كل فعل يبين دافع الطبيب لإنجاز عمله ، من حب للنظام وإتقان عمل ورغبة في العمل ، وعدم تأجيل عمل اليوم إلى الغد.... إلخ .

- **المثابرة في بذل الجهد** : كل سلوك يدل على أن الطبيب يبذل جهدا في العمل ، وفي تصحيح أخطاءه ، كحل المشكلات المهنية وعدم التهرب منها ، محاولة تحسين أداءه ، متابعة العمل بعد خطأ صدر منه وإعتراف بهإلخ.
 - **الإقبال على العمل** : كل سلوك يصدر من الطبيب يدل على رغبته في أداء عمله اليومي بحماسة .
 - **التوتر في العمل** : عدم تأثر الأداء المهني للطبيب بالمشاكل المهنية العلائقية اليومية .
 - **الطموح** : يظهر من خلال رغبة الطبيب الوصول إلى مرتبة علمية ومهنية راقية ، لتحسين أداءه الإنجازي المهني الدائم .
 - ونستدل عليه من خلال :
 - الرغبة في التخصص.
 - رغبة في النجاح .
 - الرغبة في الوصول لرتبة مهنية أعلى .
 - لديه صورة جيدة للمستقبل .
- و سوف تقوم الباحثة بقياس ماسبق من خلال مقياس دافعية الإنجاز الذي أعدته .

د- / الطبيب العام:

1/ اصطلاحا: الطبيب الذي درس جميع أعضاء وأجهزة (5) الجسم (بدون تخصص) في مدة زمنية (7 سنوات) و المتحصل على شهادة دكتوراه في طب العام. من أهم مهامه مايلي:

التشخيص: تحديد ووصف دقيق للمرض

العلاج: إعطاء الخطة العلاجية المناسبة لتجاوز أو الحد من مرض معين

الوقاية: إعداد حملات تحسسيه مع فريق طبي متنقل وممرضين حول مرض أو وباء في مناطق معينة

المراقبة: متابعة المريض ، ومدى تحسنه وشفاءه بعد العلاج.

2- إجراء: لأطباء هم حالات الدراسة الذي يتصفون بمايلي :

- أطباء عامون
- يعملون بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن
- يعملون بنظام الساعات اليومية و المناوبة.
- يعانون من ضغوط مهنية. (حسب مقياس الضغوط المهنية الذي أعدته الباحثة).

7-الدراسات السابقة والتعليق عليها.

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوعا " الضغوط المهنية" و " دافعية الانجاز" نذكر منها:

أ-6- الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية

أ-6-1: الدراسات العربية :

أ-6-1-1: دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002):

تحت عنوان " ضغط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض".

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائيا، حيث تم استقصاء عينة من 900 طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة بنسبة 16 % من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض.

وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة ، وتمت الاستعانة بمقياس OSI :occupational stres indicator وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

(1- بينت وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت 41% أحيانا، وبدرجة عالية نسبة 31%

(2) - كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة اقل تصل أحيانا 25% من إجمالي العينة، بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لديهم 25% من أفراد العينة مما يعد مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط. (6)

أ-6-1-2: دراسة اللوزي والحنيطي (2003):

تحت عنوان " اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن، من اجل تحقيق أهداف الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي بلغ (245) موظف موظفة، ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة مايلي:

- بينت أن العاملين في المستشفيات الحكومية يتعرضون لضغوط مهنية.
- تم تحديد مصادر الضغط الوظيفي، وكان أهمها: طبيعة العمل وبيئة العمل المادية، طبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة، السلامة والصحة المهنية، العلاقات داخل بيئة العمل.
- كما كشفت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية التي لها علاقة بالضغط الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (الحالة الاجتماعية، الخبرة، العمر، الدخل، المسمى الوظيفي) (7)

أ-6-1-3: دراسة القبلان 2004.

تحت عنوان " مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مكونات ضغط العمل للعاملين ومصادره في بيئة المكتبات الأكاديمية والمؤسسات المعلوماتية بشكل عام، والنتائج والآثار المترتبة عليها التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي، وتحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل وأثارها السلبية .

ولكي تحقق الدراسة هدفها تم توزيع استبانته شملت (105) موظفا وموظفة من مجتمع الدراسة المكون من ثلاث مكاتب في المملكة السعودية.

وأسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين مصدر الضغط الناتج من (عدم وجود الدعم الإداري، غموض الأدوار وتعددتها، التطور المهني، المردود المالي، تقييم الأداء الوظيفي الاتصال الإنساني).

- ووجود علاقة ايجابية تربط متغير الجنس بمصادر الضغط.⁸

أ-6-1-4- دراسة النعاس 2005:

تحت عنوان " الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة ليبيا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة، وتكونت عينة البحث من (250) فردا بنسبة 30% من مجتمع البحث المقدر بـ (822) فردا، اختيروا بالطريقة العشوائية التطبيقية النسبية.

وقد أسفرت البحث على عدة نتائج أهمها:

- هناك ضغوطا مهنية يعاني منها العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة أكثر من غيرها وهي على التوالي: " العلاقة مع الزملاء، صراع الدور، غموض الدور، العلاقة مع الرؤساء، حجم العمل، نوع العمل ، العلاقة مع المنتفعين، النمو والتقدم المهني، الهيكل التنظيمي ، الاستقرار الوظيفي، الراتب والحوافز التشجيعية".

- وجود فروقا ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الوضع الوظيفي على مجالات (الراتب والحوافز التشجيعية، حجم العمل، صراع الدور، غموض الدور، الاستقرار الوظيفي، العلاقة مع الرؤساء، الهيكل التنظيمي، الدرجة الكلية للضغوط المهنية).

- كانت أغلب الفروق الموجودة بين جماعات الوضع الوظيفي لصالح الإداريين، بمعنى أن أصحاب المهن الإدارية أكثر ضغوطا من القياديين والفنيين) بينما مجال الاستقرار الوظيفي كان لصالح القياديين.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة (9) مصراتة

ومن الدراسات الجزائرية نذكر:

أ-6-1-5:دراسة شحام عبد الحميد (2007/2006)

بعنوان " علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية"

وتهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات النفسية والجسمية، ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية. والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، أما عينة الدراسة فقد كان عدد أفرادها (342 فردا) تعادل (11,33 %) من المجتمع الأصلي للدراسة، والأدوات المستخدمة هي: المقابلات ومقياس الضغط المهني، واختبار تحرى العوارض السيكولوجية.

أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد:

- اثبت وجود علاقة بين الضغوط والصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية
- وجود ارتباط موجب بين الضغط المهني والاضطرابات سيكوسوماتية(10)

أ-6-1-6: دراسة شارف خوجة مليكة (2010)

بعنوان " مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين " دراسة مقارنة في مرحلة التعليمية الثلاث: ابتدائي ، متوسط، ثانوي) بولاية تيزي وزو

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، ومعرفة ماذا إن كانت هل هناك فروق في الشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعا لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، انطلاقا من الأدب التربوي والدراسات السابقة حول الموضوع واشتمل المقياس أربع أبعاد موزعة على 48 بند وهي:

مصادر ضغوط طبيعة العمل، مصادر الضغوط المادية والفيزيقية، مصادر لضغوط الاجتماعية والسياسية التعليمية ومصادر الضغوط العلائقية.

- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقترن اشتملت عينة الدراسة 210 مدرس من الجنسين، اختبر بطريقة غير عشوائية. حصصية في 5 بلديات من ولاية تيزي وزو.

- ومن ابرز نتائج الدراسة :

أن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية مع وجود فروق دالة إحصائية تعود لصالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم الأكثر شعورا بالضغوط المهنية ككل

وفي بعده المهني الثاني والثالث والرابع، كما بينت النتائج إن المصدر الأول من المقياس مصدر ضغوط، طبيعة العمل، لم تظهر فيه فروق دالة (11)

أ-6-2: الدراسات الأجنبية.

أ-6-2-1: study colling jones 2000

"Stress.the perceptions of social work lectures in britain "

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الرضا الوظيفي، الشعور بالضغط الإجهاد بين محاضري العمل الاجتماعي ببريطانيا، ولتحقيق هذا الغرض تم استخدام الاستبانة البريدية، وكانت عينة الدراسة مكونة من 522 من المحاضرين، حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- بينت أن محاضري العمل الاجتماعي يتمتعون بمستويات عالية من الرضا، ووجود مجموعة من الضغوط مشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني.
- كما بينت أن الربع من محاضري العمل الاجتماعي يعاني من القلق والكآبة.
- وبتالي لا بد أن لا ننظر للضغوط والاجهاد بشكل أساسي كمشكلة فردية، ولكن نتاج عن تفاعلات: القسم، المستويات المؤسسة، البيت وما يتعلق بالعمل (12)

أ-6-2-2: study schoroder 2001

"Stress.coping among ghanian school teachers"

هدفت هذه الدراسة إلى كشف عن الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمين الغينيين في عملهم وأهم مصادرها، والطرق والإستراتيجية التي يستخدمونها في مواجهة مصادر الضغوط، وأجريت الدراسة على عينة من 355 مدرس تم اختيارهم من خمس أقاليم مختلفة في غينيا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أكثر مسببات الضغوط للمعلمين تتمثل في انخفاض الرواتب نقص وسائل وأسباب الراحة، عدم مجانية التعليم لهؤلاء المتعلمين ووجد أن أكثر الاستراتيجيات المستخدمة من قبل المعلمين للتغلب على الضغوط تتمثل في الإيمان بالله، التفكير في المشكلات، بذل المزيد من الجهد لحل المشاكل وتصحيح الأوضاع الخاطئة. (13)

6-ب: الدراسات التي تناولت دافعية الانجاز".**6-ب-1- الدراسات العربية :**

6-ب-1-1: دراسة محمد محمود بنى يونس (2005) : بعنوان "دافعية الانجاز وعلاقتها

بكل من القلق الشخصي وأنماط السلوك لدى عينة من طلبة الجامعة الأردنية".

أجريت الدراسة على عينة تتكون من 116 طالب وطالبة: 87 إناث و 29 ذكور

استخدم الباحث من خلال دراسته المقاييس التالية:

- مقياس ينموف لقياس دافعية الانجاز

- قائمة سبيلبيرغر وزملائه لقياس القلق الشخصي

- مقياس الفسفورس لقياس أنماط السلوك

أظهرت النتائج مايلي:

- عدم وجود علاقة ارتباط بين دافعية الانجاز والقلق الشخصي وأنماط السلوك(14)

6-ب-1-2: دراسة د.نوي الجمعي والأستاذة صاهد فتيحة: بعنوان "الضغط المهني

وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي ببرج بوعريرج".

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى هؤلاء

المعلمين وكذلك العلاقة بين المتغيرين وطبيعتها، تمت هذه الدراسة على عينة عددها 41

أستاذ.

استخدم الباحث مقياسين هما:

- مقياس لقياس الضغط المهني لـ د. نجاح القبلان يهدف لقياس أهم مصادر

وأعراض الضغط المهني.

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

توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى

أساتذة التعليم الثانوي(15)

6-ب-1-3: دراسة نبيل محمد الفحل : بعنوان "دافعية الانجاز دراسة مقارنة بين

المتفوقين والعاديين من الجنسين في التحصيل الدراسي في الصف الأول الثانوي".

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى دافعية الانجاز لدى كل من الطلاب المتفوقين والعاديين وكذلك التعرف على الفروق بينهم.

أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (60) طالبا : 30 من المتفوقين و30 من العاديين، (60) طالبة ، (30 متفوقات 30 من العاديات)

استخدم الباحث استمارة جمع البيانات العامة واختبار الدافع للانجاز للأطفال والراشدين إعداد عبد.الفتاح موسى من نتائج هذه الدراسة:

- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط الدرجات مجموعة المتفوقين
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات مجموعة الطلاب العاديين في التحصيل الدراسي وبين متوسط درجات الطالبات العاديات على مقياس دافعية الانجاز
- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الطالبات المتفوقات وبين متوسطات درجات الطالبات العاديات في التحصيل الدراسي على مقياس دافعية الانجاز(16)

6-ب-2- الدراسات الأجنبية :

6-ب-2-1: دراسة لجون اندروز 1967: بعنوان: "العلاقة بين دافعية الانجاز والبيئة

الاجتماعية والإدارية في المؤسسة."

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين دافعية الانجاز والبيئة الاجتماعية والإدارية في المؤسسة، ولقد تكونت عينة الدراسة من بعض الإداريين العاملين بشركتين بالمكسيك الأولى: أمريكية حققت أعلى النتائج، في حين الثانية كانت مكسيكية شهدت تدهورا مستمرا رئيسيا يديرها بدكتاتورية وقد استعمل الباحث في دراسته اختبار تفهم الموضوع كأداة لجمع البيانات حيث توصل الباحث إلى مايلي:

- تفوق الإداريين والرؤساء العاملون في الشركة التالية على نظائهم في الشركة الأولى من حيث شدة الحاجة إلى القوة
- تفوق الإداريين العاملين في الشركة الأولى على نظائهم في الشركة الثانية من حيث الحاجة إلى الانجاز(17)

6-ب-2-2: دراسة هيرسي بلاشادر: بعنوان : "الأنماط القيادية في الإدارة المدارس

وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى معلمين."

الهدف من هذه الدراسة التعرف على الأنماط القيادية في إدارة المدارس وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى المعلمين، وتمثلت عينة الدراسة في كل مديري المدارس المرحلة الثانوية بجدة، وكانت العينة عشوائية مثلت المجتمع الإحصائي، أما الأدوات المستخدمة النسب المئوية ومعامل بيرسون، وكا₂ لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة أما النتيجة العامة التي توصلت إليها الدراسة هي أن دافعية الانجاز للمعلمين أعلى في المدارس التي يكون فيها نمط القيادي هو نمط تفويض وأقلها بنمط الأمر(18)

*** مدى الاستفادة من الدراسات السابقة:**

استفاد الباحث من إطلاع على هذه الدراسات السابقة وغيرها في كافة عناصر بحثه ومراحله سواء فيما يتعلق بالإطار النظري أو الإجرائي فيمايلي:

- 1- اختيار موضوع البحث
- 2- استنباط متغيرات البحث
- 3- تحديد أهداف البحث
- 4- وضع فروض البحث
- 5- التعرف على المقاييس والبرامج المستخدمة في تلك الدراسات مما ساعدنا في اختيار المقاييس الخاصة بهذا البحث.
- 6- اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة للبحث الحالي.
- 7- تفسير نتائج البحث الحالي ومناقشتها

*** التعليق عن الدراسات السابقة:**

- من خلال استعراضنا لدراسات السابقة ومدى الاستفادة العلمية منها تبين:
- * إن هذه الدراسات حاولت الربط بين متغير الضغوط المهنية ومتغيرات أخرى مثل:
- العوامل المهنية والشخصية (دراسة اللوزي وحنيطي 2003)
 - المصادر الضغوط المختلفة الشخصية المهنية (دراسة حنان بد الرحيم الأحمدى 2002 ودراسة القبلان 2004، ودراسة شارف خوجة مليكة 2010، وشرودر 2001)
 - الصحة النفسية (دراسة النعاس 2005)
 - والاضطرابات السيكوسوماتية (دراسة شحام عبد الحميد 2007/2006) من جهة ومن جهة أخرى متغير دافعية الانجاز وربطه أيضا بمتغيرات أخرى مثل:
 - البيئة الاجتماعية والإدارية (دراسة لجون اندروز 1967)
 - الأنماط القيادية في الإدارة المدارس (دراسة مبرسي)
 - القلق الشخصي وأنماط السلوك (دراسة محمد محمود بني يونس 2005) ... الخ (دراسة محمد محمود بني يونس 2005) ... الخ
- إلا أننا نجد الربط بين متغيري الضغط المهني ودافعية الانجاز في إستعراضنا لدراسات السابقة جاء قليل نذكر دراسة لد.نوي الجمعي وأستاذة صاهد فتيحة وكانت بعنوان الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي ببرج بوعرييريج.
- كما هناك اختلافات واضحة من حيث المجال المكاني والجغرافي لكل دراسة من دراسات ومن بينها:
- * دراسة حنان عبد الرحيم (2002) بالرياض واللوزي وحنيطي (2003) الأردن كلاهما بالمستشفى الأكاديمية.
- * دراسة القبلان (2004) السعودية بالمكتبات

- * دراسة النعاس (2005) بالشركة العامة للكهرباء بمصراتة ليبيا.
- * أما فيما يخص مجال التعليم فنجد اخذ حيزا كبيرا من الدراسات السابقة من خلال:
- دراسة شارف خوجة مليكة (2010) تيزي وزو الجزائر
 - دراسة شرودر (2001) بغينيا
 - دراسة محمد محمود بني يونس (2005) بجامعة الأردن
 - دراسة د.نوي الجمعي وأستاذة صاهد
 - دراسة نبيل محمد فحل
- وعلى هذا الأساس تباينت مجتمعات البحث والعينات بناء على المجال المكاني لكل دراسة.
- إلا أننا نلاحظ إجحاف من قبل الدراسات السابقة في حركة البحث والدراسة حول مجال الصحة والأطباء والضغطات التي يعانون منها..الخ.
- ومن هنا حاولنا إدراك هذه النقائص

قائمة التهميش:

- 1- فضيل دليو: الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، الجزائر، 1999، ص223.
- 2- نوي الجمعي، صاهد فتيحة: الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أساتذة التعليم المهني، رسالة دكتوراه، مخبر المسألة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة دفاثر المخبر (دورة علمية محكمة)، العدد السابع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010، ص113.
- 3- المرجع نفسه ، ص114.
- 4- عبد اللطيف خليفة: دافعية الانجاز، دار غريب، القاهرة ، مصر، 2000، ص17.
- 5- http://www.psych.rochester.edu/research/apav/publications/documents/1997_ElliotChurch_AHeirarchicalModelofApproachandAvoidance.pdf
- 6- حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء (المصادر ، الأعراض)، مركز البحوث، الرياض، السعودية، 2002
- 7- اللوزي موسي والحنيطي نادية: اثر العوامل المهنية و الشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية، دراسة تحليلية ميدانية، مجلة الدراسات العلوم الإدارية، المجلد 30، العدد1، الأردن، 2003، ص164
- 8- القبلان نجاح: مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة فهد الوطنية، الرياض، السعودية ، 2004
- 9- عبد القادر احمد مسلم: مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007، ص42

- 10- عبد الحميد شحام: علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات سيكوسوماتية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس وعلوم الارطوفونيا جامعة خيضر مجمد، بسكرة، الجزائر، 2007
- 11- شارف خوجة مليكة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين (دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاثة) (الابتدائية، المتوسطة، ثانوي)؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة ، جامعة تيزي وزو ، الجزائر ، 2010 - 2011.
- 12- <http://www.almostafa.info/data/arabic/depot2/gap.php?file=015-12....644.pdf>
- 13- <http://www.ust.edu/tdaj/count/2012/1/3.pdf>
- 14- نوي الجمعي، صاهد فتيحة: مرجع سبق ذكره ، ص 115
- 15- المرجع نفسه ، ص 116
- 16- محمد محمود بني يونس: سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان، الأردن، 2009، ص ص 138، 139
- 17- نوي الجمعي، صاهد فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 113
- 18- محمد محمود بني يونس، مرجع سبق ذكره ، ص 139

الفصل الثاني: الضغط المهني لدى الأطباء.

_ تمهيد الفصل .

1. تعريف الضغط المهني.
2. عناصر الضغط المهني.
3. مراحل الضغط المهني.
4. أنواع الضغط المهني.
5. نماذج ونظريات الضغط المهني.
6. مصادر الضغط المهني لدى الأطباء.
7. الآثار المترتبة على الضغط المهني لدى الأطباء.
8. أساليب مواجهة الضغط المهني لدى الأطباء.

_ خلاصة الفصل.

تمهيد الفصل

يعيش الفرد خلال سيرورة حياته، داخل دائرة من المتطلبات والحاجات المادية والنفسية و الاجتماعية التي يحتاج إلى إشباعها من محيطه. إلا أن هذا الأخير، قد يعوق الفرد نحو تحقيق طموحاته وإشباع حاجاته نظرا لتعقيداته، مما يجعل الواقع واقعا غير صحي، يولد لدى الفرد صراعات وضغوطات بشتى أنواعها. بما فيها الضغط المهني، أي ذلك الضغط الناتج عن بيئة العمل بمختلف ظروفها، الفيزيائية (كالضوضاء والتشويش لآلي و رداءة الأثاث و قلة التهوية... إلخ) أو لظروف الاجتماعية (كتهور العلاقات الاجتماعية المهنية)، وحتى لظروف نفسية (كالتعب وإحساس بالملل وروتين، والإحباط... إلخ).

مما يجعل التكيف معها صعبا نوعا ما، وتحول الفرد نحو أداء مهنته على أكمل وجه، هذا من جهة ومن جهة أخرى، قد تكون حافزا قويا نحو بذل الجهود لتغيير البيئة وتحدي الواقع والعمل والمثابرة الجدية لتقديم المزيد والجديد وإبداع في العمل. وعليه فموضوع الضغط المهني يعتبر من الموضوعات التي لا بد أن تأخذ حيزا كبيرا من الدراسات والبحوث في مختلف التخصصات والفروع نظرا لأهميتها.

1. تعريف الضغط المهني:

قبل أن نتطرق إلى طبيعة الضغط المهني يجدر بنا أن نتعرف أولا على ماهية الضغط. فعندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نتحدث عن ظاهرة وجدت مع وجود الإنسان على وجه الأرض فالإنسان وجد ليعمل وليشقى، لقوله تعالى: بسم الله الرحمن الرحيم "لقد خلقنا الإنسان في كبد" صدق الله العظيم، وقد ترتب عن هذا الشقاء والعمل عددا من الصعاب

والعراقيل التي كانت سببا لضغوطه، فضغط بهذا المعنى هو ظاهرة طبيعية، أما يسخرها الفرد لخدمته أو القضاء عليه.

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

أما في القرن الثامن والتاسع عشر، فأصبح يشار إلى كلمة ضغط أو الإجهاد أو التوتر، حيث إمتدت هذه المصطلحات إلى مختلف العلوم، وتدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت توتر أو إجهاد إنفعالي أو جسمي (1)

فما أكثر المواقف التي يمر بها الفرد، وينتج عنها الضغط، وعلى هذا الأساس صنفت الضغوط.

فنقول مثلا: الضغوط النفسية: "أي التي مصدرها النفس أو الذات"، وكذلك نقول ضغوط إجتماعية" التي يكون مصدرها المحيط".

ومن أبرز التصنيفات المعروفة "الضغوط المهنية" التي مصدرها مهنة الفرد ومحيطه المهني.

التي كانت محك الدراسات عبر العديد من السنوات، لعديد من الباحثين في مختلف المجالات، وذلك للوصول إلى وصف دقيق لظاهرة الضغط داخل جو العمل.

فقبل أن نتطرق إلى أهم التعاريف الإصطلاحية التي وصفت بها هذه الظاهرة يجدر بنا التعرف أولا على مفهومها اللغوي: فضغط (stress) هي كلمة مشتقة من الفعل اللاتيني setringers الذي

يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي etrinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الإختناق الذي يسبب قلق. (2)

وعليه فضغط المهني مهني هو ذلك الضيق أو الشدة الناتجة عن بيئة العمل أو المهنة.

أما بالنسبة لأهم التعاريف الإصطلاحية لهذه الظاهرة فيمكن تقسيمها حسب طبيعتها إلى:

- أ. التعاريف التي ركزت على الضغط كمثير.
- ب. التعاريف التي ركزت على الضغط كإستجابة.
- ج. التعاريف التي ركزت على الضغط كتفاعل بين الفرد والبيئة.
- أ. **الضغط كمثير:**

ومن بين التعريفات التي عرفت الضغط كمثير نذكر ما يلي:
 "تعريف لا زاروس وكوهين" بأنه الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو السلوكي"⁽³⁾

فيما يركزان على الأحداث والمواقف والمصادر التي تثير الفرد وتجعله يتحداها ليتكيف معها، حيث يستجيب لها عبر ثلاث مراحل:
 المرحلة الأولى: جانبه الفسيولوجي الجسدي.
 المرحلة الثانية: قدراته على التفكير وتحليل المواقف.
 المرحلة الثالثة: جانبه السلوكي (رد الفعل اتجاه الحدث).
 "كما يعرفه آخرون: بأنه حالة تؤثر على الجوانب الإنفعالية للفرد وفي عملية تفكيره وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم، وفي حالتهم الصحية"⁽⁴⁾
 بمعنى أن لضغط تأثير سلبي فقط على صعيد ثلاث مستويات: 1 التفكير، 2 السلوك، 3 الصحة.

ب. **الضغط كإستجابة:**

يتناول أصحاب هذا الإتجاه الضغط بإعتباره رد فعل بدني، نفسي، سلوكي، صادر عن الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات معينة ومنهم.
 "فونتانا fontana: الضغوط تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية لكائن الحي"⁽⁵⁾

وكذلك "برون جرينبرج brown & greenberg: اللذان يعرفان الضغوط: بأنها نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة ، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة"⁽⁶⁾ في هذا التعريف الأخير يركز كلا العالمين على الردود الفسيولوجية التي تكيف الفرد وتكون حافزا لتحقيق أهدافه التنظيمية.

ج. الضغط كتفاعل بين الفرد و البيئة:

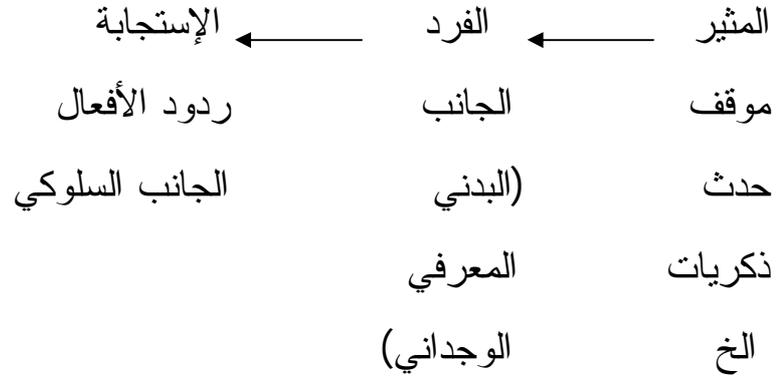
نظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به حيث يتبنى أصحاب هذا الإتجاه المنظور الشامل للاتجاهين السابقين ومن بين التعاريف الموازية لهذا الإتجاه.

"تعريف نيومان و بيه Newman & Beeh: بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين ،تحدث تغيرا في الحالة البدنية و النفسية لفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد"⁽⁷⁾

"ويعرفه صباغ بأنه: الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه"⁽⁸⁾ فمن خلال استعراضنا لما سبق من التعاريف يمكن أن نركز على ثلاث نقاط مهمة لوصف ظاهرة الضغط المهني.

- أن الضغط المهني يحدث كنتيجة لموقف يحدث داخل المنظمة.
- أن هذا الموقف يؤثر سلبا أو إيجابا على الفرد عبر ثلاث مستويات (البدني، الإنفعالي الوجداني، السلوكي).
- أنه تفاعل بين النقطتين السابقتين (مثير والإستجابة).

الشكل رقم 01: التفاعل بين المثير والإستجابة للضغط لدى الفرد.



وهذا ما سوف يوضح لنا من خلال:

2. عناصر الضغط المهني :

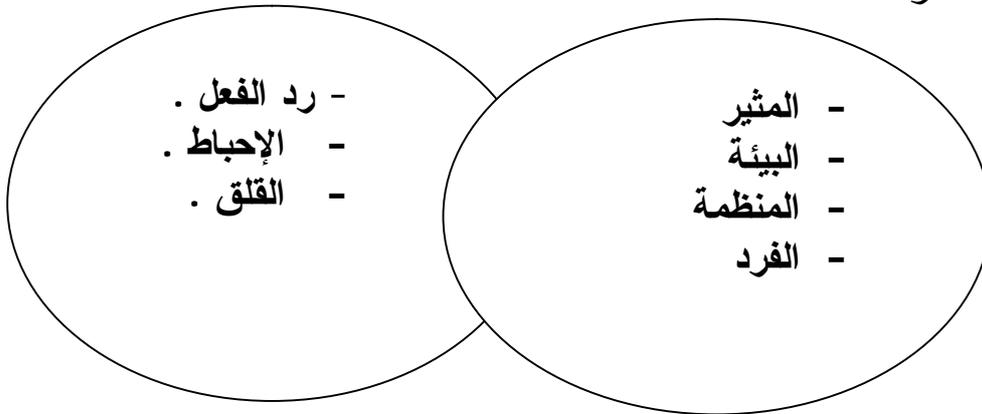
يوجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية، والتي حددها "سيزلاقي" و"الإس" في ثلاث عناصر أساسية وهي: أولاً: - **عناصر المثير** : ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ومصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد أو الجماعة.....الخ.

ثانياً: - **عناصر الإستجابة**: ويمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر، الإحباط وغيرها.

ثالثاً: - **عناصر التفاعل**: هو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. و هذا التفاعل يكون بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (9)

ويكون داخل المراحل التالية:

الشكل 02: عناصر الضغط.



3. مراحل الضغط المهني:

أول محاولة تفسير وتحديد لمراحل الضغوط، قام بها الطبيب والعالم (هانس سيليه)، حيث

إقترح أن الفرد يمر بالمراحل التالية حينما يتعرض لضغط ما.⁽¹⁰⁾

أ. مرحلة الإنذار (مرحلة التعرض للضغوط):

ويطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر.

تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا (كإحساس الحشوي، آلام

المعدة وتقلص القولون أو الذكريات)

أو خارجيا كمختلف المواقف التي يتعرض لها الفرد خلال حياته. ويمكن القول بأن هذا

المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة، عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة، يترتب

عليها بعض المظاهر، التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم

هذه المظاهر: ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال

الوقت، الإستهداف للحوادث، الحساسية للنقد.

ب. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي ما سبق إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم لتعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الإتجاهين أما (المواجهة والهروب)، وذلك في محاولة التغلب عليها أو التخلص منها بسرعة، وبذلك يحقق الفرد حالة من التوازن وفي حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية وهنا يكون قد تعرف وتأثر بالفعل إلى ضغوط. (11)

ج. مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسب الكوليسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الإستجابة. (12)

حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى مرحلة التكيف مع ما يحدث فعلا.

فإذا نجح، فإنه يحقق التوازن لذاته، أما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية.

د. مرحلة الإستنزاف أو التعب والإنتهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عند تعرضه للمواقف الضاغطة بإستمرار ولفترة زمنية طويلة (إستمرارية التواتر والزمن)، هنا يصاب بالإجهاد كنتيجة لتواتر وتكرار المثير ومقاومته ومحاولة التكيف معه.

ومن أهم مظاهر وآثار الوصول إلى هذه المرحلة ما يلي:

- الإستياء من جو العمل.
- إنخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل: النسيان المتكرر. السلبية. اللامبالاة والإكتئاب.
- الأمراض العضوية وسيكوسوماتية: قرحة المعدة، إرتفاع ضغط الدم الجوهري.

إرتفاع السكر.... الخ. (13)

4. أنواع الضغط المهني:

حاول الباحثين تصنيف الضغوط النفسية والمهنية إلى أنواع مختلفة، وذلك بناء على معايير وأسس تصنيف معينة نذكر منها:

أ. حسب الآثار المترتبة على الضغوط:

1. **الضغط النفسي الإيجابي:** هو عبارة عن تغيرات وتحديات تفيد نمو المرء وتطوره (كتفكير وطريقته مثلا)، وهذا النوع من الضغط يحسن الأداء العام، ويساعد على زيادة الثقة بالنفس والإبداع.

2. **الضغط النفسي السلبي:** (الضيق) فهو عبارة عن الضغوطات التي يواجهها الفرد في العائلة أو العمل أو في العلاقات الاجتماعية، وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية، تؤدي إلى حدوث عوارض مرتبطة بالضغط النفسي (كصداع وآلام المعدة والظهر والتشنجات العضلية وعسر الهضم والأرق وارتفاع ضغط الدم والسكري).

ب. حسب مصادر الضغوط:

1. **الضغوط الإنفعالية والنفسية:** (القلق، الإكتئاب، المخاوف المرضية... الخ)

2. **الضغوط الأسرية:** بما فيها الصرعات الأسرية والإنفصال والطلاق وتربية الأطفال.

3. **الضغوط الاجتماعية:** كتفاعل مع الآخرين وكثرة اللقاءات أو قلتها والإسراف في التزاور والحفلات... الخ.

4. **ضغوطات العمل:** كالصرعات مع الرؤساء وضغوط الإنتقال كالسفر والهجرة

... الخ. (14)

ج. من حيث الشدة:

صنفها بابكوك (babcock) إلى ثلاثة أنواع وهي:

1. ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية:(كالعصاب)
2. ضغط ذو أصل خارجي: صادر عن بيئة الفرد كمواجهته للعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة،فيريد إجتيازها والتخطيط لها ليشع بالراحة والرضا.
3. إجهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئته تحفزه على إستغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية. (15)

د. من حيث الفترة الزمنية:

- التي يستغرقها الضغط،الشدة التوتر، مدى التأثير على صحة الإنسان النفسية و البدنية ويقسم "jaims" الضغوط إلى:
1. الضغوط البسيطة:تستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة،وتكون ناجمة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
 2. الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام، وتتجم عن بعض الأمور أو الطوارئ(كفترة العمل الإضافية،زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه)
 3. الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع ولأشهر وتتجم عن أحداث ومصائب وأزمات:كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز. (16)

هـ. حسب السبب:

1. الضغوط الأسرية: (الإنفصال،التنافر الأسري، فقر،وفاة...الخ)
2. ضغوط النقص:نقص الممتلكات والأصدقاء)
3. ضغوط العدوان: (سوء المعاملة من العائلة والاقرب)
4. ضغوط السيطرة:(التأديب،العقاب القاسي) (17)

4_ النظريات المفسرة للضغط المهني:

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط من جهة وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع من جهة أخرى، ومن بين هذه النظريات والنماذج نذكر ما يلي:

أ. نظرية هانس سيلبي 1936 hans sely:

قدم هانس سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية ولجسدية إتجاه الضغط، حيث إعتبر أن لأعراض الإستجابة الفسيولوجية للضغط هدفا للمحافظة على الكيان والحياة. وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها: أعراض التكيف العامة général adaptation syndrome وهي:

1. **مرحلة الإنذار أو التنبيه:** وهي الإستجابة المبدئية الأولى للموقف، وذلك عندما يدرك

الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس، التي تنتقل منها الإشارات العصبية إلى الدماغ وبتحديد إلى الغدة النخامية، وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية و الكميائية للأجهزة المعنية، وبالتالي يتم إفراز هرمونات في الجسم ويزداد التنفس وتشد العضلات لينتهي الجسم لعملية المواجهة.

2. **مرحلة المقاومة:** وهي مرحلة الحفاظ على التوازن الحيوي لأنسجة الجسم عندما

يتعرض للتحطيم والتدمير، إلا أنه يعد تعرض الفرد لضغط طويل لمدة ، فإنه يصل إلى نقطة يعجز فيها عن الإستمرار وتصبح الطاقة على التكيف منهكة ومجهد، وبالتالي يدخل الفرد في مرحلة الإعياء والإنهاك. (18)

3. **مرحلة الإنهاك:** إن إستمرار الضغط أو التهديد يؤدي إلى إستنفاد الأعضاء الحيوية

لقواها اللازمة للسمود الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات إلى الموت، وهناك أدلة علمية تبين أن إستمرار

الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم، وفي الحالات القصوى إلى الوفاة. (19)

ومن الإنتقادات التي وجهت إلى نظرية هاني سيلي، تتمثل في إهماله للعوامل النفسية في الإستجابة للضغط، إذ يتمثل الضغط عنده بمثابة إستجابة لتنبهات فيزيولوجية ونشاط هرموني.

ب. النظرية التفاعلية:

تعتبر هذه النظرية الضغط نتاج تفاعل أو علاقة بين الشخص والبيئة، ومن بين النظريات التي تؤمن بهذا التوجه.

1. نظرية لازاروس: تنتمي هذه النظرية الى النظريات المعرفية المفسرة للضغط، حيث يرى لازاروس أن العملية المعرفية هي المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد طبيعة الإستجابة له (20): أي عن طريق إدراك الموقف ضاغط، وهناك عدة عوامل تتدخل لتحديد نوعية هذا الإدراك وهي:

- أهمية الموقف الجديد.
- عدم معرفة النتائج المترتبة عن الموقف.
- تراكم الأحداث الضاغطة.
- معلومات الفرد حول الإستراتيجيات المناسبة للمواجهة كما أن للعوامل البيئية الإجتماعية وخصائص الشخصية للفرد وخصائص الوضعية الضاغطة، أهمية كبيرة في تحديد إستجابة الضغط. (21)

ج نظرية ماسلو:

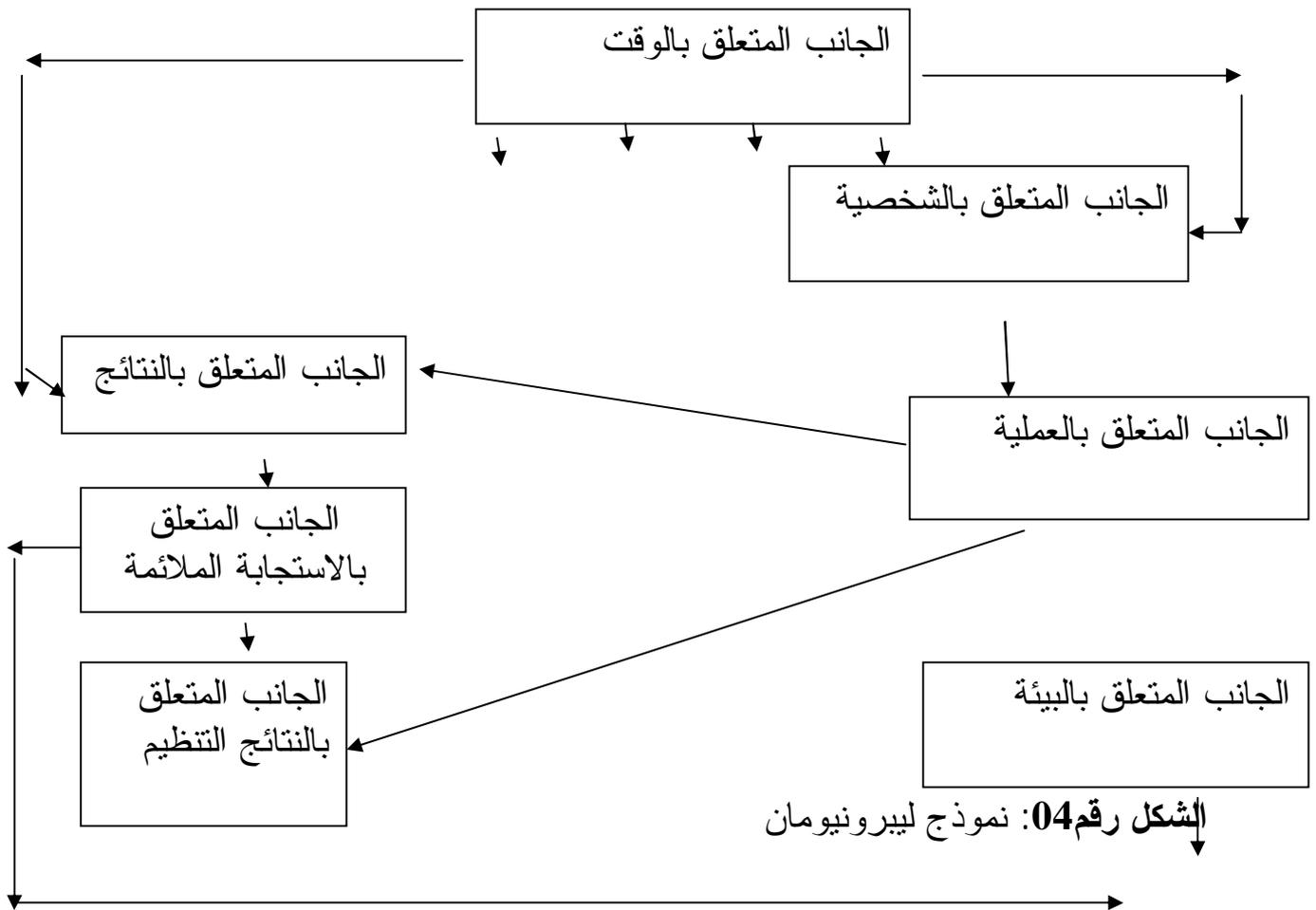
يرى أن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات و لا سيما فسيولوجية مما يؤدي إلى الشعور بالضغط، وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة متدرجة من الحاجات. (22)



شكل رقم 03: سلم هرم الحاجات لماسلو.

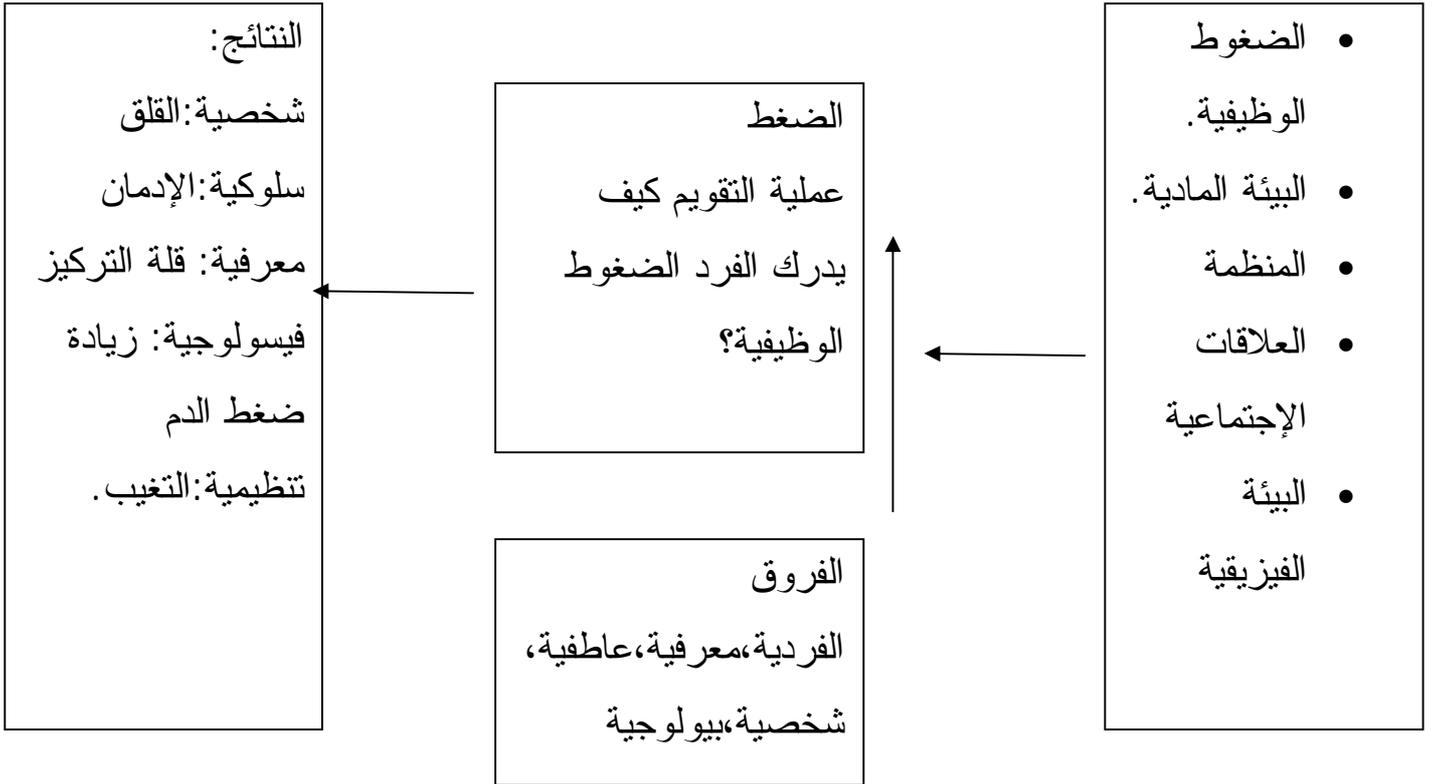
د نموذج ليبر ونيومان 1978:

يقوم هذا النموذج على إفتراض أن هناك مصدران للضغوط التي يتعرض لها الفرد وهما: الفرد والمنظمة، حيث يتفاعل هذان العنصرين في زمن محدد، وهذه الضغوط تترك آثارها على الفرد والمنظمة، مما يدفع كلا العنصرين إلى الإستجابة للضغوط بشكل ملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي⁽²³⁾.



ه نموذج جيسون وزملائه 1982:

مفادها لمصادر الضغوط الوظيفية المختلفة تأثير على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط، وذلك على مستوى الضغط الذي يشعر به، ومن هذا على النتائج وآثار الضغط. كما يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية، البيولوجية الديموغرافية)، على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها. (24)

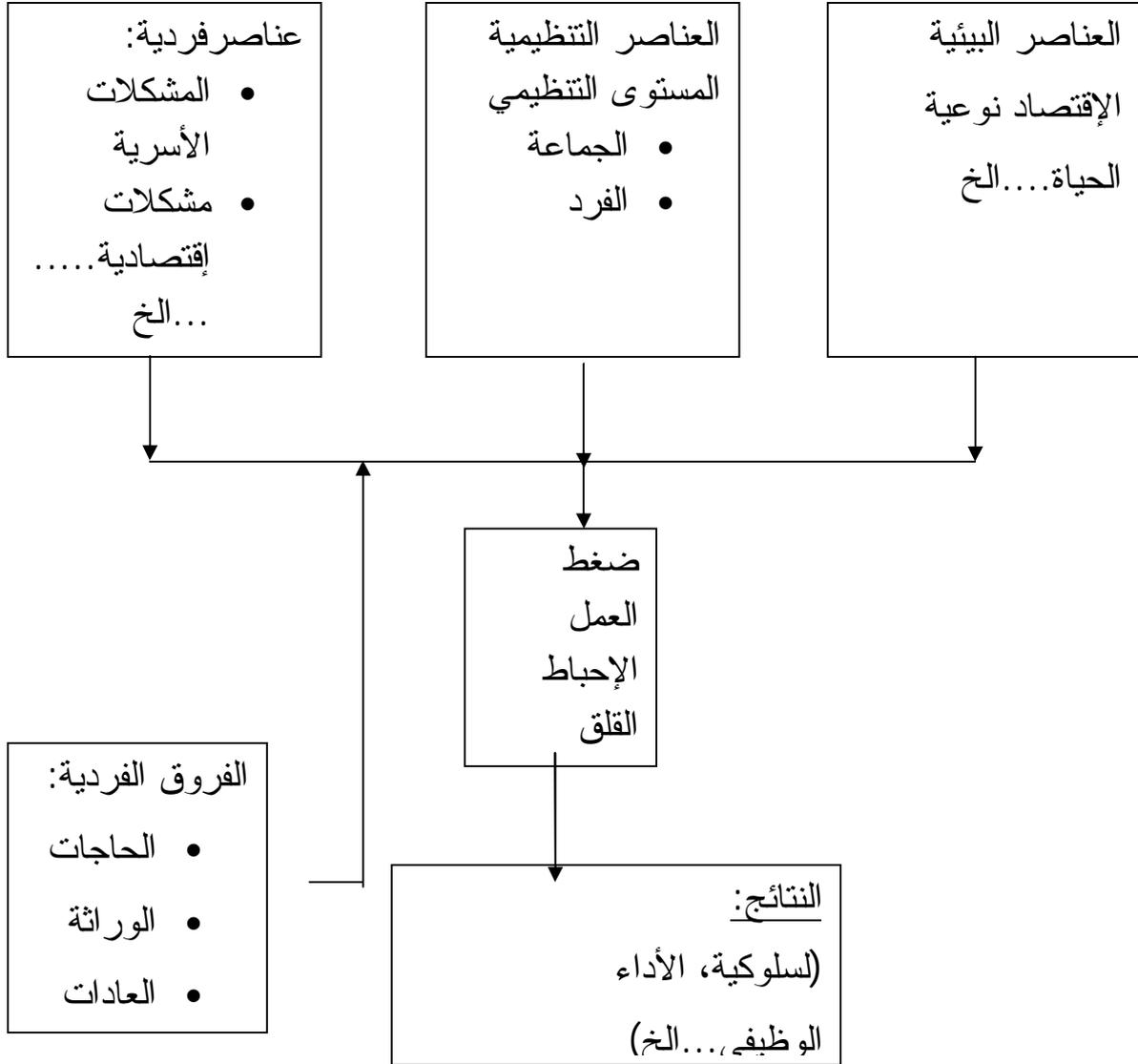


شكل رقم 05: نموذج جيبسون وزملائه.

و نموذج سيزلاقي و ولاس 1987:

يقوم هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية وهي البيئة، المنظمة، العوامل الفردية، وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة من الضغوط، والتي بدورها ورغم وجود فروق فردية بين الأفراد تترك آثارها على صعيد مستويين: 1_ المستوى الفردي (الجانب النفسي السلوكي، الصحي) 2_ وأثرا سلبيا على مستوى المنظمة التي ينتمي إليها الفرد. (25)

شكل رقم 06: نموذج سيز لافي و ولاس 1987.



5. مصادر الضغط المهني لدى الأطباء:

هناك العديد من المصادر التي تؤثر على أداء الطبيب داخل المؤسسات العمومية الصحية نتيجة الضغوط التي تسببها له عدة مصادر ، ومن بينها نذكر:

أ. المصادر التنظيمية:

ويقصد بها كل المصادر المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه، والتي يتعرض لها الفرد وسنتعرض فيما يلي إلى أهم هذه المصادر:

أ-1. الظروف المادية وفيزيائية للعمل:

تساهم ظروف العمل غير المريحة والخطيرة على الصحة في زيادة الشعور بالضغط العمل لدى الطبيب مثل: الحرارة الشديدة والضوضاء والإضاءة الخافتة أو المبهرة الازدحام، وسوء التصميم لأماكن العمل، وكذلك مخاطر العمل كاحتمال التعرض للإصابات والحوادث والأمراض المهنية الخطيرة، حيث يشير ميلر (1996) وبرجر أن الأطباء العاملين بالمصالح الخاصة (إستعجالات) مع الأشخاص المصابين بفيروس الإيدز يعانون من مستوى عال من الضغط ، نظرا للتخوفات من إنتقال العدوى، وعدم الثقة في وسائل الوقاية المستعملة عند التعامل مع هؤلاء الأشخاص. (26)

وهذا ما يدل على قدرة مثل هذه الظروف الفيزيائية على رفع مستوى ضغط لدى العمال ومن بينها ما يلي:

أ-1-1. الضوضاء: تعتبر الضوضاء من الأسباب الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدته أو بوقوعه بشكل مفاجيء، وقد وجد أن الصوت العالي من شأنه إستثارة الجهاز العصبي وبالتالي زيادة إفراز هرمون الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت العالي، مصدرا للضيق والإزعاج وربما إلى فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى من 75 ديسيبل بصورة مستمرة، لذلك فالضوضاء الزائدة، ليست فقط مزعجة فقد تتسبب في أضرار نفسية وعضوية تصل إلى تدمير حاسة السمع نهائيا. (27)

أ-1-2. الإضاءة: تعتبر الإضاءة أيضا من مصادر الضغوط ويحدث الأثر السلبي الضاغظ في حالة الإضاءة المتطرفة، حيث تؤدي إلى مشكلات الصداع الناتج عن عدم تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة. (28)

أ-1-3. الحرارة: ينبغي على الطبيب أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة ، وذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع أو الانخفاض) تسبب ضيقا، وتؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفيسيولوجية للفرد مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل ويقلل كفاءته في العمل. (29)

أ-2: طبيعة وحجم العمل والمهام المسندة:

أ-2-1 عبء العمل: كشفت بعض الدراسات على أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد، وما يحتويه من واجبات و مسؤوليات، 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 وخاصة (في حالات الإستعجالية حيث لابد للطبيب أن يتخذ قرارات معينة في وقت قياسي).
- إذا كان العمل يتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد (وخاصة الأطباء ذو الخبرة المتواضعة أو في بداية مشوارهم العملي، حيث يواجهون حالات تتطلب خبرة فائقة لتشخيص المرض وتعامل مع المريض بحد ذاته).
- كثرة العمل وصعوبته.
- حجم المسؤولية فطبيب مسؤول أمام المريض عن أن يقدم له العلاج الصحيح ليشفى، وكذلك لابد له أن يتخذ قرارات بنسبة لتوجيه المريض الى مختص أو إلى الجراحة. (30)

ويمكن تقسيم عبء العمل إلى نوعين:

- **عبء كمي:** يحدث عندما يسند 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 لإنجاز مستوى أداء يفوق مهاراته. (31)

أ-2-2) 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 كل من مارشال وكوبر بأنه الإفتقاد إلى المعلومات الخاصة التي يحتاجها الفرد من أجل أداء دوره في المنظمة، وهذا ما يجعل الفرد غير قادر على توقع الأداء المطلوب منه، وهذه

المعلومات متعلقة بحدود مسؤولياته وسلطته، والمعلومات الخاصة بسياسات و قواعد المنظمة، وطرق تقييم أدائه.

كأن يعمل طبيب عمل موظف إداري ويعد وثائق إدارية وجداول إرسال وحتى إحصائيات سنوية وشهرية، أو يعمل عمل الممرض يحقن المرضى أو أن يعمل الطبيب ساعات إضافية دون وجود وثيقة إدارية تثمن عمله.... الخ. من المواقف الخاصة بغموض الدور. ويرى 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. (32)
ثانياً: عدم وصول معلومات كافية إلى الفرد لتوضح حدود مسؤولياته وصلاحياته الوظيفية أو توفر معلومات تحدد دوره ودور الآخرين في المنظمة.
ثالثاً: عدم تحديد السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه من طرف رئيس العمل.

رابعاً: عدم حصول الفرد على معلومات الكافية التي تمكنه من التعرف على النتائج المترتبة على الدور المتوقع.

كما أظهرت بعض الدراسات أن غموض الدور يمكن أن يترتب عليه ما يلي: (33)

- عدم الرضا عن العمل.
- تؤثر على علاقاتهم مع الآخرين.
- ظهور بعض الامراض سكوسوماتيك

أ-2-3. صراع الدور:

يقصد به، حدوث تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد داخل التنظيم ومتوقع منه من قبل

الجماعة المنتمي اليها(34)، 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 معرضا لمجموعة من التوقعات من جهات مختلفة ولا يستطيع الإستجابة لها في وقت واحد أو في وقت قياسي.
- 3- صراع بين مرسلي الدور: تعارض توقعات مجموعة من الأدوار مع بعضها البعض إتجاه 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. (35)

في دراسة على عينة من الأطباء بالكويت تبين أن صراع الدور يترتب عليه ما يلي، صراع داخلي حاد وتوتر، انخفاض الثقة في الغير، التغيب، الأمراض سيكوسوماتيك.

أ-2-4 - تقسيم أوقات العمل: ويقصد بها تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة على مدى 24 ساعة. ويلعب هذا الأخير دورا مهما في ظهور مستوى مرتفع من الضغط وخاصة من خلال العمل بالدوريات والعمل الليلي. وهذا ما يحدث لدى الأطباء عند وجود مناوبة طبية. حيث يصعب وخصوصا على المرأة المتزوجة والطبيبة في آن واحد، تنظيم حياتها العائلية بناء على تغيرات أوقات العمل.

أ-3 العلاقات البينية داخل المنظمة:

نظرا لأن الطبيب متواجد في معظم أوقاته داخل تنظيم مهني بكل متغيرات هذا التنظيم، قائم أساسا على التفاعل بين الأفراد، فإن هذا التفاعل قد يكون إيجابي يخدم المؤسسة أو العكس فيحدث الصراع كمسبب للضغط والنفور من العمل. تباين الأفراد داخل جماعة التنظيم. فتور من المساندة الإجتماعية.

ضغوط الجماعة وتباين معاييرها مع القيم التي يؤمن بها الفرد. (36)

أ-4. سوء التسيير والتنظيم الإداري:

أ-4-1. عدم المشاركة في إتخاذ القرارات: يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية إتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة. (37) أين يطلع المدراء بإتخاذ القرارات وإتباع الفردية في إتخاذ أدق القرارات الجماعية، وعدم إشراك العاملين.

ويعتبر هذا الأخير مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل عند الطبيب الذي يبدي أراه حول أمور لها علاقة بمجاله سوءا في الصحة المدرسية أو العقلية أو الوقاية والتحسين أو الحالات الإستعجالية وهذا بحكم خبرته المهنية، ولكن هذه الآراء لا تجد تجاوبا لدى المدراء، مما يشعره بدنو أهميته وقيمته داخل المؤسسة وبمدى سيطرة المدير والمسؤولون الآخرون على عمله. (38)

أ-4-2) تقييم الأداء: ومن أهم مصادر الضغوط حيث يتضمن الحكم على أداء الفرد في العمل وتطويره، ويقوم به عدة مسئولين في مؤسسة معينة. (39)

ويكون التقييم موضوع ضغط كبير على الفرد عندما يؤسس بطرق غير موضوعية، وتتدخل فيه فرص المحسوبية والعلاقات الشخصية، دون النظر إلى الكفاءة لدى العامل والإستحقاقية العادلة إلى الترقية والحصول على حوافز... الخ.

أ-4-3) سوء توزيع الموارد والعتاد: مما يطبع عليها صورة أو شكل الندرة ومحدودية، مما يؤدي إلى وجود تنافس مع الأقسام والإدارات والأفراد للحصول على أكبر قدر من هذه الموارد وهذا الأخير يجعل العامل يقع تحت وطاءه الضغط النفسي المهني، ويعرقل عمله كطبيب بالمؤسسة العمومية في تقديم وتحديد المرض من جهة ومن جهة في تحديد العلاج المناسب لنقص العتاد الطبي. (40)

ب. العوامل الشخصية:

أي المصادر المتعلقة بالطبيب بحد ذاته وسماته و خصائصه وتأثيرها على مهنته وعلاقته مع محيطه ونذكر منها مايلي:

ب-1. نمط الشخصية:

ويعرضها عمار كشرود في معجمه: " بأنها تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص". (41)

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية (أ-ب)

- نمط (أ): أكثر قابلية للضغوط، يجب أن ينجز أكبر قدر من الأعمال في أقصر مدة ممكنة ولديه مبالغة في طموحاته ويحب سباق الزمن.
- نمط (ب): عكس النمط (أ)، لديه ثقة وهدوء، وأخذ الأمور ببساطة.

لقد حاول لوثناس « luthans » 1985، أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)، وهذا من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 1: أنماط الشخصية (أ،ب)

نمط الشخصية "أ"	نمط الشخصية "ب"
مستعجل دائما	متريث وغير مندفع
يمشي بسرعة	يأكل ويمشي بتأني
يأكل بسرعة	صبور
غير صبور عندما يضيع الوقت	يستمتع بأوقات فراغه
لا يستمتع بأوقات الفراغ	يتقن العمل
مشغول بالأرقام	يقيس النجاح بالكم والكيف
يقيس النجاح بالكمية	هادئ
شديد وعنيف	يحب العمل بهدوء
منافس	
يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت	

. (42)

ب-2. الجنس:

يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من خصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، ولاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل.

ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، وناهيك عن التفرقة في التعامل كونها

إمرأة، عند الترقية أو إختيارها لمناصب عليا. . (43)

ب-3. الحالة النفسية والبدنية:

لها دور في وجود الضغوط المهنية كعامل إستعداد، وتهيأ للإصابة النفسية والعقلية، وكذا الأمراض المزمنة سيكوسوماتيك. . (44)

ب-4. تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

يحدث هذا التعارض كما يقول "أرجس" argirs: عندما تحاول المنظمات تطبيق القيم أو الإجراءات بشكل رسمي في معاملاتها في الوقت، الذي يفصل الأفراد العاملين منها إتباع الشكل غير الرسمي في إنجاز أعمالهم: أي السيطرة وتحكم المؤسسة من خلال التخصص الدقيق في العمل.

ب-5. تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة:

أي تعارض قيم الفرد، والتي تستند عليها، في التحكم على الأشياء وقيم المنظمة، تعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها الفرد، والتي تحول دون الإنسجام بين أهدافه وأهداف المنظمة التي يعمل بها، مما يؤدي إلى العجز على تحقيق تلك الأهداف المزدوجة. . (45)

ج. مصادر البيئة الخارجية:

لا نستطيع أن نرجع الضغوط المهنية إلى مصادر تنظيمية وشخصية فقط، بل أن هناك مصادر أخرى لها علاقة بالحياة اليومية للفرد ومحيطه الشخصي بما يحمله من عادات وقيم وأفكار..... الخ، ومن بين هذه المصادر البيئية نجد:

- ضغوط الحياة ومشاكل الأسرة.
- الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع
- انخفاض مستوى الدخل.
- إنتشار البطالة.
- تسريح العمال.
- التغيرات الإجتماعية(إنتشار الجرائم والسرققة والإنحرافات) . (46)

6. الآثار المترتبة على الضغط المهني لدى الأطباء:

في حالة تعرض الطبيب إلى ضغط، فإن هذا الأخير ينعكس عليه وعلى المنظمة، فيحدث مجموعة من الآثار السلبية والإيجابية من خلال هذان المستويان.

أ. المستوى الفردي:

يظهر في ثلاث مظاهر أساسية أجمع عليها معظم الباحثين، والمهتمين وهي كما يلي:

- الآثار الفيزيولوجية.
- الآثار النفسية.
- الآثار السلوكية.

أ- 1. الآثار الفيزيولوجية:

في دراسة رائدة يذكرها "شولتر" أجريت في أواخر السبعينيات على إحدى الشركات الكندية الكبرى من قبل فريق من علماء النفس الذين قاموا بدراسة المظاهر النفسية والجسدية على عدد بلغ ألفين عامل بالشركة.

استنتجوا وجود عدد من المظاهر الجسدية على عدد بلغ 2000 عامل بالشركة نذكر منها:

- إرتفاع ضغط الدم وسرعة خفقان القلب.
- اضطرابات الهضم.
- اضطرابات النوم والأرق.
- اضطرابات في التنفس.... الخ. . (47)

كما أشار العتيبي (1997)، أن أسباب حوالي 50 إلى 70% من الأمراض، ترجع إلى الضغوط ومن بينها:

- الأزمات القلبية.
- إرتفاع ضغط الدم.
- قرحة المعدة.
- الربو.
- آلام الظهر.

- التهاب المفاصل.
- التهابات المعدة.
- قرحة القولون.
- الصداع النصفي.

• ارتفاع نسبة السكر في الدم والإرتعاش. . (48)

كما أثبتت الدراسة التي توصل إليها عالم النفس ماكوين بروس bruce makwen في بحث موسع نشره عام (1993) أن الضغط عامل مسبب ومسرّع للسرطان، لأنه وبتدرّج تفقد مناعة الفرد، وكذا عامل معجل للذبحات الصدرية، لأنه يؤدي إلى تجلط الدم. . (49) وكل هذه الدراسات وغيرها أثبتت التأثير السلبي للضغوط على الفرد.

أ-2. الآثار النفسية:

في دراسة أجريت على عينة مكونة من حوالي 488 نصفهم من الذكور ونصفهم من الإناث، من أفراد المجتمع الكويتي مستعملاً قائمة لأعراض الضغط، فبيّنت النتائج أن (28%) من أفراد العينة، يعانون من أرق في حين نجد (34.6%) يعانون الغضب، (20.5%) يعانون عنف وعدوانية، (41.7%) يعانون تقلب مزاجي، (18.6%) يعانون من صراخ وبكاء، (39.9%) يعانون من كآبة وحزن، (47%) يعانون من الخوف من المستقبل، (26.3%) يعانون من فزع عند الإيقاظ، (23.9%) يعانون من التعرض للكوابيس والأحلام المزعجة. . (50)

أ-3. الآثار السلوكية:

أجمعت معظم الدراسات على أن الآثار السلوكية، تعتبر من أكثر النتائج وضوحاً مقارنة بالنتائج الفيزيولوجية والنفسية ونتائج هذه الدراسات نجد:

- الإفراط في التدخين.
- تناول الكحول لمقاومة الضغط.
- وكذلك تناول العقاقير والمخدرات،
- الأرق وفقدان الشهية.
- الوقوع في حوادث الإعتداء على الأفراد والإنتحار. . (51)

كما نجد كعلامات بارزة عن الضغط:

(حدة الطبع، سرعة الغضب، التحدث بسرعة، قضم الأظافر، مص الأصابع والشفاه، عبوس الوجه، فتح العينين و إغماضها لا إرادياً). . (52)

ب. على مستوى المنظمة:

يعتبر الطبيب عنصراً مهماً في مؤسسة عمومية سواء الإستشفائية أو العمومية، وأي خلل يصيبه ينعكس على أداءه داخل المؤسسة، من خلال بعض الأنماط السلوكية التنظيمية المتعددة منها:

- ترك مركز العمل.
- الغيابات الوظيفية المتكررة كوسيلة للإنسحاب والهروب.
- وكذلك ارتفاع معدلات حوادث العمل.
- الإضرابات.
- الإحتجاجات المتكررة.
- رفض الفرد القيام ببعض المهام.
- ارتفاع معدل الدوران في العمل. . (53)

7. أساليب مواجهة الضغط المهني لدى الأطباء:

هناك مستويان رئيسيان، نستطيع من خلالهما السيطرة على الضغوط وتحويلها بشكل إيجابي في خدمة الطبيب والمؤسسة وهما:

أ. المستوى الفردي:

يستطيع الطبيب تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:

1. التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون

التمارين الرياضية المتنوعة مثل: المشي والركض والسباحة وركوب الدراجات

وغيرها، هم أقل عرضة للتوتر والضغوط.

2. الإسترخاء: يؤدي إلى إنخفاض توتر العضلات وإنخفاض ضربات القلب وضغط

الدم، تباطؤ في عملية التنفس، ويتم بإتخاذ الوضع المريح وإغماض العينين وتكون

في مكان هادئ (وسيلة عقلية متكررة)

3. التأمل: وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ الذهن والإبتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط حيث يركز الفرد على صورة ذهنية في موقع هادئ وهناك طرق عديدة للتأمل ومنها: "قراءة القرآن" و"اليوجا" .. (54)
- في اليوجا يجلس الفرد في مكان هادئ في وضع مستريح، ونظرا لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها، فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغايات التأمل.
4. الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس. . (55)
5. التغذية البيولوجية الراجعة: biofeed back
وتتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الإلكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغيير في الجسم ومن سلبيات هذه الطريقة، الأجهزة العالية التكاليف.
6. ضحك السلوك ذاتيا: بموجب هذه الطريقة قوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعقبه وبذلك يستطيع السيطرة على سلوكه.
7. إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن أخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.
8. شبكة العلاقات: تشجيع الفرد على الإنضمام للجماعات المختلفة وتوثيق عرى الصداقة أو العلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعده على توفير المساندة الإجتماعية له.
9. الإهتمام بالفرد: تكون من خلال تقبل الفرد مسؤولياته من تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال إقتراح تغييرات في نمط الحياة ولهذه الإستراتيجية خمسة أبعاد:
 1. مسؤولية الفرد ذاته عن صحته وحياته.
 2. التوعية الغذائية.
 3. تخفيف الضغوط والإسترخاء.
 4. اللياقة البدنية.
 5. الحساسية إتجاه البيئة.

وتهدف هذه الطريقة أساسا إلى مساعدة الناس على المواءمة مع البيئة والظروف التي يعيشون فيها. (56)

10- الصلاة وقراءة القرآن وتلاوته: "ألا بذكر الله تطمئن القلوب"

ب. على مستوى المنظمة:

1. التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

أن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين والأطباء في ممارستهم اليومية، بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، وتسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيهـم.

لذلك يتعين على مستويات الإدارة العليا، ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2. تصميم وظائف ذات معنى: فقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب

منها: حدة التخصص، بالتوازي يفقد الموظف (طبيب) أية متعة في أداء العمل

المنوط به، وبالتالي ينقلب العمل إلى روتين وملل.

وكذلك مع إنعدام حرية التصرف فيها (لا يوجد إبداع) وبالتالي لا بد من إعادة تصميم

الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية. . (57)

3. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف

والعلاقات والسياسات والإجراءات، تؤدي هذا التغيير إلى مزيد من الضغوط على الطبيب

كما يمكن إعادة الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط.

مثلا: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم

إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر أو إنشاء وظائف مثل مساعد مدير، كل هذا يتناسب مع

حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية. . (58)

ـ خلاصة الفصل:

يعاني الطبيب كأى بشر مجموعة من الضغوطات من مصادر مختلفة وساء التنظيمية المتعلقة بالظروف الفيزيائية للعمل (كالتهوية، لإضاءة، الديكور) أو متعلقة بقله ورداءة العتاد الطبي.... الخ أو لأسباب علائقية بينية يسودها جو مكهرب. بالإضافة إلى سوء التنظيم الإداري وهيكلته.

إلا أن هذه المصادر وحدها يمكن ألا تتسبب في وجود ضغط لدى الطبيب، دون أن يتفاعل وتصطم مع الجانب الذاتي أو الشخصي ونمط شخصيته وقيمه وعاداته وأفكاره.... الخ .

مما يفرز عنها مجموعة من الآثار على صعيد مستويات مختلفة فردية تمس جانب الفسيولوجي (كزيادة ضربات القلب، وارتفاع معدلات ونسب السكر في الدم وتجلط دموي وصداع... الخ) وجانبه السلوكي (كنسيان وقله التركيز وصعوبة الأداء وعدوانية... الخ).

وهذا المستوى يؤثر بطبع على أداءه داخل المنظمة فتصبح سلوكياته غير فعالة من غيابات وتأخرات وشكاوي.... الخ، وكل هذا يوقعه تحت وطأة الضغط المهني "وهو ذلك القلق والتوتر الذي مصدره العمل ومهنة الفرد والذي يقع فيه هذا الأخير عبر مراحل. تبدأ بالمقاومة وتنتهي بالرضوخ مع التواتر وعامل الزمن.

ورغم ذلك يستطيع الطبيب أن يسيطر بحكم وظيفته على جانبه السلوكي الأدائي، عن طريق إنتهاج عدة أساليب ووسائل علاجية (كضبط الذات، التأمل، تلاوة القرآن....). وهذا بهدف زيادة دافعية الطبيب لإنجاز مهامه الموكلة له. وتقديم المساعدات شخصية وقائية علاجية للمواطنين.

قائمة التهميش:

- 1- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان: ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1998، ص13.
- 2- شحاته حسن، زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص208.
- 3- جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل- نموذج التدريب والممارسة -، بتر اك طباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2004، ص17.
- 4- حافظ فرج أحمد: قضايا إدارية معاصرة، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص20.
- 5- عبد العزيز المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، 2005، ص18.
- 6- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر، عمان، الأردن، 2005، ص22.
- 7- محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص161.
- 8- زهير الصباغ: ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد 1، المجلة 5، الرياض، السعودية، 1981، ص29.
- 9- صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار لجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص337.
- 10- خضير كاظم محمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي: السلوك مفاهيم معاصرة، ط1 مكتبة الجامعة الشارقة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص278..
- 11- محمد أسماعيل بلال: السلوك التنظيمي والتطبيق، جامعة الأزاريطة، 2004، ص337.
- 12- www.stress.info.org 14/01/20013-12

- 13- محمد إسماعيل بلال: مرجع سبق ذكره، ص34-35.
- 14- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد: الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص115.
- 15- لو كيا الهاشمي، بن زروال فتيحة: الإجهاد مخير التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص16-15.
- 16- فائق فوزي عبد الخالق: ضغوط العمل، مجلة آفاق إقتصادية، المجلة 17، العدد 67، الإمارات، 1996، ص14.
- 17- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد: مرجع سبق ذكره، ص24.
- 18- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغط النفسية، ط1، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص101.
- 19- عثمان يخلف: علم النفس الصحة والأسس النفسية والسلوكية للصحة، ط1، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، 2001، ص51.
- 20- pierluigi graziani.joel swendsen idem. le stress et strotégies .- dadaptation.éd armond colin.2005.p46.
- 21- pierluigi graziani.joel swendsen idem.p24.-
- 22- فاروق السيد عثمان: مرجع سبق ذكره، ص100.
- 23- T.A Beeler psychological stress in the work place ront le dge.london .1995.p24
- T.A Beeler : idem.p24-24
- 25- www.stress.info.org 14/01/20013-
- 26- شمالل حماني صفية: استراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية وعلاقتها بظهور الإضطرابات السيكوماتية، دراسة لنيل شهادة الماجستير تحت إشراف د.حمو بو ظريفة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر، 2007، ص24.

- 27- المرجع نفسه ،ص20.
- 28- المرجع نفسه ص25
- 29- ز ح ع القادر طه: علم النفس الصناعي التنظيمي، دار قباء للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2001، ص25.
- 30- المرجع نفسه ،ص24.
- 31- المرجع نفسه ،ص24.
- 32- المرجع نفسه ،ص26 .
- 33- المرجع نفسه ،ص27.
- 34- المرجع نفسه ،ص27.
- 35- المرجع نفسه ،ص28.
- 36- المرجع نفسه ،ص29.
- 37- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان: _، مرجع سبق ذكره ،ص25.
- 38- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان: مرجع سبق ذكره ،ص16
- 39- محمد مرع مرعي: أسس إدارة الموارد البشرية النظرية والتطبيق، دار الهناء للنشر، دمشق، سوريا، 1999، ص241.
- 40- www.stressinfo.org 14/01/20013
- 41- عمار الطيب كشروود: معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة (انجليزي/عربي)، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 1994، ص260.
- 42- عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان: مرجع سبق ذكره ،ص106.
- 43- عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان: مرجع سبق ذكره ،ص257.
- 44- عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان: مرجع سبق ذكره ،ص229.
- 45- . عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان: مرجع سبق ذكره ،ص229.
- 46- شمالل حماني صافية ، مرجع سبق ذكره ، ص30
- 47- محمد شحاته ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة، ط1، عمان الأردن، 2010، ص ص260-261.
- 48- شمالل حماني صافية: مرجع سبق ذكره ،ص32.

- 49- المرجع نفسه ،ص32.
- 50- المرجع نفسه ،ص32.
- 51- المرجع نفسه ،ص32.
- 52- المرجع نفسه ،ص33.
- 53- المرجع نفسه ،ص33 .
- 54- خضير كاظم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، انعام الشهابي: مرجع سبق ذكره ،ص306.
- 55- المرجع نفسه ،ص307.
- 56- خضير المرجع نفسه ،ص307 .
- 57- محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ص170.
- 58 - عويد سلطان شمعان: علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت، 1994، ص324

- الفصل الثالث : دافعية الإنجاز .

_ تمهيد الفصل .

1. تعريف دافعية الإنجاز.
2. لمحة تاريخية عن تطور مفهوم دافعية الإنجاز.
3. أنواع دافعية الإنجاز.
4. وظائف دافعية الإنجاز.
5. مكونات دافعية الإنجاز.
6. خصائص الفرد ذو إنجاز عالي.
7. نظريات دافعية الإنجاز.
8. قياس دافعية الإنجاز.

_ خلاصة الفصل.

_ تمهيد الفصل:

يعد موضوع الدافعية من أهم موضوعات علم النفس، وأكثرها دلالة سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، فلا يمكن حل المشكلات السلوكية دون الاهتمام بدوافع الكائن الحي التي تقوم بالدور الأساسي في تحديد سلوكه كما وكيفا، ويرتكز تراث علم النفس التجريبي الخاص بعمليات تعلم والتذكر والعمليات الإدراكية ومعظم جوانب سلوك الإنسان أو الحيوان على أساس فروض لها علاقة بمبادئ الدافعية في علم النفس، وذلك أنها تساعد في الوقوف على أفضل فهم وتفسير سلوك الكائن الحي حتى يمكن التنبؤ به وضبطها في المستقبل.

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

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

1. تعريف دافعية الإنجاز.

أ-تعريف الدافعية.

لقد اختلفت تعاريف الدافعية في الإطار العام لعلم النفس باختلاف الاتجاهات والمقاربات كما اختلفت أيضا المصطلحات المستعملة كمرادفات لمصطلح الدافعية من بينها: الرغبة، الحاجة، الميل، الباعث، الدافع، الحافز(1)

- **الحاجة:** حالة من النقص والعوز والافتقار واختلال التوازن تقترن بنوع من التوتر والضيق ولا تلبث أن تزول الحاجة متى قضيت. (2)
- **الحافز:** هو حالة من التوتر تجعل الكائن العضوي في حالة من التهيؤ و الإستعداد للإستجابة لجوانب معينة في البيئة . (3)
- **الباعث:** عبارة عن مثير خارجي يحرك الدافع وينشطه ويتوقف ذلك على ما يمثله الهدف الذي يسعى الفرد لتحقيقه من قيمة. (4)

من خلال بعض المفاهيم المرتبطة بالدافع وفي ضوء ذلك فان الحاجة تنشأ لدى الكائن الحي نتيجة حرمانه من شيء معين، ويترتب على ذلك أن ينشأ الدافع الذي يعطي طاقة الكائن الحي، ويوجه سلوكه من اجل الوصول إلى الباعث (الهدف).

ويجب أن نشير في البداية إلى إن مفهوم الدافعية مثله مثل غيره من المفاهيم السيكولوجية الأخرى كالإدراك والتذكر والتعلم، بمثابة تكوين فرضي يستدل عليه من سلوك الكائن الحي.

وبالتالي يستخدم مفهوم الدافعية لتحديد اتجاه السلوك وشدته وبالإضافة إلى ذلك يكون كل منا على وعي بمختلف دوافعه ومقاصده السلوكية.

وهناك مبرران رئيسان للاستدلال على مفهوم الدافعية من سلوك الكائن الحي وهما: (5)

- يكون السلوك المدفوع والموجه إلى هدف بمثابة شيء معتاد ومستمر بصورة ملحوظة، وبالتالي يفترض وجود عملية ديناميكية تقف خلفه وتحدد قوته.

- ربما لا تصدر استجابات الكائن الحي نتيجة لمنبهات خارجية محددة ويعني ذلك وجود محددات داخلية توجه السلوك إلى أهداف بعينها. (6)

ومن هنا نستعرض تعريفات للدافعية وهي على النحو التالي، ولكن علينا أولاً إن نوضح من البداية إن مفهوم الدافع يرادف مفهوم الدافعية، ويعبر كلاهما عن الملامح الأساسية للسلوك المدفوع وإن كانت الدافعية هي المفهوم الأكثر عمومية وبالتالي عند استخدامها لأي من المفهومين نقصد شيئاً واحداً فالدافعية أو الدافع "حالة استثارة وتوتر داخلي تثير السلوك وتدفعه إلى تحقيق هدف معين".

ويعرف "هب" 1949 الدافعية بأنها " عملية يتم بمقتضاها إثارة نشاط الكائن الحي وتنظيمه وتوجيهه إلى هدف محدد"

ويرى " دريفر " 1971 إن الدافع عبارة عن " عامل دافعي انفعالي يعمل على توجيه سلوك الكائن الحي إلى تحقيق هدف معين ". (7)

ويرى "اتكنسون" 1976 " إن الدافعية تعني استعداد الكائن الحي لبذل أقصى جهد لديه من أجل تحقيق هدف معين ". (8)

وتعرف الدافعية أيضاً بأنها: " مثير داخلي يحرك سلوك الأفراد ويوجهه للوصول إلى هدف معين

ويعرفها " الترتوري " 2006 إلى أنها " مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل تحقيق حاجته وإعادة الاتزان عندما تختل.

ولدوافع ثلاث وظائف أساسية في السلوك هي: تحريكه وتنشيطه وتوجيهه، والمحافظة على استدامته إلى حين إشباع الحاجة.

وعند مراجعة التعريفات السابقة نخرج ببعض الاستدلالات والتي يمكن تحديد ها على النحو التالي: (9)

1- تعبئة الطاقة أو التنشيط الدافعي ويعني ذلك حالة لاستعداد لإصدار السلوك وما يرتبط بها من يقضة وتوتر عام ومن أمثلة ذلك استعداد مجموعة من الأشخاص لبدء سباق في العدو أو البحث عن الطعام أو عقد علاقة اجتماعية مع آخرين... الخ.

2- تنظيم السلوك وتوجيهه إلى هدف محدد فبعد وصول الكائن الحي إلى حالة تعبئة الطاقة أو التنشيط الدافعي، يتجه بسلوكه إلى هدفه المحدد الذي يشبع حاجته، وفي الأمثلة السابقة يبدأ الأشخاص السباق من أجل تحقيق مراكز متقدمة والفوز بها ويبدؤون في تناول الطعام بعد الحصول عليه والتعرف على مجموعة من الأشخاص وإقامة صداقة معهم.

3- تناسب قوة الدافع المثار مع مقدار الطاقة الناتجة عنه، فالشخص الذي استمر جائعا لمدة يوم كامل يكافح بقوة لإشباع حاجته للطعام وذلك مقارنة بشخص آخر تناول الطعام منذ ساعة واحدة.

4- تستمر الطاقة المعبأة لتحقيق الهدف حتى يصل الكائن الحي إليه.

5- القابلية لتغيير مسار الهدف، فالكائن الحي يستمر في بذل الجهد من أجل تحقيق هدفه وخفض توتره المرتبط بدافع معين سواء كان فيسيولوجيا (كالجوع أو العطش) أو سيكولوجيا (كالإنجاز أو السيطرة وفي هذا الإطار يمكنه تغيير مسار الهدف إذا شعر إن الطريق الذي يسلكه لا يوصله إلى هدفه فيسلك طريقا آخر، وإذا لم يستطع تحقيق هدفه بأي من هذه الطرق فإنه يصاب بحالة من الإحباط. (10)

ويعرفها " كوني " 1997 بأنها حافز drive داخلي توجه السلوك نحو بعض الغايات وتعمل الدافعية على مساعدة الأفراد على التغلب على حالة الكسل والقصور وقد تعمل القوى الخارجية على التأثير في السلوك ولكن القوى الداخلية للدافعية هي التي تعمل على دفع السلوك وتحفيزه.

فهي مثل داخلي يحرك سلوك الأفراد ويوجهه للوصول إلى هدف معين.

ب - دافعية الانجاز:

عرف البحث في هذا الموضوع عدة تغيرات واخذ أبعاد مختلفة في ظل التطور الذي شهده علم النفس عبر مختلف المراحل، انتقالا من الفلسفة، مروراً بالنظريات الفيسيولوجية وصولاً إلى النظريات المعرفية والسوسيو معرفية.

وتعد دافعية للانجاز من المفاهيم النفسية التي أثارت جدلاً ونقاشاً بين علماء النفس وحظيت باهتمامهم إذ تصدت لها البحوث والدراسات لوصفها وتفسيرها واخذ كل باحث يعرفها من إطار عمله ومن إطار النظرية التي يتبناها، ويشير التطور التاريخي لمفهوم دافعية الانجاز إلى استخدام مصطلح الدافع للانجاز في علم النفس يرجع من الناحية التاريخية إلى " الفرد ادلر " Adler الذي أشار إلى أن الحاجة للانجاز هي دافع تعويض مستمد من خبرات الطفولة(11).

وكبرت ليفن levin الذي عرض هذا المصطلح في ضوء تناوله لمفهوم الطموح Aspiration وذلك قبل استخدام "موراي " Muray 1938 لمصطلح الحاجة للانجاز وعلى الرغم من هذه البدايات المبكرة إلا أن " موراي " يعد من أوائل المهتمين بهذا المصطلح والذي يرجع إليه الفضل في إدخال مفهوم الحاجة للانجاز med of Achievmet إلى التراث السيكولوجي إذ أنه أول من قدم هذا المفهوم بشكل دقيق بوصفه مكوناتها من ومكونات الشخصية

وذلك في دراسته الموسومة بعنوان استكشاف في الشخصية Exploration impersonnalité والتي عرض فيها موراي العديد من الحاجات النفسية، وعلى الرغم من المدى البعيد الذي ذهبت إليه الكثير من الدراسات والبحوث لمفهوم الانجاز، وانتشار هذا المفهوم على نطاق واسع في التراث السيكولوجي إلا أن تعريفه لم يخرج عن نسق "موراي" للحاجات النفسية. (12)

عرف "موراي" الحاجة للانجاز بأنها تشير إلى رغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات وممارسة القوى والكفاح أو المجاهدة لأداء المهام الصعبة، وتناول الأفكار وتنظيمها مع انجاز ذلك بسرعة كلما أمكن ذلك وفي ضوء هذا التعريف أوضح "موراي" إن شدة الحاجة للانجاز تتمثل في عدة مظاهر من أهمها: (13)

- سعي الفرد إلى القيام بالأعمال الصعبة، وتناول الأفكار وتنظيمها مع انجاز ذلك بسرعة وبطريقة استقلالية.

• تخطي الفرد لذاته من خلال الممارسة الناجحة لما لديه من قدرات وإمكانيات وأشار موراي إلى أن الحاجة للإنجاز قد أعطيت اسم إرادة القوى welltopever في كثير من الأحيان وافترض أنها تتدرج تحت حاجة كبرى واشمل هي الحاجة إلى التفوق.

وتتحد طريقة إشباع الحاجة للإنجاز في ضوء تصور موراي طبقاً لنوعية الاهتمام والميل فالحاجة إلى المجال الجسمي على سبيل المثال تكون على هيئة الرغبة في النجاح الرياضي بينما تكون الحاجة للإنجاز في المجال العقلي على هيئة الرغبة في التفوق العقلي أو المعرفي. (14)

يحدد " ماكلياند " Mc.chelland تعريفاً لمصطلح دافعية الإنجاز: " بأنه استعداد ثابت نسبياً في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة في سبيل تحقيق وبلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإرضاء.

وذلك في المواقف التي تقيم الأداء وفي ضوء مستوى محدد من الامتياز (15)، ويرى " هول ولندزي Holl / Lindzey إن دافعية الإنجاز تعني: تحقيق شيء صعب والتحكم في الأشياء وتناولها أو تنظيمها وأداء بأكبر قد ممكن من السرعة والاستقلالية والتغلب على العقبات وتحقيق مستوى مرتفع والتفوق على الذات ومنافسة الآخرين والتفوق عليهم، وزيادة تقدير وفاعلية الذات عن طريق الممارسة الناجحة للقدرة.

فالدافعية بهذا تعتبر بمثابة حالة باعثة وموجهة ومنشطة للسلوك وتعمل على دفع الفرد نحو تحقيق هدف معين والاحتفاظ على استمرارية السلوك، أن الدافعية ليست شيئاً مادياً يمكن رؤيته مباشرة إنما هي حالات في الكائن الحي نستنتج وجودها من أنماط السلوك المختلفة ومن الكائن الحي نفسه، وليس معنى هذا أن الدافعية هي نمط السلوك الذي نلاحظه إنما هي حالة وراء هذا السلوك أي أنها الحالة التي تثير وتنشط وتوجه السلوك نفسه وتحمل على استمراريته. (16)

يرى " عبد القادر طه " بأنها: " تشير إلى رغبة الفرد وميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة، حتى يجوز رضا رؤسائه ومخدوميه فتفتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترقيّة والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين والموظفين. (17)

تعتبر دافعية الانجاز واحدة من الدوافع المكتسبة التي حصلت على الكثير من النقاش والجدل عن التربويين، وعلى الرغم من أن هذا الدافع يعتبر من الحاجات المتأصلة والمرتبطة بدافع الاستحسان إلا أنه بدأ بالاستقلال، فإذا امتلك الطلبة هذا الدافع يصبح لديهم رغبة في التحصيل من أجل لتحصيل ذاته وليس من أجل أسباب أخرى. ويتطلب هذا الدافع التأكيد على القدرات العالية، وفي الوقت ذاته يجذب القدرات المنخفضة، وقد وجد تريير " كولمان " Coleman (18) الشهير بان الشعور الشخصي بالكفاية الذاتية كان العامل الحاسم في تحديد التحصيل الأكاديمي وقد وجد أن هذا العامل كان من أهم العوامل المؤثرة في التحصيل بما فيها الفروق الطبقيّة الاجتماعية والعرق ونسبة الطلبة إلى المعلمين وعدد الكتب في المكتبة وحتى الخلفية التعليمية لمعلمين كما تعتمد دافعية الانجاز بشكل كبير على مدى اقتناع الطلبة بان يكونوا مسؤولين عن تقرير مصيرهم، ولكنهم يعوزونه إلى جهدهم وإلى قراراتهم الشخصية. (19)

2- لمحة تاريخية عن تطور مفهوم الدافعية الانجاز:

تعود الأعمال الأولى التي ظهرت فيها محاولة تفسير دوافع السلوك إلى فلاسفة الإغريق ويمكن التمييز بين اتجاهين في هذه الحقبة التاريخية:

الأول: يعتبر السلوك مدفوعاً بالمنفعة ويستجيب لمبدأ اللذة والألم.

الثاني: ينسب إلى الفلسفة العقلية والمثالية، التي تؤكد على دور العقل والأخلاق والإرادة الحرة في تحديد السلك الإنساني وتوجيهه.

إن الرأي الأول يعطي أهمية البعد العاطفي للدافعية في حين يتمسك العقليين بالجانب المعرفي وتعتبر هذه الأعمال بمثابة الخطوات الأولى لفهم دوافع السلك الإنساني. (20)

أما خلال القرن السابع عشر، فقد أظهرت البحوث العلمية خضوع الكون إلى قوى فيزيائية تحكمه وتتظم عمله وتحافظ على توازنه

هكذا ظهرت المقاربة الميكانيكية في تفسير السلوك الإنساني، والتي تعتبر هذا الأخير خاضعا لقوى الطبيعة مثله مثل الظواهر الأخرى، ذلك بعد أن سادت لمدة طويلة فكرة أن الإنسان قادر على ممارسة الضبط الكامل لأفعاله بوصفه كائن مفكر يملك القوة لكبح أهوائه إلا أن ديكارت اعتقد أن الروح ليست خاضعة للقوانين التي تحكم المحيط الطبيعي المادي فالروح كقوة يمكن أن تتدخل بين المثيرات والاستجابات وهو ما يعبر عنه ديكارت بالإرادة واختياره كما اقترنت هذه الرؤى بالفلسفة الدينية في أوروبا الشيء الذي زاد من قوتها وسيطرتها. (21)

برز هذا اثر هذه الآراء النموذج الغريزي الذي يفسر سلوك الإنسان على انه محصلة لمجموعة من الغرائز أي تلك الميول الفطرية التي يولد الإنسان مزود بها وهذا ما ذهب إليه " وليام جيمس و ماك دوجال " في مطلع القرن الماضي. (22)

في التوجه نفسه تقريبا يؤكد علماء التحليل النفسي وعلى رأسهم فرويد على دور غريزة الحياة وغريزة الموت في تفسير السلوك وفهمه بالإضافة إلى قوة اللاشعور فالإنسان ليس واعيا دائما لما يدفعه للقيام بسلوك ما وفي إطار النظريات السلوكية تم تقليص دور الحاجات الفطرية الوراثية في تفسير السلوك الإنساني بالرغم من أن لهذه الأخيرة دور هام إلا أن الجزء الأكبر من السلوك البشري مكتسب، عن طريق الاتصال بالآخرين والاحتكاك بهم فالتيار السلوكي يركز على المثيرات الخارجية والتعلم بالارتباطات لتفسير الظواهر السلوكية تفسيرا علميا موضوعيا، ويضع جانبا كل الظواهر غير القابلة للملاحظة كالوعي والشعور والعمليات العقلية لقد وقف المعرفيون موقفا وسط بين التوجه الغريزي والتوجه السلوكي، فإضافة إلى العوامل الداخلية والمتمثلة في الغرائز والاستعدادات الفطرية التي يكون الإنسان مزود بها تأتي العوامل الخارجية والمتمثلة في مختلف المثيرات والتعزيزات التي يتلقاها الإنسان في محيطه الطبيعي والاجتماعي للمساهمة في تحريك سلوكه (23) وقد حظي مفهوم دافعية الانجاز باهتمام الباحثين العرب حيث توصل الشربيني 1978 إلى إحدى عشر سمة تعبر عن الدافع للإنجاز هي: الطموح، المثابرة، الاستقلال، الثقة بالنفس، الإتقان، الحيوية، الفطنة، التفاؤل، المكانة، الجرأة الاجتماعية، كما كشف عبد القادر 1978 من خلال استقرائه لمجموعة من الدراسات السابقة عن ثلاثة دوافع فرعية للإنجاز تتمثل في: الطموح العام، النجاح بالمثابة على بذل الجهد، التحمل من اجل الوصول للهدف، كما عرف عبد الخالق 1991 الدافع للإنجاز بأنه الأداء على ضوء مستوى الامتياز والتفوق أو الأداء الذي تحدثه الرغبة في النجاح وأشار " هيلجاراد

Hilgard 1979 " وآخرون إلى أن الدافع للإنجاز يعني تحديد الفرد لأهدافه في ضوء معايير التفوق والامتنياز. (24)

3. أنواع الدوافع :

يمكن تصنيف الدوافع التي تشكل السلوك الإنساني إلى نوعين وهي تعتبر أكثر التصنيفات شيوعاً بين العلماء والمتخصصين في مجال علم النفس وهي التالية: (25)

3.أ- الدوافع الأولية:

هي الدوافع التي تنشأ من حاجات الجسم الخاصة بوظائفه البيولوجية، كالحاجة إلى الطعام والماء والجنس وتجنب الحر والبرد والألم، وهي تتميز بما يلي: لا يتعلمها الفرد أو يكتسبها ولكنها موجودة بالفطرة، إنها عامة لدى جميع الكائنات الحية البشرية والحيوانية على حد سواء، أنها تهدف إلى المحافظة على بقاء الكائن الحي واستمرار النوع، تتحدد عن طريق الوراثة ونوع الكائن الحي وتتصل بحياته وحاجاته الأساسية عندما تشبع الدوافع الأولية فإن الدافع الثانوية تبدأ في الظهور والنشاط وفي توجيه سلوك الإنسان من بين هذه الدوافع:

3-أ-1- دوافع الجوع: يحدث نتيجة نقص المواد الغذائية في الدم فتحدث حالة من التوتر لدى الفرد، وكذلك تقلصات في جدران المعدة ويزداد النشاط العام في الجسم فيشعر الفرد بدافع الجوع وبرغبته في تناول الطعام.

3-أ-2- دوافع العطش: يعد جفاف الفم والحلق بمثابة المنبه الفعال للعطش كما يكون بمثابة الإنذار الذي يتلقاه الكائن الحي بوجود نقص في كمية الماء بجسمه، مما يدفعه إلى شرب الماء من أجل سد هذا النقص، ويتأثر دافع العطش بالعوامل الاجتماعية فتتسأ بذلك ميول خاصة لشرب أنواع معينة من السوائل كالشاي والقهوة أو بعض المشروبات الغازية والكحولية، كما في بعض الثقافات الأوروبية

3-أ-3- دافع التعب: يؤدي شعور الكائن الحي بالتعب إلى حاجة قوية لراحة وتتمثل التغيرات الفيزيولوجية الأساسية التي ترتبط بالتعب في تراكم حمض اللبن في الدم والذي يزول بعد الحصول على كمية كافية من الراحة وتختلف آثار التعب الشديد على السلوك حسب طبيعة المهام المطلوب أدائها.

3-أ-4- دافع الجنس: تحكمه عدة قيود ترتبط بالمتغيرات الثقافية والاجتماعية والأخلاقية حسب تركيبة المجتمع الذي ينتمي إليه الفرد، وبالتالي يعد مسؤولاً عن نسبة كبيرة من التباين في السلوك من شخص لآخر كل حسب انتمائه واتجاهاته وتنشئته الاجتماعية. (26)

3-ب - الدوافع الداخلية للفردية:

تمثل سعي الفرد نحو القيام بشيء معين لذاته فهي دوافع تحقق الذات للشخص من خلال استجاباته المختلفة، كما أنها تقف وراء الانجازات المتميزة والإبداعات البشرية في الفكر والسلوك ومن هذه الدوافع ما يلي:

3-ب-1- دوافع الفضول: وتعرف أيضاً بحب الاستطلاع تمثل ميل الشخص ورغبته في استكشاف معالم البيئة المحيطة به والوقوف على جوانبها الغامضة.

3-ب-2- دافع الكفاءة: نعني به استخدام الكائن الحي لقدراته ووظائفه الإدراكية والحركية بأفضل شكل ممكن أي استخدامها بكفاءة عالية.

3-ب-3- دافع الإنجاز: نقصد به محاولة الشخص المحافظة على درجة عالية من الأداء حسب قدراته في كل الأنشطة التي يمارسه والتي يحقق بها معايير التفوق على إقرانه.

3-ج- الدوافع الخارجية الاجتماعية:

تنشأ نتيجة لعلاقة الفرد بالآخرين ومن ثم تدفعه للقيام بأفعال معينة إرضاء لهم للحصول على تقديرهم، أو تحقيق نفع مادي أو معوي ومنها:

3-ج-1- دافع الانتماء: يمثل حاجة الشخص إلى الانتماء إلى غيره من الأفراد فإذا كان الإنسان اجتماعي بطبعه فهو في حاجة دائمة إلى الولاء للجماعة والانتماء إليها.

3-ج-2- دافع التنافس والسيطرة: يظهر دافع السيطرة بشكل واضح بين أفراد الجماعات المختلفة فالأطفال يتنافسون فيما بينهم في البيت والمدرسة ويحاول الطفل في الجماعة أن يتفوق على زملائه وان يسيطر عليهم كما يتنافس الكبار من أجل الحصول على المال أو الشهرة وتولي المناصب العليا.

3-ج-3- دافع الاستقلال عن الآخرين: يمثل رغبة الشخص الملحة وحاجته لعمل المهام المطلوبة منه بنفسه وتظهر ملامح الاستقلالية عند الأطفال الصغار في رغبتهم عدم الاعتماد على والديهم وكذلك المحيطين بهم وتزداد الاستقلالية وضوحاً مع التقدم في العمر.

3-د-1- الدافع الوسيلى: هو الذي يؤدي إشباعه إلى الوصول إلى دافع آخر.

3-د-2- الدافع الاستهلاكي: هو لإشباع الفعلي للدافع ذاته.

3-ل- تصنيف الدوافع وفقا لمصدرها: تنقسم إلى

3-ل-1- دوافع الجسم: الجوع والعطش والجنس

3-ل-2- دافعية لانجاز الذاتية: ويقصد بها تطبيق معايير الداخلية أو الشخصية في مواقف الانجاز

3-ل-3- دافعية لانجاز الاجتماعية: وتتضمن تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية أي مقارنة أداء الفرد بالآخرين. (27)

3-ه- تصنيف الدوافع طبقا لنظرية ماسلو في الدافعية الإنسانية

3-ه-1- حاجات فيزيولوجية: الطعام، الجنس، الهواء، الماء، السكن، الراحة

3-ه-2- حاجات الأمن والسلامة: الحاجة إلى بيئة آمنة وخالية من الأضرار المادية وال نفسية.

3-ه-3- حاجات الانتماء والميول: تتمثل في الحاجة للقبول من طرف الآخرين.

3-ه-4- حاجات تحقيق الذات: حاجة الفرد لان يحقق ذاته وذلك من خلال استغلال كافة قدراته وإمكانياته. (28)

4. وظائف الدافعية:

تؤدي الدافعية وظائف أساسية في تحديد وتشكيل السلوك وذلك على النحو التالي:

أ - وظيفة بعث السلوك وأثارته:

فالدافعية توفر القوة أو الطاقة التي تحرك السلوك وتدفع الكائن إلى النشاط وبذل الجهد بعد حالة السكون وتتناسب شدة الدافع طرديا مع درجة النشاط أو مع قدر الطاقة التي يعبئها الكائن فكلما زاد وقت الحرمان (في حالة الدوافع الأولية) أو أهمية الهدف (في حالة الدوافع الثانوية) زاد النشاط المبذول في سبيل الوصول إلى الهدف والعكس صحيح.

ب- وظيفة توجيه السلوك: وذلك بتحديد مساره بين البدائل السلوكية المختلفة فالدافعية هنا بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه السير للإنسان في طريق سلوكي محدد(29)

فالدافعية هي القوة المحرصة التي توجه الطاقة اللازمة لتنفيذ الأهداف المرغوب الوصول إليها، والمجهودات اللازمة لتحقيق بصفة جيدة القدرات والعمل المنتظر والمحافظة على البقاء والاستمرار وهذا ينعكس من خلال تنشيط سلوك الأفراد بشكل دائم من اجل إشباع حاجاته لضمان بقاءه واستمراره.

وقد أوضحت العديد من البحوث أن هناك فروق بين الجنسين في الدافعية للإنجاز حيث أن الدافع إلى الإنجاز عند الإناث أقل من نظيره عند الذكور وان هناك خوفا من النجاح عند الإناث يتمثل في اعتقاد للإناث بان نجاحهن سوف يعود عليهن ببعض النتائج السلبية مثل الرفض الاجتماعي لهن ووصفهن بأنهن لا يتمتعن بالأنوثة لهذا تتحاشى الإناث مواقف التنافس ويتحاشين الكشف عن مظاهر الاقتدار في سلوكهن وينأين بأنفسهن عن تحقيق الانجازات العقلية، وبهذا فان إدراك الإناث لهذه النتائج السلبية التي يعود بها الإنجاز عليهن تكف لديهن سلوك الإنجاز أو على الأقل لا تجعلهن يستجبن المواقف المحفزة للإنجاز بنفس الطريقة التي يستجيب في هذا الصدد تظهر في فترة مبكرة تعود إلى فترة الطفولة ويبدو واضحا من الدراسات في هذا المجال إن الإناث عموما موجّهات بدافعية للإنجاز أقل من توجه الذكور بها، فهن موجّهات بمعان اجتماعية يمثلها دورهن كأمهات وزوجات لأكثر من توجههن بمعاني لإنجاز وتحقيق الذات. (30)

5. مكونات دافعية الإنجاز.

يرى " اوزيل " أن هناك ثلاث مكونات على الأقل لدافع الإنجاز وهي:

أ - الحافز المعرفي:

الذي يشير إلى محاولة الفرد إشباع حاجاته لأن يعرف ويفهم ، حيث أن المعرفة الجديدة تعين الأفراد على أداء مهامهم بكفاءة أكبر فإن ذلك يعد مكافأة له.

ب - توجيه الذات:

وتمثله رغبة الفرد في المزيد من السمعة والصدق والمكانة التي يحرزها عن طريق أدائه المتميز والملتزم في الوقت نفسه بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها، بما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته.

ج - دافع الانتماء:

بمعناه الواسع الذي يتجلى في الرغبة في الحصول على تقبل الآخرين، ويتحقق إشباعه من هذا التقبل بمعنى أن الفرد يستخدم من جانب أولئك الذين يعتمد عليهم في تأكيد ثقته بنفسه.

أما عبد المجيد 1985 فاعتبر أن الدافع للإنجاز دالة لسبعة عوامل هي:

- 1 - التطلع والنجاح.
- 2 - التفوق عن طريق بذل الهد والمثابرة.
- 3 - الانجاز عن طريق الاستقلال عن الآخرين في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط.
- 4 - القدرة على الانجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها والسيطرة على الآخرين.
- 5 - الانتماء إلى الجماعة والعمل من أجلها.
- تنظيم الأعمال وترتيبها بهدف انجازها بدقة وإتقان.
- 7 - مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة بين الآخرين.

أما عبد القادر 1977 فقد قام بتحديد دافع الانجاز من خلال ثلاث مكونات وهي:

- 1- الطموح العام.
 - 2- النجاح والمثابرة على بذل الجهد.
 - 3- التحمل من أجل الوصول إلى الهدف.
- أما جاكسون و أحمد وهبي 1986 فيرون أن الدافع للإنجاز ناتج عن عدة عوامل أولية وهي:
- 1 - المكانة بين الأفراد.
 - 2 - المكانة بين الخبراء.
 - 3 - التملك.
 - 4 - الاستقلالية.
 - 5 - التنافسية.
 - 6 - الاهتمام بالامتياز.

أما عمران 1980 فيفترض أن دافع الانجاز يتكون من الأبعاد التالية:

- 1 - **البعد الشخصي:** ويتمثل هذا البعد في محاولة الفرد تحقيق ذاته المثالية من خلال الانجاز وان دافعه في ذلك دافعية ذاتية، انجاز من أجل الانجاز، حيث يرى الفرد أن في الانجاز متعة في حد ذاته وهو يهدف إلى الانجاز الخالص الذي يخضع للمقاييس والمعايير الذاتية الشخصية، ويتميز الفرد من أصحاب هذا المستوى العالي ففي هذا البعد بإرتفاع مستوى كل من الطموح والتحمل والمثابرة وهذه أهم صفاته الشخصية.

2 - البعد الاجتماعي: ويقصد به الاهتمام 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.

3 - بعد المستوى العالي في الانجاز: ويقصد بهذا البعد أن صاحب المستوى العالي في الانجاز يهدف إلى المستوى الجيد والممتاز في كل ما يقوم به من عمل. (31)

6- خصائص الفرد ذوي الانجاز العالي.

1 - يملكون النزعة للقيام بمجازفات محسوبة ومنضبطة لذلك يضعون لأنفسهم أهدافا تتطوي على التحدي والمجازفة وهم يفعلون ذلك كحالة طبيعية ومستمرة إذا أنهم لا يشعرون باللذة والانجاز إذا كانت المهام والأهداف التي ينفذونها سهلة ومضمونة النتائج. (32)

2 - الميل إلى الوضعيات والمواقف التي يتمكنون فيها من تحمل المسؤولية الشخصية في تحليل المشاكل وإيجاد الحلول لها.

3 - الرغبة في التغذية العكسية لانجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى انجازاتهم. (33)

4 - يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الانجاز بما يؤديه ن عمل في حد ذاتها أكثر من اهتمامه بأي عائد مادي يعود عليه من انجاز هذا العمل، وهو دون شك يرغب في الحصول على قدر كبير من المال لكونه مقياسا لدرجة امتيازه في أدائه عمله.

5- يتميز الأفراد مرتفعي الانجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الأكثر خيرة منهم، ويلتزمون بآرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذين يريدون اتخاذ القرار فيه.

6 - يفضلون المهن المتغيرة والتي فيها تحديات مستمرة وينفرون من المهن الروتينية. (34)

7 - يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبطة بها.

• يتميز ذوي الانجاز المرتفع بتحمل المخاطرة المتوسطة أي أن هناك إمكانية حساب

احتمالات هذه المخاطرة. (35)

• درجة متوسطة من المخاطرة تعني أنها قد تكون مناسبة لحجم ونوعية قدرات الفرد. (36)

أي أن ذوي الانجاز المرتفع يفضلون الأعمال التي يعرفون كيف ومتى يقومون بها.

_ العوامل المسببة لدافعية الانجاز عند أتكسون

يصرح أتكسون Atkisson أن النزعة أو الميل لانجاز النجاح استعداد دافعي مكتسب وهو يختلف بين الأفراد كما انه يختلف عند الفرد الواحد في المواقف المختلفة وهذا الدافع يتأثر بعوامل رئيسية ثلاثة عند قيام لفرد بمهمة ما، و العوامل هي: (37)

- 1 - **الدافع لانجاز النجاح:** إن الأفراد يقدمون على أداء المهمات بنشاط وحماس كبيرين رغبة منهم في اكتساب خبرة النجاح ولهذا الدافع نتيجة طبيعة وهي دافع تجنب الفشل ويختلف الأفراد في درجة دافعهم لتجنب الفشل ،فمن الممكن أن يراجع فردين نفس المهمة، يقبل احدهما على أدائها بحماس تمهيدا للنجاح فيها، ويقبل الثاني بطريقة يحاول من خلالها تجنب الفشل المتوقع.
- 2 - **احتمالية النجاح:** لان احتمالية نجاح أية مهمة تنفق على عملية تقويم ذاتي يقوم بها الفرد الذي يريد أن ينجز المهمة فالمهمات السهلة لا تعطي الفرد الفرصة للمرور في خبرة نجاح مهما كانت درجة الدافع لتحقيق النجاح الموجودة عنده أما المهمات الصعبة جد فان الأفراد لا يرون أن عندهم القدرة على أدائها أما في حالة المهمات المتوسطة، فان الفروق الواضحة في درجة دافع تحقيق النجاح تؤثر في الأداء على المهمة بشكل واضح ومتفاوت بتفاوت الدافع .
- 3 - **قيمة باعث النجاح:** إن ازدياد صعوبة المهمة يتطلب ازدياد قيمة باعث النجاح ،فكلما كانت المهمة أكثر صعوبة يجب أن يكون الباعث اكبر قيمة للحفاظ على مستوى دافعي مرتفع ،فالمهام الصعبة المرتبطة ببواعث قليلة القيمة لا تستثير حماس الفرد.

7. نظريات دافعية الانجاز:

منذ خمسينات القرن ظهرت إلى حيز الوجود بعض النظريات في مراجع علم النفس كلها تحاول أن تعطي تفسيرات مختلفة لدافعية الأفراد في مواقف الانجاز، تتعلق بحياتهم العامة الأكاديمية منها والتعليمية أو المهنية.

7-أ- نظرية مدرج الحاجات:

قدمها " ابراهام ماسلو" حدد فيها سلسلة متدرجة مرتبة من أدنى إلى أعلى مراتب الحاجات الإنسانية ،فأشار إلى أن الأفراد يشبعون حاجاتهم طبقا لنظام طبيعي لأولويات الجسم والعقل وقسم هذه الأولويات إلى فئتين هما. (38)

7-أ-1- حاجات النقص: وتتضمن حاجات الضرورة والإلحاح أو الحاجات الأساسية للحياة والتي تتضمن حاجات استهلاك واستعادة الطاقة مثل الحاجة للطعام والشراب والنوم والحاجة للشعور بالأمن والتي لها أولوية في حياة الإنسان. (39)

7-أ-2- حاجات النمو: تتضمن الحاجات النفسية والاجتماعية مثل الحاجة للحب والانتماء والصدقة والحاجة إلى تقدير الذات وفي رأي "ماسلو" أن حاجات النقص يجب أن تشبع أولاً، قبل حاجات النمو، إذ أن الحاجة للطعام والحاجة للماء أكثر إلحاحاً وتحمل أولوية أكثر من الحاجة للحب والصدقة والتقدير كما انه عندما تشبع حاجة من حاجات النقص، وقد أشار "مارتن" إلى أن تطبيق نظرية مدرج الحاجات قد تمكن من المساعدة على فهم بعض الأعراض التي قد توقع الفرد للممارسة الرياضة والاشتراك في المنافسات. (40)

7-ب- نظرية الغرائز:

حاول أصحاب هذه النظرية تفسير دوافع السلوك على أساس الغرائز وان كل نشاط يقوم به الإنسان يرتبط بها.

والغريزة كما يراها "سيجموند فرويد": تصدر عن حالة إثارة بدنية أو دافع ملح أو توتر داخل الجسم بهدف تحقيق هدف معين لكي يحقق إزالة الإثارة والتوتر، بالتالي حدوث اللذة والإشباع فالفرد يكون مدفوعاً طول حياته بالطاقة الغريزية التي أطلق عليها مصطلح "الليبدو".

7-ج- نظرية التنشيط (الإثارة)

إن المبدأ الذي تقوم عليه هذه النظرية حسب " ويتج Witnej " إن كل فرد لديه مستوى معين من الإثارة وان السلوك يكون موجهاً للاحتفاظ بهذا المستوى، فإذا كانت مثيرات البيئة عالية لدرجة كبيرة فان السلوك يكون موجهاً لمحاولة (التنشيط - الإثارة)، أما إذا كان مستوى الاستثارة منخفضاً جداً فان السلوك عندئذ يكون مدفوعاً لمحاولة الارتقاء بمستوى هذا الأخير، فكلما ارتفعت مستويات الدافعية (الاستثارة، التنشيط) لدى الفرد كلما تحسن الأداء. (41)

7-د- نظرية التعلم الاجتماعي:

تعتبر هذه النظرية أن التعلم السابق يعتبر من المصادر الرئيسية للدافعية، إذ أن نجاح أو فشل استجابة معينة تؤدي إلى التعرف على الجوانب التي يمكن أن تؤدي إلى نتائج إيجابية أو سلبية، وبالتالي تنشأ الرغبة والدافع لتكرار السلوك الناتج، كما أن التعلم بملاحظة نجاح أو فشل الآخرين قد يكون كافياً لإنتاج حالات الدافعية وقد أشار "البرتو بانديور" أن نظرية التعلم

الاجتماعي تتأسس على التعلم بالنمذجة، أو القدرة أي التعلم بملاحظة وتقليد الآخرين، كما أن التعلم يرتبط أيضا بالتعزيز الاجتماعي فالسلوك الذي يتم تعزيزه أو تدعيمه يكون بمثابة دافع أو حافز للفرد لتكرار مثل هذا السلوك أو الأداء مرة أخرى. (42)

7-ل- نظرية دافعية الانجاز

تهدف هذه النظرية إلى تحديد مستوى استمرارية السلوك وهذا الأمر يحدث عندما يعرف الشخص أن أداءه سوف يخضع للتقييم أي أما النجاح أو الفشل. وتشير شدة النظرية إلى أن الشخص الذي يرغب في النجاح يمارس عادة أعمالا لها صعوبة متوسطة أما الأفراد الذين يميلون إلى تجنب الخسارة فيمارسون الأعمال السهلة جدا أو الأعمال الصعبة جدا، وتفترض هذه النظرية التي ترتبط أساسا بكل من " ماكيلاندو واتكنسون " أن عوامل الدافعية هي عوامل ذاتية داخلية تتصل بالقوى والرغبات الداخلية للفرد والمتمثلة في الرغبة في التمييز والإبداع.

ودافعية الانجاز لدى الفرد تتأثر بثلاث عوامل رئيسية هي:

- الدافع للوصول للنجاح.
- احتمال النجاح.
- القيمة الباعثة للنجاح. (43)

7-ه- نظرية "ماكيلاند" الحاجة للانجاز لماكيلاند

يعرف " ماكيلاند " واقعية الانجاز بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من اجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق. تتيح هذه النظرية من الرغبة الكبيرة في اكتشاف دافع الانجاز عند مشاهدة أفراد هذه النظرية من الرغبة الكبيرة في اكتشاف دافع الانجاز عند مشاهدة أفراد وهم يؤدون أعمالهم، لأنه يفصح عن ظاهرة جديدة بالاهتمام مؤداها أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة لتحقيق الأهداف ومدى السعادة التي يحصلون عليها من انجازهم لهذه الأهداف (44)، وقد أشار " ماكيلاند " وآخرون 1953 إلى أن هناك ارتباط بين الخبرات السابقة والأحداث الايجابية، وما يحققه الفرد من نتائج فإذا كانت مواقف الانجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد فانه يميل للأداء والانهمك في

السلوكيات المنجزة، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت هناك بعض الخبرات السلبية فان ذلك سوف ينشأ دافعا لتحاشي الفشل.

وقد أوضح "كورمان" Korman 1974 أن تصور " ماكيلاند" في الدافعية للإنجاز أهمية كبيرة لسببين:

- **السبب الأول:** انه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد، وانخفاضها لدى البعض الآخر حيث تمثل مخرجات أو نتائج الانجاز أهمية كبيرة من حيث تأثيرها الايجابي والسلبي على الأفراد، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية مثل هذا التصور قد يمكن من خلاله قياس الدافعية لإنجاز الأفراد والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الانجاز مقارنة بغيرهم.

- **السبب الثاني:** يتمثل في استخدام " ماكيلاند" لفروض تجريبية أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للإنجاز في بعض المجتمعات والمنطق الأساسي خلق هذا الجانب أمكن تحديده فيما يلي:

- هناك اختلاف بين الأفراد فيما يحققه الانجاز من خيارات مرضية بالنسبة لهم.
- يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للإنجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من:

1 - مواقف المخاطرة المتوسطة

حيث تقل مشاعر الانجاز في حالات المخاطرة المحدودة أو الضعيفة، كما يحتمل أن لا يحدث الانجاز في حالات المخاطرة الكبيرة.

2 - المواقف التي تتوفر فيها المعرفة بالنتائج أو العائد من الأداء

حيث انه مع ارتفاع الدافع للإنجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الانجاز.

3 - المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولا عن أدائه

ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الانجاز يرغب في تأكيد مسؤولياته عن العمل نظرا لان الدور الملزم لعمل ما، يتسم بعدد من الخصائص فان الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة للإنجاز سوف ينجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم.

وأكد " ماكيلاند" بان النمو الاقتصادي للأمم يعتمد على الأداء الناجح للدور الملزم حيث يعتمد نجاح المجتمع وتقدمه على الأفراد الذين يجذبون إلى الوظيفة الملزمة حيث تحمل المسؤولية والاستقلالية في الأداء. (45)

7- و - نظرية " أتكسون " الحاجة للإنجاز

تهدف هذه النظرية إلى توقع سلوك الأفراد الذين رتبوا بتقدير عال أو منخفض بالنسبة للحاجة للإنجاز، ويقول " اتكسون ":" أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للإنجاز يكون لديهم استعداد أو كفاح من اجل النجاح."

هذا ويكونون مدفوعين للحصول على الأشياء التي تأتي من تحقيق أو انجاز بعض الأهداف التي توجد فيها فرص للنجاح ويتجنبون الأعمال السهلة وأنهم يقبلون على التدريب ليصبحوا أكثر انجازا (46)، كما أن هؤلاء الناس يفضلون الحصول على النقد في وقته وتغذية عكسية عن أدائهم، وتظهر الدراسات أن هؤلاء الناس ذوي الحاجات المرتفعة للإنجاز يقومون بأداء أفضل خاصة في الأعمال ذات الالتزام مثل بدء الأعمال الجديدة. (47)

كما قال " اتكسون " بإلقاء الضوء على العوامل المحددة للإنجاز القائم على المخاطرة وأشار إلى أن مخاطرة الانجاز في عمل ما تحدها أربعة عوامل منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد، وعاملان يرتبطان بخصائص المهمة لمراد انجازها وذلك على النحو التالي:

_ فيما يتعلق بخصال الفرد:

هناك على حد تعبير " أتكسون " نمطان من الأفراد يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه نحو الانجاز.

أ- **النمط الأول:** الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الحاجة للإنجاز بدرجة اكبر من الخوف من الفشل.

ب- **النمط الثاني:** الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الخوف من الفشل بالمقارنة بالحاجة للإنجاز.

وقد ركز علماء النفس في دراستهم لدافع الانجاز على هذين النمطين المتقابلين أو المتناظرين، فلا يوجد فرد يتمتع بنفس القدر من النمطين فالأفراد المرتفعون في الحاجة للإنجاز يتوقع أن يظهروا الانجاز الموجه نحو النشاط، وذلك لان قلقهم من الفشل محدود للغاية.

أما فيما يتعلق بالأفراد المخفضين في الحاجة للإنجاز فيتوقع أن لا يوحد النشاط المنجز لديهم، أو يوجد بدرجة محدودة، وذلك بسبب افتقارهم للحاجة للإنجاز وسيطرة الخوف من الفشل والقلق عليهم.

_ خصائص المهمة:

بالإضافة إلى هذين العاملين للشخصية هناك أيضا موقفان أو متغيران يتعلقان بالمهمة، يجب أخذهما بالاعتبار هما:

أ - العامل الأول: احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي احد محددات المخاطرة.

ب - العامل الثاني: الباعث للنجاح في المهمة يتأثر للأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه المهمة ويقصد بالباعث للنجاح الاهتمام الداخلي أو الذاتي لأي مهمة بالنسبة للشخص. (48)

7-ي- نظرية الغزو

يعتبر " مايدر " هو المؤسس لنظرية الغزو ومن الأوائل المهتمين بدراسة دوافع الفرد الكامنة وراء تفسيراتهم السببية حيث تقوم على تفسير سلوك العلاقات بين الأفراد وما يستعمله هذا السلوك من إدراك الفرد الآخر وتحليل الفعل وتأثير المتغيرات البيئية في عملية الغزو.

ويعتبر " مايدر " إن هناك دافعين رئيسيين وراء التفسيرات السببية التي يقدمها الأفراد:

الدافع الأول: حاجة الفرد لتكوين فهم مترابط على العالم المحيط

الدافع الثاني: حاجة الفرد للتحكم والسيطرة على البيئة وذلك من خلال التنبؤ بسلوكيات الآخرين والسيطرة عليها. (49)

للفرد أهمية كبيرة في دافعية الانجاز، حيث يعتبر كل من "اركيس" و "جرسكي" أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع للنجاح اكبر من دافع تجنب الفشل، يميلون إلى غزو النجاح إلى أسباب داخلية، في المقابل نجد أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع لتجنب الفشل بدرجة اكبر من دافع تحقيق النجاح يميلون إلى غزو النجاح لأسباب خارجية خلافا لما جاء به " أتكسون ".

ويرى "وينر" أن الفشل في تحقيق الهدف يمكن أن يؤدي إلى ترك العمل، كما يمكن أن يؤدي أيضا إلى إعادة النظر والمثابرة في أداء العمل حتى الوصول إلى الهدف.

ومن هذا المنطلق قام "وينر" وآخرون بصياغة نظرية الغزو التي تهدف إلى توضيح تأثير الدوافع إلى الخبرات والنجاح والفشل وميز بين ثلاثة أبعاد للسببية. (50)
الثبات: يقصد به القدرة على الاستمرار بشكل معتدل أو بشكل غير مستقر.
السببية: يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية.
التحكم: يقصد بها العوامل التي تخضع لسيطرة أو التي تكون خارج نطاق السيطرة. (51)

7-م- نموذج دافعية الكفاءة

قدمت "سوزان هارتر Harter" نظريتها في دافعية لانجاز والمؤسسة على ستعود للفرد بكفاءته الشخصية، والتي تفترض أن الأفراد لديهم دافعية فطرية لكي يكونوا أكفاء في جوانب أو مجالات الانجاز البشري، ولإشباع الإلحاح وذلك لكي يكون الفرد كفؤاً في مجال انجازي معين فانه يحاول أن يسعى للتمكن أو التفوق.

وأشارت "هارتر" إلى أن إدراك الفرد لنجاح أو شعوره بخبرة النجاح في مجال ومحاولته للتفوق، يولد مشاعر ايجابية وشعور بفعالية الذات والكفاءة الشخصية والتي تدعم تعزز دافعية الكفاءة.

وكلما ارتفعت دافعية الكفاءة لدى الفرد فان ذلك يشجعه على القيام بمحاولات أخرى للتفوق. وعلى العكس من ذلك، فان عدم إدراك الفرد للنجاح أو شعوره بخبرة الفشل في محاولاته للتفوق فان ذلك يولد لديه مشاعر سلبية، بالكفاءة الشخصية وبفاعلية الذات، وبالتالي انخفاض دافعية الكفاءة والتي تنتج محاولات قليلة للتفوق.

من ناحية أخرى أشارت "هارتر" إلى أن دافعية الكفاءة عبارة عن تكوين متعدد الأبعاد وهذه الأبعاد تتفاعل معاً، تؤثر على محاولات البدء لإحراز التفوق في مجال انجازي معين كما تؤثر على تطور خصائص السلوك الانجازي، ومن بين أهم أبعاد هذه التكوينات التي أشارت إليها "هارتر" ما يلي:

أ - المجال النوعي محاولات التفوق: تتضمن كل من المجال المعرفي أو المجال الاجتماعي والمجال الحركي.

ب - اثر التدعيم الخارجي: فالآثار التي يدركها الآخريين لدى الفرد تعد مهمة بالنسبة له، وذلك من خلال التدعيم أو التعزيز أو القدوة.

ج - ناتج الأداء وعلاقته بصعوبة المهمة: حيث كلما كانت المهمة المؤداة من طرف الفرد صعبة واستطاع اجتيازها بنجاح فان ذلك يولد لديه الشعور بالكفاءة الشخصية.

8- قياس دافعية الإنجاز.

تصنف مقاييس دافعية الإنجاز إلى قسمين: الأولى مقاييس اسقاطية والثانية مقاييس موضوعية.

أ- المقاييس الاسقاطية

أ-1- مقاييس الإنجاز لمكلياند وزملائه 1953 تقدير الصور والتخيلات

اعد مكلياند اختيار لقياس الدافعية للإنجاز مكون من اربعة صور تم توليد بعضها من اختيار تفهم الموضوع TAT الذي أعده "موراي" 1938 Muray (52)، كما صمم "مكلياند" بعض الآخر خصيصا لقياس الدافع للإنجاز.

ويتم عرض كل صورة في أثناء الاختبار على شاشة سينمائية لمدة عشرين ثانية أمام المفحوص ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة، والأسئلة هي:

• ماذا حدث ومن هم الأشخاص؟

• ما الذي أدى إلى هذا الموقف بمعنى ماذا حدث من الماضي؟

• ما محور التفكير وما المطلوب أدائه ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟

• ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟

بعد ذلك يجيب على هاته الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق، وسيستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة، عشرين دقيقة.

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

أ-2- مقياس الاستبصار لفرنش 1958 French

قامت "فرنش" بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه "ماكلياند" لتقدير صور وتخيلات الإنجاز حيث وضعت جملا مفيدة، تصف أنماطا متعددة من السلوك

يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية اسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية، الذي يشتمل عليه البند أو العبارة.

1-3- مقياس التعبير عن طريق الرسم A.G.E.T "ارونسون"

صمم هذا المقياس لقياس دافعية الانجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار "ماكليلاند" وزملاؤه وكذا اختبار "فرنش" للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقدير الذي وضعه "ارونسون" لتصحيح اختبار الرسم فئات أو خصائص معينة كالخطوط والحيز والأشكال وذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الانجاز.

بالرغم من تطبيق هذه المقاييس على عدد من العينات إلا انه تعرض لعدة انتقادات من بينها: (53)

اعتبرها الكثير من الباحثين أنها ليست مقاييس حقيقية، بل أنها تصف انفعالات المفحوصين بصدق مشكوك فيه، لا تحتوي على معيار موحد للتصحيح بل تختلف من شخص لآخر يرى بعض الباحثين أن هذه المقاييس لا تقيس فقط الدوافع بل تتعداها إلى جوانب من شخصية الفرد ويرى "فيرنون 1953" أن اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع أن تقيس به الدوافع إلا عند الفرد المتعلم تعليماً جيداً لكي يتمكن من أن يكتب قصة ويعبر كما يراه.

ب - المقاييس الموضوعية:

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

1-2- اختبار الدافع للانجاز "هرمانس Hermans 1970"

حاول "هرمانس" بناء اختبار الدافع بعيداً عن نظرية "اتكنسون" وذلك بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين وقد انتقت منها لأكثر شيوعاً، على أساس ما أكدته البحوث السابقة وهي:

- مستوى الطموح.
- السلوك المرتبط بقبل المخاطرة.
- المثابرة.
- توتر العمل
- إدراك الزمن
- التوجه نحو المستقبل

- اختيار الرفيق
- سلوك التعرف
- سلوك الانجاز

ويتكون هذا الاستخبار من 29 عبارة متعددة الاختبارات (54)

ب-2-مقاييس التوجه نحو الانجاز " ايزنك وويلسون " 1975

ضمن اختبار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي المثالي ويتكون المقياس من 30 بنداً، يجاب عنها بـ : نعم، غير متأكد، لا.

ب-3- مقياس (راي - لن) للدافع للانجاز 1960.

وضع " لن " هذا المقياس في 1960 وطوره " راي " في السبعينات يتكون من 14 سؤالاً يجاب عنها بـ نعم، غير متأكد، لا، وللتحكم في وللايجاب تم عكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد العبارات والدرجة القصوى هي 42 وللمقياس ثبات يزيد على 70.

(55)

_ خلاصة الفصل .

لا يوجد سلوك مهما كانت طبيعته، ورآه عدد من الدوافع المختلفة لإنجازه سواء كانت (أولية أو ثانوية، إجتماعية أو نفسية إلخ) تدفعه للقيام به ، إلا أن دافعية إنجاز عمل لدى تختلف هي الأخرى من فرد إلى آخر ، هناك من دافعيته مرتفعة والآخر منخفضة كنتيجة للفروق الفردية التي تشمل (الجانب المعرفي ، الذاتي ، القيمي، المادي إلخ) ،

وعلى هذا الأساس حاول عدد من الباحثين والعلماء تفسير دافعية الإنجاز كل له وجهة نظر ، فهناك من ربطها بهرم من الحاجات الفردية الأولية والثانوية مثل: نظرية ماسلو للحاجات، هناك من ربط حدوثها بعوامل ومسببات كنظرية العزو ، وكذلك هناك علماء رجحوا لمبدأ التعلم .

إلا أن كلهم يتفقون على فكرة واحدة مفادها " أن دافعية الإنجاز بمثابة الطريق المحدد لسلوك الفرد الغائي .

قائمة التهميش:

- 1- أسامة كامل راتب : علم النفس الرياضية المفاهيم ، التطبيقات، دار الفكر العربي، القاهرة ، 2000، ص42
- 2- عبد الرحمان الوافي: مدخل إلى علم النفس، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، ص72
- 3- أحمد عبد الخالق: محاضرات في علم النفس الفيزيولوجي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1986، ص183
- 4- رمضان ياسين: علم النفس الرياضي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص100
- 5- تائر أحمد غباري: الدافعية (النظرية والتطبيق)، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص15
- 6- تائر أحمد غباري، مرجع سبق ذكره، ص16
- 7- المرجع نفسه، ص156
- 8- المرجع نفسه، ص16
- 9- تائر أحمد غباري، مرجع سبق ذكره، ص17، 16
- 10- تائر أحمد غباري، مرجع سبق ذكره، ص17
- 11- محمد محمود بني يونس، سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الاردن، 2007، ص80
- 12- محمد محمود بني يونس، مرجع سبق ذكره، ص80
- 13- المرجع نفسه، ص80
- 14- المرجع نفسه، ص90
- 15- أسامة كامل راتب، مرجع سبق ذكره، ص48
- 16- المرجع نفسه، ص48

- 17- فرج عبد القادر طه، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار الغريب للنشر والتوزيع ، ط2، القاهرة، مصر، 2009، ص352
- 18- ثائر أحمد غباري، مرجع سبق ذكره، ص49
- 19- المرجع نفسه، ص50
- 20- أمال صادق، فؤاد أبو حطب، علم النفس التربوي، مكتبة إنجلو مصرية، ط3، القاهرة، مصر، 1990، ص87
- 21- محمود عبد الفتاح، عنان، مصطفى حسين باي، مقدمة في علم النفس الرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، 2000، ص104
- 22- عصام علي الطيب، بيج عبده رشوان، علم النفس المعرفي، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2006، ص201
- 23- مصطفى حسين باهي، أمينة ابراهيم شلبي، الدافعية نظريات وتطبيقات، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 1998، ص87
- 24- محمد محمود بني يونس، مرجع سبق ذكره، ص82
- 25- فنوش نصير: دافعية الإنجاز وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى التلاميذ الممارسين الرياضي اللاصفي الخارجي (دراسة ميدانية على مستوى ثانويات ولاية بسكرة)، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2011، 2012، ص16، 18
- 26- فنوش نصير: مرجع سبق ذكره، ص17
- 27- محمد محمود بني يونس: مرجع سبق ذكره، ص83
- 28- جمال الدين لعويصات: السلوك التنظيم والتطور الإداري، دار هومة، الجزائر، 2003، ص40
- 29- عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية إنجاز لدى أعوان الحماية المدنية (دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بوحدة الرئيسية)، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص73.
- 30- محمد محمود بني يونس: مرجع سبق ذكره، ص82

- 31-مجدي أحمد محمد عبد الله : السلوك الاجتماعي وديناميكية محاولة تفسيرية، دار المعرفة الجامعية، 2003، ص183،181
- 32-سعاد نايف البرنوطي: إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، عمان، الأردن، 2004، ص256
- 33-ناصر دادي عمدون: إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي (دراسة نظرية وتطبيقية)، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص81
- 34-مجدي أحمد محمد عبد الله: مرجع سبق ذكره، ص181،180
- 35-جمال الدين لويسات: مرجع سبق ذكره، ص121
- 36-أحمد ماهر: السلوك التنظيمي (مدخل إناء المهارات)،الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 203، ص147
- 37-ثائر أحمد غباري، مرجع سبق ذكره، ص54،52
- 38-مصطفى حسين باهي، أمينة ابراهيم شلبي: الدافعية نظريات وتطبيقات، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 1998، ص90
- 39
- <http://www.almostafa.info/data/arabic/depot2/gap.php?file=015644.pdf>
- 40-محي الدين أحمد حسين: دراسات في الدوافع والدافعية، دار المعارف، القاهرة، 1988، ص52
- 41-Byra M a review of spectrum reserch . muska mosston and sara ashworth . teaching physical education . 05.the edition. College publishing company . new york . usa . 2002.
- 42-عدس عبد الرحمان: علم النفس التربوي نظرة معاصرة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان، الاردن، 1999، ص13
- 43- Siry . j. level of aspiration of hight and low achievers in problem solving task . journal of psychological record . 1990.
- 44-علي أحمد عبد الرحمان عياصرة: القيادة والدافعية في الإدارة التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص105

- 45- عبد اللطيف محمد خليفة: الدافعية للإنجاز، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000، ص 17
- 46- طاهر محمود الكلالاة: تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص 214
- 47- وائل مختار إسماعيل: إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 118
- 48- عبد اللطيف محمد خليفة، مرجع سبق ذكره، ص 17
- 49- المرجع نفسه، ص 17
- 50- مصطفى حسن الباهي، أمينة إبراهيم شلبي، مرجع سبق ذكره، ص 40
- 51- إخلاص محمد عبد الحفيظ: علم النفس الرياضي (مبادئ وتطبيقات) العالمية، للنشر والتوزيع، 2004، ص 173
- 52- شاد عبد العزيز عبد الباسط: دراسات نفسية، ج4، المكتبة الانجلو مصرية، دار الشروق للنشر، 1999، ص 23
- 53- رشاد على عبد العزيز موسى: علم النفس الدافعي، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1994، ص 25، 22
- 54- مجدي أحمد محمد عبد الله: مرجع سبق ذكره، ص 188، 187
- 55- المرجع نفسه، ص 187

الفصل الرابع. الإطار المنهجي للدراسة

- 1- منهج الدراسة.**
- 2- مجالات الدراسة.**
 - أ _ المجال المكاني.
 - ب _ المجال البشري.
 - ج _ المجال الزمني.
- 3- أدوات الدراسة.**
 - أ- مقياس الضغوط المهنية.
 - ب- مقياس دافعية الانجاز.
 - ج - قياس صدق وثبات المقياسان.
 - د- المقابلة.
- 4- أساليب المعالجة الإحصائية.**
- 5- حالات الدراسة.**

سنستعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والملاحظ العامة التي تميز مجتمع وحالات الدراسة وتتضمن التالي:

1- منهج الدراسة.

من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى أهدافها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها البحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها.

فالمنهج " عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادف لكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك" (1)

وقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الإكلينيكي الذي يعرفه روشلين " بأنه الطريقة التي تنتظر إلى السلوك من منظور خاص، فهي تحاول الكشف عن مكنون الفرد الطريقة التي يشعر بها ويسلك من خلالها موقف ما، كما تبحث لإيجاد مدلول لهذا السلوك" (2)

وتم اختيار هذا المنهج لكونه يتماشى وطبيعة موضوعها، حيث يقوم بدراسة معمقة لسيرورات النفسية لحالات البحث المقدره بـ 20 حالة.

2-مجالات الدراسة.

ونقصد بها الحدود البشرية والمكانية والزمنية التي سوف نستوفيها في دراستنا.

أ- المجال المكاني: والمقصود به المكان الجغرافي الذي قصدناه بالدراسة هو "المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن".

بطاقة تقنية حول المؤسسة:

انشأت المؤسسة منذ 1987، إلا أنها كانت عبارة عن عيادة تابعة للقطاع الصحي أولاد جلال (إداريا وصحيا)، تحتوي على عدد محدود من أطباء الصحة العمومية لا يتجاوزون 6 أطباء عامون يعملون ساعات يومية دون مناوبة بالعيادة إلى غاية 1990، حيث أدمج نظام المناوبات الطبية بالعيادة. وبقي الحال كما هو عليه إلى غاية جانفي 2008، أين انفصلت العيادة على القطاع الصحي أولاد جلال (إداريا)، وأصبحت المؤسسة مستقلة إداريا لا صحيا "الأمراض التي تتطلب تشخيص مختص".

تحتوي حاليا على 11 قاعة علاج تابعة:

- للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن (06)
- للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الشعبية (05)

قاعات العلاج بالدوسن تحتوي على:

- قاعة علاج بخافورة
 - قاعة علاج الدوسن
 - قاعة علاج غياضة
 - قاعة علاج بذراع بلعمر اوي
 - قاعة علاج تفشنة
 - قاعة علاج ذراع الرمل
- قاعات العلاج بالشعبية تحتوي على:
- قاعة علاج حاسي سيديا
 - قاعة علاج محيصر

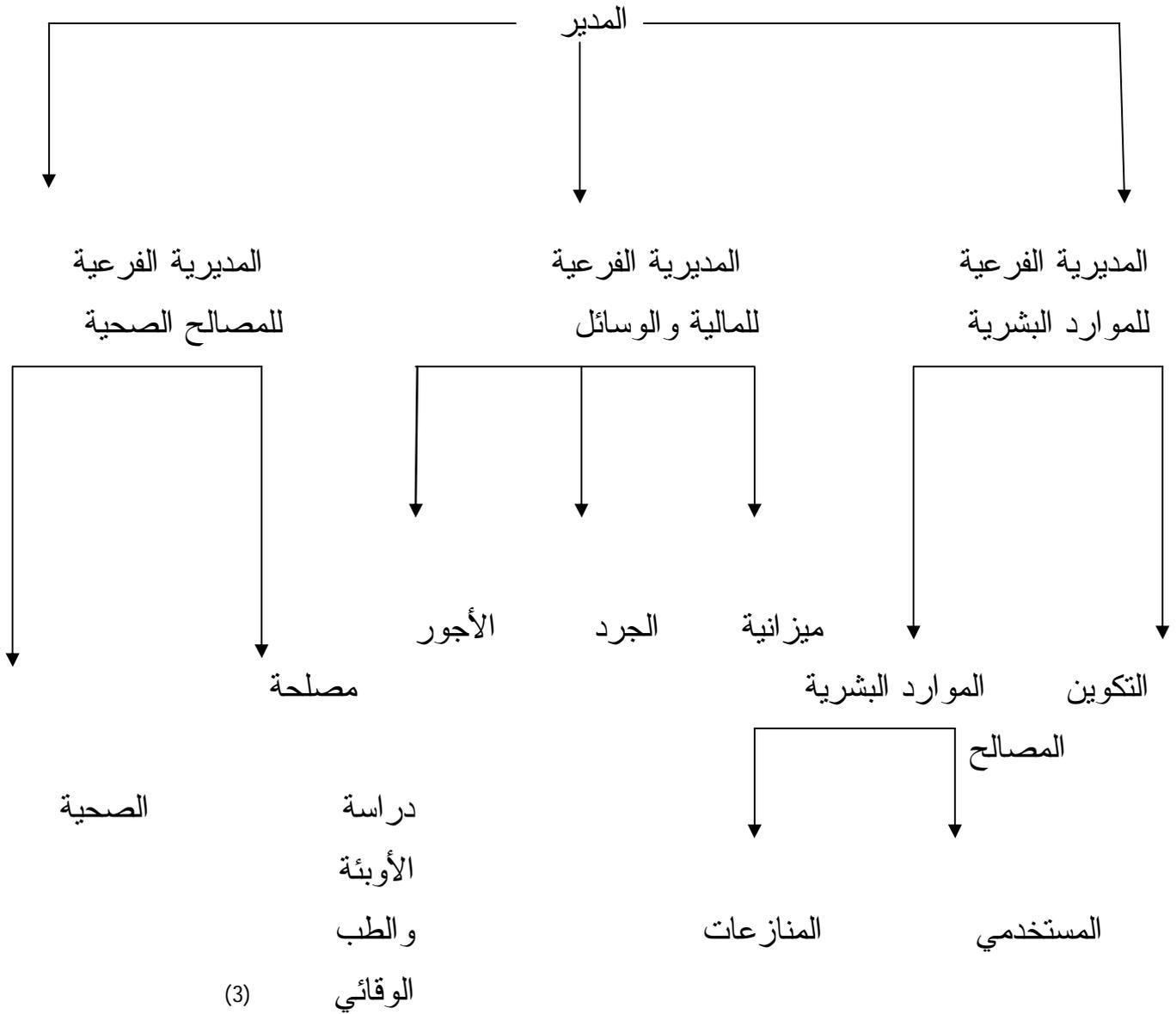
- قاعة علاج بئر النعام
- قاعة علاج القصيعات
- قاعة علاج شواش

كما تستوعب المؤسسة طاقة بشرية عاملة لا بأس بها مقسمة كمايلي :

- السلك الطبي: 26
- أسلاك أخرى: 12
- عدد الأطباء العاملون 20
- الطب النفسي 02
- صيدلي 01
- القابلات 10
- مساعد صيدلي 01
- جراحة أسنان 04
- مجموع الطاقة بسلك الشبه الطبي: 60
- مصلحة الأشعة 04
- المخبر والتحليل 04
- الممرضين 32
- مساعد الممرضين 20
- المجموع الكلي للعمال: 98 عامل

الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن



- ب- المجال البشري: هم الأطباء والعاملون الذين يعملون بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن سواء بنظام الساعات اليومية أو بالمنابوة
- ج- المجال الزمني: طبقت هذه الدراسة ابتداء من شهر أفريل، أي بداية العام الدراسي الجامعي الثاني 2013.

3- أدوات الدراسة .

أي التقنيات المستعملة للحصول على معلومات حول الحالات لخدمة الهدف العلمي، ومن أدوات البحث المستعملة في الدراسة:

أ- مقياس الضغوط المهنية

ب- مقياس دافعية الانجاز

ج- المقابلة

أ- مقياس الضغوط المهنية:

تم إعداده من طرف الباحث الذي اعتمد على عدد من الدراسات والخلفيات العلمية لبنائه نذكر منها:

• مقياس مصادر الإجهاد لدى أستاذ الجامعي بن زروال فتيحة 2003.

• مقياس مصادر الضغط النفسي للباحث جوادي يوسف 2005.

• مقياس مواقف الحياة الضاغطة لزوينب شقير 2002.

استخدم بهدف قياس وتحديد مستوى الضغط المهني لدى أطباء وحصر الحالات التي تعاني فعلا من ضغوط مهنية بهدف تطبيق مقياس دافعية الانجاز عليها.

وصف المقياس: يتم مقارنته بمايلي:

101_150 مرتفع

51_100 متوسط

50 فما أقل منخفض

يتكون هذا المقياس من ثلاث أبعاد:

البعد 1- البيانات الأولية حول الحالات

البعد 2- مصادر الضغوط المهنية

البعد 3- آثار الضغوط المهنية

كما ينطوي تحت كل بعد عدد من المحاور

• البعد الثاني: يحتوي على أربع المحاور

- المحور الأول: العبء الوظيفي وغموض الدور

- المحور الثاني: الظروف المادية

- المحور الثالث: الدعم الإداري
 - المحور الرابع: المردود والحوافز المادية
 - البعد الثالث: آثار الضغوط المهنية ثلاث محاور
 - المحور الأول: الأعراض الجسمية
 - المحور الثاني: الأعراض النفسية
 - المحور الثالث: الأعراض السلوكية المهنية
- كما يحتوي كل محور على عشر أسئلة تعبر عنه، وبذلك يصبح عدد الأسئلة والمحاور وأبعاد كما يلي:
- ثلاث أبعاد وسبع محاور و50 سؤال بمقياس الضغوط المهنية، تحدد من خلالها الحالات ما يطابقها بوضع علامة (X) وفق ثلاث بدائل: دائما ، أحيانا، أبدا
- ولتحديد مستوى الضغط المهني
- تم إعطاء كل بديل قيمة عددية .
- دائما :03، أحيانا:02، أبدا:01.
- ثم ضرب تكرارات كل بديل بناء على إجابات الحالة في القيمة العددية المولية له
 - جمع نتائج البدائل المضروبة السابقة .
 - ومقارنتها بمايلي :
- 1-
- 2-مقياس دافعية الانجاز.**
- تم إعداده من طرف الباحث معتمدا على
- استمارة دافعية الانجاز لفرومر.
 - مقياس نيموف ر.س 1999.
 - إستخبار الدافع للإنجاز هرمانس 1970.
- استخدام المقياس بهدف قياس وتحديد مستوى دافعية الأطباء الذين يعانون من ضغوط المهنية لانجاز مهامهم اليومية.

_ وصف المقياس: يتم مقارنته بما يلي:

75_ 51 مرتفع

50_ 26 متوسط

25 فما فوق منخفض

يتكون هذا المقياس من خمسة محاور

المحور الأول: سلوك الانجاز

المحور الثاني: المثابرة في بذل الجهد

المحور الثالث: الإقبال على العمل

المحور الرابع: التوتر في العمل

المحور الخامس: الطموح

بكل محور خمسة أسئلة تعبر على كل محور وعليه المقياس يتكون من 5 محاور و 25 سؤال تجيب عليها حالات الدراسة وفق ثلاث بدائل دائما ، أحيانا، نادرا. وفق ما يطابقها وذلك بوضع علامة (X)

ويتم قياس وتحديد مستوى دافعية الانجاز بناء على :

- إعطاء كل بديل قيمة عددية .

دائما :03، أحيانا:02، أبدا:01.

- ثم ضرب تكرارات كل بديل بناء على إجابات الحالة في القيمة العددية الموائية له

- جمع نتائج البدائل المضروبة السابقة .

- ومقارنتها بما يلي :

ج- المقابلة:

" هي تلك العلاقة الدينامية والتبادل اللفظي بين شخصين أو أكثر" (4)

وقد اعتمدنا على المقابلة نصف موجهة " وهي تقنية أولية تستعمل بهدف الحصول على

البيانات الضرورية الخاصة بشخص الذي يكون معه الحوار و تكون على شكل سؤال جواب،

فيها نوع من الحرية للمفحوص لتحدث عن أفكاره⁽⁵⁾

وذلك للحصول على معلومات وبيانات من اجل:

- تحديد مستوى الضغط المهني لدى الأطباء
- التعرف على مصادر الإجهاد لدى الأطباء
- التعرف على مدى تأثير ضغوط المهني على دافعية الأطباء لانجاز أعمالهم اليومية

ج - قياس صدق و ثبات المقياسان.

_ قياس صدق المقياسان:

لقياس صدق المقياسان اتبعنا طريقة استشارة الخبراء:

حيث تم عرض المقياس على سبعة أساتذة جامعيين ذو خبرة عالية من تخصصات مختلفة، وبناء على جميع آراءهم الكريمة، تم التعديل والحذف والإضافة والإبقاء على بعض بنود المقياسان، الذي تم عرضه فيما بعد (بعد التعديل) على المشرف ومن ثمة على أطباء العامون بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن

جدول رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين للمقياسين.

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة
جابر نصر الدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة خيضر محمد بسكرة
زهير بوسنة	أستاذ محاضر - أ-	جامعة خيضر محمد بسكرة
قبقوب عيسى	أستاذ محاضر - أ-	جامعة خيضر محمد بسكرة
سليمانى صباح	أستاذ محاضر - ب-	جامعة خيضر محمد بسكرة
جوادي يوسف	أستاذ مساعد - أ-	جامعة خيضر محمد بسكرة
رابحي إسماعيل	أستاذ مساعد - أ-	جامعة خيضر محمد بسكرة
جبالي	أستاذ محاضر - أ-	جامعة باتنة

جدول رقم 03: يوضح البنود التي عدلت في مقياس الضغوط المهنية.

شكل العبارة بعد التعديل	شكل العبارة قبل التعديل
أعاني من مرض ما	لدي مرض مزمن
أعاني من إمساك	أعاني من إمساك وعسر الهضم
اشعر بالآلام في جسيمي	اشعر بالآلام في العضلات والمفاصل والظهر
اخرج من العمل قبل مواقيت العمل الرسمية	لا احترم ساعات العمل
لا اهتم للأخطاء التي تصدر من عملي	لا أحاول تصحيح الأخطاء الصادر في عملي

جدول رقم 04: يوضح البنود التي عدلت في مقياس دافعية الانجاز.

شكل العبارة بعد التعديل	شكل العبارة قبل التعديل
أنا غير منظم في عملي	أنا غير منظم في عملي
أقوم بتحويل المرضى إلى أطباء آخرين (مختصون أو عامون)	أجازف كثيرا في عملي
أخشى القيام بأعمال صعبة	أخشى القيام بأعمال صعبة
أحس أن عملي ينقصه النظام	أحس أن عملي ينقصه النظام
من صعب عليا الميل إلى التسلية أثناء العمل	من السهل أن أميل إلى التسلية أثناء العمل
ليس لدي مشاريع مهنية	لدي مشاريع مهنية

-قياس ثبات المقياسان:

لحساب معامل الثبات أعدنا تطبيق المقياسان على أطباء أنفسهم، وذلك بعد عشرون يوم من التطبيق الأول، وبعدها حساب معامل الثبات عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون وحساب معامل الارتباط بين تطبيق الأول للمقياس ضغوط المهنية وتطبيق الثاني وبين التطبيق الأول لمقياس دافعية الانجاز و التطبيق الثاني ، حيث بلغت قيمة المعامل في مقياس الأول 0,90

(مقياس الضغوط المهنية) و0,83 في مقياس الثاني (مقياس دافعية الانجاز) وهي ذات دلالة إحصائية عند 0,01 وهذا ما يدل على ثبات المقياسان.

ملاحظة:

تم حساب ثبات المقياسان بعد تعديلهما

4- أساليب المعالجة الإحصائية.

بعد تطبيق المقياسين تم إتباع الخطوات التالية

01- تفرغ البيانات:

وذلك بحساب تكرارات البدائل السابقة كما هو موضح في الملاحق

02- حساب النسبة المئوية:

وذلك للوقوف على درجة مستوى الضغط المهني من جهة درجة و درجة مستوى المصادر

وأثار ضغط المهني بالترتيب معبرين عنها بالنسب المئوية وذلك

← بحساب تكرارات

دائما ، أحيانا ونادرا لحالات الدراسة "08" لكل من المقياسين.

← قسمة حاصل جمع تكرارات البدائل السابقة لكل عبارة على حالات الدراسة

← ضربها (x) (100 x)

% = مجموع تكرارات دائما 100 x

عدد العينة

% = مجموع تكرارات أحيانا 100 x

عدد العينة

% = مجموع تكرارات نادرا 100 x

عدد العينة

- وكذلك حساب الانحراف المعياري

ع = $\frac{\sqrt{(س' - س) مج}}{ن}$

ن

- والمتوسط الحسابي:

س = $\frac{مج س}{ن}$

ن

- دراسة العلاقة:

تكون بعد تطبيق المقياسين وتأكد من درجة ثباتهما ثم حساب العلاقة بين الضغط المهني ودافعية الانجاز حيث تم اختيار معامل الارتباط بيرسون \Rightarrow

$$\text{معامل بيرسون } r = \frac{\text{س ص} - (\text{م ج س})(\text{م ج ص})}{\sqrt{2(\text{ص}^2 \text{م ج} - (\text{س}^2 \text{م ج} - (\text{س}^2 \text{م ج} - (\text{ن})))}}$$

5- حالات الدراسة .

قمنا بالإتصال بجميع الأطباء العامون بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن، والمقدر عددهم 20 طبيب عام، وبعد موافقتهم طبقنا عليهم المقياس الخاص بضغوط المهنة على اختلاف جنسهم وسنهم وخبرتهم المهنية .. الخ

ثم حصرنا من خلاله حالات الدراسة أي الحالات الذين يعانون من ضغوط مهنية ، والمقدر عددهم بـ 10 حالات للدراسة حيث تم فصل حالتين من دراستنا

الأولى: استقالت والثانية: عطلة استيداع

فأصبح عدد حالات المعنية بدراسة 8 حالات، وذلك لكي نطبق عليهم مقياس دافعية الانجاز

الجدول رقم 05: وصف مجتمع البحث.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %	الملاحظات
الجنسين	رجال	11	55	
	نساء	09	45	
الخبرة المهنية	سنة إلى 05 سنوات	12	60	
	6 سنوات إلى 10 سنوات	02	10	
	11 سنة إلى 15 سنة	03	15	
	16 سنة إلى 20 سنة	02	10	
	21 سنة إلى 25 سنة	01	05	
السن	30 - 34 سنة	11	55	
	35 - 39 سنة	01	05	
	40 - 44 سنة	04	20	
	45 - 49 سنة	03	15	
	50 فما فوق	01	05	
الحالات الاجتماعية	متزوج	13	65	
	عازب	07	35	
مقر السكن	داخل بلدية الدوسن	06	30	
	خارج بلدية الدوسن	14	70	

التعليق على الجدول رقم 05:

من خلال الجدول نلاحظ مايلي

- نلاحظ: أن عدد الأطباء الرجال أكثر من عدد الطبيبات النساء بنسبة 55%
- كما نلاحظ أن معظم الأطباء وتتراوح سنوات خبرتهم المهنية ما بين (1 - 5 سنوات) بنسبة 60%
- ونلاحظ أن معظمهم يتراوح سنهم من (30 - 34 سنة) بنسبة 55% ويأتيها (40 - 44 سنة) بنسبة 20%
- وبالنسبة للحالة الاجتماعية فنجد الأطباء المتزوجين بنسبة 65% أما العازبين بنسبة 35%
- كما نجد أن معظمهم من خارج بلدية الدوسن بنسبة 70%

جدول رقم 06: وصف حالات الدراسة.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %	الملاحظات
الجنس	النساء	04	50	عدد الحالات التي تعاني من ضغوط مهنية 10 حالات ، فصلنا منهم حالتان . - الأولى إستقالت . - والثانية في عطلة استدياع.
	الرجال	04	50	
الخبرة المهنية	05 إلى 10 سنة	03	38	- الثانية في عطلة استدياع.
	11 إلى 16 سنة	02	25	
	17 إلى 22 سنة	02	25	
	23 إلى 28 سنة	01	12	
السن	34 إلى 39 سنة	03	38	فأصبح العدد الكلي لحالات الدراسة 08 حالات .
	40 إلى 45 سنة	03	38	
	46 إلى 51 سنة	02	25	
الحالات الاجتماعية	متزوج	06	75	
	عازب	02	25	
مقر السكن	داخل بلدية الدوسن	04	50	
	خارج بلدية الدوسن	04	50	

من خلال الجدول يتضح أن الأطباء الذين يعانون من ضغوط مهنية يتصفون بمايلي:

- عدد النساء يساوي عدد الرجال
- أغلبهم يتراوح أعمارهم من 34 سنة إلى 51 سنة
- بينما تتراوح خبراتهم المهنية 09 إلى 21 سنة
- معظمهم متزوجين ومتزوجات بنسبة 75%

قائمة التهميش:

- 1- محمد عبيدات: منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة النشر، ط2، 1999، عمان، الأردن، ص35
- 2- مقابلة مع رئيس مصلحة مديرية الموارد البشرية التابعة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن .الساعة 10:00 صباحا ، 14_08 _ 2013.
- 3- Warice men chein : les alades du psychologie edition en paris 4^{eme} edition,paris,France 1969.p48
- 4- Réuchlin les méthode en psychologie , edition paris, 2^{eme} édition, -4 paris France 1969 ,p
- 5- جولييات لوترد: علم النفس الإكلينيكي، ترجمة عطية محمود، ديوان المطبوعات الجامعية، د.ط، الجزائر، 1980، ص 103

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها.

- 1- الحالة الأولى
- 2- الحالة الثانية
- 3- الحالة الثالثة
- 4- الحالة الرابعة
- 5- الحالة الخامسة
- 6- الحالة السادسة
- 7- الحالة السابعة
- 8- الحالة الثامنة
- 9- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

_خاتمة.

_ قائمة المراجع .

_ الملاحق.

1- الحالة الأولى.أ- تقديم الحالة:

- الاسم: س

- اللقب: س

- الجنس: ذكر

- السن: 50 سنة

- الحالة الاجتماعية: متزوج

- مقر السكن: أولاد جلال

- عدد الأولاد: 04 (02) ذكور (02) إناث

- الخبرة المهنية: 25 سنة

ب- عرض نتائج المقياسان:

- مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم 07: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الأولى على مقياس الضغوط المهنية

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	
122	%4	05	%30	36	%66	81	01

التعليق على الجدول رقم 07:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس الضغوط المهنية على الحالة يتضح أنها تعاني من درجة مرتفعة من الضغط المهني تقدر بـ 122 درجة

الجدول رقم 08: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الأولى على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية .

مصادر الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل المحاور
2,51	3,33	10	100	1	60	6	30	03	العبء الوظيفي وغموض الدور
9	5	15	0	0	0	0	100	15	الظروف المادية والفيزيقية
4,50	4	13		0	30	4	70	9	الدعم الإداري
9	5	15	0	0	0	0	100	15	المردود والحوافر المادية

أثار الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل المحاور
11	8	25	8	02	8	02	84	21	الأعراض الجسمية
9	8,33	25	4	01	24	6	72	18	الأعراض النفسية
05	07	21	14	03	29	06	57	12	الأعراض السلوكية المهنية

التعليق على الجدول رقم 08:

يتضح من خلال الجدول رقم 08، أن كل من محورا الظروف المادية والفيزيائية والمردود والحوافز المادية يحتلان الصدارة من حيث أكثر المصادر المسببة لضغوط المهنية لدى الحالة بنسبة 15 تكرارا

وهذا يدل على أن الحالة تعمل تحت ظروف فيزيائية ومادية سيئة (من نقص تهوية وكذلك التجهيزات المكتبية) كما هو مفصل في مقابلتنا معها.

وكذلك يدل أيضا إلى عدم رضاها على الراتب الشهري والمردودية اللذان لا يعبران على مجهودها (من خلال المقابلة).

أما بالنسبة للآثار: فنلاحظ أن كل من محورا الأعراض الجسمية والنفسية احتل المرتبة الأولى بنسبة 25 تكرار، حيث أن الحالة تعاني من ارتفاع من ضغط الدم الجوهري بالإضافة إلى نوبات قلق ومن الضغوط النفسية كبيرة .

- مقياس دافعية الإنجاز :

جدول رقم 09: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الأولى على مقياس

دافعية الانجاز

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
57	9	5	28	16	63	36	01

التعليق على الجدول رقم 09:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس دافعية الانجاز على الحالة، يتضح أن حالة لديها دافعية انجاز منخفضة تقدر ب، 57 درجة

جدول رقم 10: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الأولى على محاور وأبعاد مقياس دافعية الإنجاز .

البدائل المحاور	دائماً	%	أحياناً	%	أبداً	%	مجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوك الإنجاز	00	00	10	100	00	00	10	3,33	5,77
المثابرة في بذل الجهد	06	55	4	36	1	9	11	3,66	2,51
التوتر في العمل	03	43	00	00	04	57	07	2,33	2,08
الطموح	12	86	02	14	00	00	14	4,66	6,42
الإقبال على العمل	15	100	00	00	00	100	15	5	8,66

التعليق على الجدول رقم 10:

يتضح من خلال الجدول التالي، أن كل من محورا الإقبال على العمل ثم الطموح يحتلان الرتبة أولى ذلك بنسبة 14 و 15 تكرارا، فهذا يدل على انخفاض رغبة الحالة في أداء مهنته بدليل تغيبه وتحويله الحالات إلى أطباء آخرون (وهذا ما يتضح من خلال مقابلتنا معه) ، وبطبيعة الحال مادامت الحالة ليس لديها إقبال على العمل فطموحها سيكون أيضا منخفض.

ج- ملخص المقابلة:

يعمل الطبيب بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن منذ 22 مارس 1988، فهو متزوج وزوجته تعمل قابلة بنفس المؤسسة، لديه أربعة أولاد (بنتين وذكورين)، يبعد مقر سكنه عن مقر عمله بحوالي 37 كيلومتر، يقطعها بسيارته، تقدم عدة مرات بطلب تحويل إلى أولاد جلال ، إلا انه رفض من طرف مدير المؤسسة لنقص الأطباء بالمؤسسة " درت كداش مرة طلب تحويل بصح ماحبش يسنيلي عليه"، فيودع الطبيب شهادة مرضية طويلة المدى كرد فعل " كي ما يسنيليش نخط ملادي 3 شهر 4 أشهر ونفيزيها في الكزوراك" _ كما تعاني الحالة من مرض مزمن ارتفاع ضغط الدم الجوهري، والذي قد يصل إلى (21- 10) ، وفي بعض الحالات تنقل الحالة إلى مستشفى أولاد جلال (كحالة استعجالية)، عند القلق وكثرة العمل " عند HYPER TENSION من 20 سنة، كي نقلق وتكثر الخدمة عليا، توصلي ساعات لـ 21_ 10 وساعات يدوني لأولاد جلال cas urgence (hospitalisé)

وبالنسبة لمصادر القلق وضغوط عند الطبيب فهي كثيرة:

- نقص التجهيزات الطبية: حتى tension mètre ،نسلفوها و سبتتاع هذه النقائص ترجع لروتين الإداري ولا مبالاة " كي نطلب لكونوم يقولي ماعنديش ماكمنديش ويقعد يبسل"
- عدم وجود مكتب خاص به لأداء العمل " نخدمو جميع"
- عدم وجود مكيف كهربائي " جات سخانة ولكليما مش مخدوم"

• كثرة المهام فبالإضافة إلى انه طبيب قد يعمل في بعض الأحيان عون إداري، منظف... الخ

" ماجاتش " Femme de ménage " لوسخ كلا بيرو / نكنس، هدرنا مع المدير مادروالوا " "le programme" تاع طبة ملقيناش وشكون يخدمو نطلع نطبيه ، والمرضى يسنوفيا" ومما سبق يجعله يعمل ساعات إضافية دون وجود مقررات مهام. "جنا نخدمو برك مكانش Décision ،

نقص المر دودية " ماعطنيش مليح" والراتب الشهري " معلم في ابتدائية يدي خير مني"

• عدم وجود سكن وظيفي: طلب logement fonction ماكانش

وكننتيجة لما سبق: يحاول الطبيب أن يتهرب من عمله كرد فعل على مناخ العمل الذي يعمل فيه" كي ما يعجبنيش الحال نحط malades يحول مرضاه إلى أطباء الجدد بنفس المؤسسة " يروح المرضى إلى طبيب آخر كاين طبة الجدد"

د - دراسة العلاقة:

بين المتغيرين التاليين (الضغط المهني) و (دافعية الانجاز)

حيث يتضح من خلال ما جاء في المقابلة ومقياس الضغوط المهنية، وجود درجة مرتفعة من ضغوط المهنية لدى الحالة تقدر بـ 122 درجة مقابل وجود دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 57 درجة مما يدل عن وجود علاقة بين المتغيرين

- ولتأكيد هذه العلاقة نحسب معاملي الارتباط بين كل من تكرار بديل (دائما) لمقاس الضغوط المهنية بين كل من تكرار بديل (دائما) الذي يدل عن وجود ارتفاع في ضغوط المهنية لدى الحالة وتكرار بديل (دائما) لمقياس دافعية الانجاز الذي يدل على وجود انخفاض في دافعية الانجاز لدى الحالة من خلال معامل بيرسون، فوجدناه يقدر بـ 0,89 ، مما يدل عن وجود ارتباط دال إحصائي بين المتغيرين السابقين.

2 - الحالة الثانية.

أ- تقديم الحالة:

- الاسم: س.

- اللقب: س.

- الجنس: ذكر.

- السن: 41 سنة.

- الحالة الاجتماعية: متزوج.

- عدد الأولاد: 06 (02 ذكور (04) إناث).

- مقر السكن: دوسن.

- الخبرة المهنية: 17 سنة.

ب- عرض نتائج المقياسان:

- مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم 11: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثانية على مقياس الضغوط المهنية

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
122	7	9	17	20	76	93	02

التعليق على الجدول رقم 11:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس الضغوط المهنية على الحالة يتضح أنها تعاني من درجة مرتفعة من الضغط المهني تقدر بـ 122 درجة

جدول رقم 12: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثانية على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية .

مصادر الضغوط المهنية									الأبعاد
مجموع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل
									المحاور
14	6,42	4,66	00	00	14	2	86	12	العبء الوظيفي وغموض الدور
15	8,66	5	00	00	00	0	100	15	الظروف المادية والفيزيائية
13	00	00	00	00	31	04	69	09	الدعم الإداري
15	8,66	5	0	00	00	00	100	15	المردود والحوافر المادية

أثار الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل المحاور
6	6	18	33	06	00	00	67	12	الأعراض الجسمية
12,85	9,33	28	00	00	14	04	86	24	الأعراض النفسية
7,63	8,33	25	00	00	40	10	60	15	الأعراض السلوكية المهنية

التعليق على الجدول رقم 12:

يتضح من خلال الجدول رقم 12: أن محورا كل من الضغوط المادية والفيزيائية وكذلك المردود والحوافز المادية، يحتلان أولى المصادر المتسببة في وجود ضغوط مهنية لدى الحالة، وذلك بنسبة 15 تكرارا، فهذا يدل على الظروف الفيزيائية (من نقص تهوية ..الخ) وظروف مادية (نقص اللوازم الطبية) السيئة التي يعمل بها الحالة (كما هو موضح في المقابلة)

- مقياس دافعية الإنجاز :

جدول رقم 13: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثانية على مقياس دافعية الانجاز

المحاور	البدائل	دائما	%	أحيانا	%	أبدا	%	مجموع
02		36	58	26	42	00	00	62

التعليق على الجدول رقم 13:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس دافعية الانجاز على الحالة، يتضح أن حالة لديها دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 62 درجة

جدول رقم 14: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثانية على محاور وأبعاد مقياس دافعية الإنجاز .

البدائل المحاور	دائما	%	أحيانا	%	أبدا	%	مجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوك الإنجاز	06	50	06	50	00	00	12	4	3,64
المثابرة في بذل الجهد	06	50	06	50	00	00	12	4	3,64
الإقبال على العمل	06	50	06	50	00	00	12	4	3,64
التوتر في العمل	09	69	04	31	00	00	13	4,33	4,50
الطموح	09	69	04	31	00	00	13	4,33	4,50

التعليق على الجدول رقم 14:

يتضح من خلال الجدول رقم 14: أن محورا التوتر في العمل والطموح لديهما أكثر نسبة تكرارات مقارنة مع المحاور الأخرى، وذلك بنسبة 13 تكرارا وهذا الأخير يدل على أن الحالة لديها مشاكل مختلفة داخل العمل تسبب لها توتر (مع رؤساء العمل ، إداريين...الخ) وهذا ما توضح من خلال مقابلتنا مع الحالة.

ج- ملخص المقابلة:

يعمل الطبيب بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن منذ 1996 وهو متزوج منذ 1994 لديه ستة أولاد

يعاني من نوبا القلق والملل وبعض المشكلات مع زملائه في العمل ، مما سبب له ضغط في العمل " راني .مال و كراه من الخدمة"

" مش عايشين مع عباد مع هوش و قواودة"

ماعوتش شاتي نخدم c'est pour ca " ومن أسباب ومصادر ضغوطه مايلي:

_عدم حصوله على إجازة سنوية منذ جوان 2011 " راني نسال ثمانين يوم" ، كان رد

فعله إيداع شهادة مرضية مقتطعة " كي ميعطينيش العطلة نحطلو malade ،

-عدم وجود مكتب ولا تجهيزات طبية كافية لانجاز عمله " ملي بديت نخدم في الإدارة

عمرهم ماعطاوني مكتب نتاعي و نخدمو collec"

" نسلف من tensio metre collec بش نخدم به

_سوء التسيير الإداري " الإدارة ماهيش تخدم في خدمتها"

نقص الراتب الشهري ونقص المر دودية وقلة الامتيازات " عمر ماعطاني مرد ودية

"complet

_مما اثر على أدائه المهني من خلال:

_كثرة الشكاوي " نطل نشكي ونطلع للمدير

- كثرة تناول المنبهات " ماكانش عبد يشرب القهوى قدي،

- كثرة الغيابات " كي يوجعني راسي نحط malade "

- تحويل المرضى إلى أطباء جدد " راهم طبة جدد يخدموا "

_ إهمال العمل

كي نخدم مع خمسة عباد بزاف"

د - دراسة العلاقة:

بين المتغيرين التاليين: (الضغط المهني ودافعية الانجاز)

يتضح من خلال ما جاء في المقابلة ومقياس الضغوط المهنية، وجود درجة مرتفعة من ضغوط المهنية لدى الحالة تقدر بـ 122 درجة، مقابل وجود دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 62 درجة.

مما يدل عن وجود علاقة بين المتغيرين.

ولتأكيد هذه العلاقة نحسب معامل الارتباط بين كل من تكرار بديل (دائما) لمقياس ضغط المهني والذي يدل عن وجود ارتفاع في الضغط المهني لدى الحالة وتكرار بديل دائما لمقياس دافعية الانجاز الذي يدل على انخفاض في دافعية الانجاز لدى الحالة من خلال معامل الارتباط . فوجدناه يقدر بـ 0,80 وعليه توصلنا لوجود علاقة دالة إحصائيا بين المتغيرين السابقين .

3- الحالة الثالثة.أ- تقديم الحالة:

الاسم: س

اللقب: س

الجنس: أنثى

السن: 46 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد الأولاد: 06 (04) ذكور (02) بنات

مقر السكن: الدوسن

الخبرة المهنية: 20 سنة

ب- عرض نتائج المقياسان:

- مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم 15: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثالثة على مقياس الضغوط المهنية.

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
135	24	32	24	32	52	72	03

التعليق على الجدول رقم 15:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس الضغوط المهنية على الحالة، يتضح أنها تعاني من درجة مرتفعة من الضغط المهني تقدر بـ 135 درجة

جدول رقم 16: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثالثة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية .

مصادر الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل / المحاور
6,65	4,33	13	8	1	00	00	92	12	العبء الوظيفي وغموض الدور
8,66	5	15	00	00	00	00	100	15	الظروف المادية والفيزيائية
4,50	4,33	13	00	00	31	4	69	9	الدعم الإداري
4,50	4,33	13	00	00	31	4	69	9	المردود والحوافر المادية
أثار الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل / المحاور
5,03	7,33	22	9	02	36	08	55	12	الأعراض الجسمية
5,03	7,33	22	4	1	55	12	41	9	الأعراض النفسية
6,65	7,66	23	9	2	26	6	65	15	الأعراض السلوكية المهنية

التعليق على الجدول رقم 16:

يتضح من خلال الجدول التالي أن محور الظروف الفيزيائية ومادية يحتل الرتبة الأولى من حيث المصادر المتسببة في وجود ضغوط مهنية وذلك بنسبة 15 تكرارا وهذا يدل على الظروف السيئة التي يعيش فيها الحالة داخل عملها (كما هو موضح ومفصل في المقابلة).

أما بالنسبة للآثار فنجد الأثر السلوكي والمهني يحتل رتبة أولى من حيث ردود أفعال الحالة اتجاه ما تعاني منه ضغوط مهنية من " كثرة تناول المنبهات وكثرة الغيابات وكثرة شكاوي (كما هو موضح في المقابلة) وذلك كله بنسبة 23 تكرارا.

- مقياس دافعية الإنجاز :

جدول رقم 17: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثالثة على مقياس دافعية الانجاز

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
55	9	5	36	20	55	30	03

التعليق على الجدول رقم 17:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس دافعية الانجاز على الحالة، يتضح أن الحالة لديها دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 55 درجة

جدول رقم 18: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثالثة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الإنجاز .

البدائل المحاور	دائما	%	أحيانا	%	أبدا	%	مجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوك الإنجاز	06	50	06	50	00	00	12	4	3,64
المثابرة في بذل الجهد	9	69	04	31	00	00	13	4,33	4,50
الإقبال على العمل	12	86	2	14	00	00	14	4,66	6,42
التوتر في العمل	3	33	4	44	2	23	09	3	1
الطموح	00	00	04	57	03	43	07	2,33	2,08

التعليق على الجدول رقم 18:

يتضح من خلال الجدول رقم 18: أن محور الإقبال على العمل يحتل الرتبة أولى بنسبة 14 تكرارا، وهذا يدل على انخفاض رغبة الحالة في أداء عملها واقدام عليه، وهذا ما يتضح لنا من خلال مقابلتنا معها.

ج- ملخص المقابلة:

تعمل الطبيبة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن منذ 8 مارس 1993، فهي متزوجة من بطل، أم لستة أولاد تحاول أن توفق بين متطلبات منزلها وعملها اليومي " راني مديرة لعليا"

تعاني من صداع نصفي وقرحة المعدة منذ 2007 " عندي Une crier plus la migraine....." وسبب مرضها بدرجة الأولى " كثرة المهام وساعات إضافية" " الخدمة كاش ماخلات فيا plus la charge نخدم ساعات زائدة وماسلكتش عليها" بالإضافة إلى عدم حصولها على إجازتها السنوية منذ جوان 2012 " راني نسال من جوان "Deux mille douze"

- وعدم وجود مكتب خاص بها" كي نعود consulté هذا داخل هذا خارج"
- ونقص التجهيزات واللوازم الطبية " نطل demander لا حياة لمن تتادي"
- وتتدخل موظفي الإدارة والآخرين في عملها وإحراجهم لها أمام المرضى"
- أما بالنسبة لردود فعالها
- كثرة الغياب " كي ما يسنيش نتغيب"
- كثرة تناول المنبهات " انا قهواجية"
- كثرة شكاوي " نطل نشكي"
- والصمت في بعض الأحيان " نسكت ونوكل ربي"

د - دراسة العلاقة:

بين المتغيرين التاليين الضغط المهني ودافعية الانجاز حيث يتضح من خلال ما جاء في المقابلة ومقياس الضغوط المهنية وجود درجة مرتفعة من ضغوط المهنية لدى الحالة تقدر بـ 135 درجة مقابل وجود دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 55 درجة مما يدل عن وجود علاقة بين المتغيرين . ولتأكيد هذه العلاقة نحسب معامل الارتباط بين كل من تكرار بديل (دائماً) لمقياس الضغوط المهنية الذي يدل على وجود ارتفاع في معدل الضغط المهني الذي يدل على وجود ارتفاع في معدل الضغط المهني لدى الحالة وتكرار بديل (دائماً) بمقياس دافعية الانجاز الذي يدل على انخفاض في دافعية الانجاز لدى الحالة. من خلال معامل الارتباط فنجده يقدر بـ 0,89 وهذا الأخير يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً بين المتغيرين .

4- الحالة الرابعة.أ- تقديم الحالة:

- الاسم: س

- اللقب: س

- الجنس: ذكر

- السن: 40 سنة

- الحالة الاجتماعية: متزوج

- عدد الأولاد: (02) ذكور

- مقر السكن: طوالة

- الخبرة المهنية: 13 سنة

ب- عرض نتائج المقياسان:

- مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم 19: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الرابعة على

مقياس الضغوط المهنية

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
120	6	7	26	32	68	81	04

التعليق على الجدول رقم 19:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس الضغوط المهنية على الحالة، يتضح أنها تعاني من درجة مرتفعة من الضغط المهني تقدر بـ 120 درجة

جدول رقم 20: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الرابعة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية .

مصادر الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل المحاور
2,51	3,66	11	9	1	36	4	55	6	العبء الوظيفي وغموض الدور
8,66	5	15	00	00	00	00	100	15	الظروف المادية والفيزيائية
4,50	4,39	13	00	00	31	4	69	9	الدعم الإداري
8,66	5	15	00	00	00	00	100	15	المردود والحوافز المادية
أثار الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل المحاور
12,85	9,33	28	00	00	14	4	86	24	الأعراض الجسمية
7,63	8,33	25	00	00	40	10	60	15	الأعراض النفسية
4,72	9,66	29	27	08	21	6	52	15	الأعراض السلوكية المهنية

التعليق على الجدول رقم 20:

يتضح من خلال الجدول أن كل من محور الظروف المادية والفيزيائية والمردود والحوافز المادية تحتلان الرتبة أولى بنسبة 15 تكرارا من حيث معاناة الحالة داخل عملها ، وهذا ما يتوضح لنا أيضا من خلال مقابلتنا معها.

- مقياس دافعية الإنجاز :

جدول رقم 21: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الرابعة على مقياس دافعية الانجاز

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
57	9	5	28	16	63	36	04

التعليق على الجدول رقم 21:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس دافعية الانجاز على الحالة ، يتضح أن حالة لديها دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 57 درجة

جدول رقم 22: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الرابعة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الإنجاز .

البدائل المحاور	دائما	%	أحيانا	%	أبدا	%	مجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوك الانجاز	9	69	4	31	00	00	13	4,33	4,50
المثابرة في بذل الجهد	9	69	04	31	00	00	13	4,33	4,50
الإقبال على العمل	3	28	04	36	4	36	11	3,66	5,7
التوتر في العمل	9	69	4	31	0	00	13	4,33	4,50
الطموح	06	67	00	00	3	33	9	3	3

التعليق على الجدول رقم 22:

يتضح من خلال الجدول مايلي:

أن هناك ثلاث محاور تتصدر الرتبة أولى بنسبة 13 تكرارا محور سلوك الانجاز، محور المثابرة في بذل الجهد والمحور التوتر في العمل.

وهذا يدل على وجود أداء مهني انجازي منخفض لدى الحالة، بإضافة إلى عدم رغبة في بذل جهد لتطويره وسبب الأساسي مشاكل الحالة مع رؤسائها وهذا ما يسبب لها توتر داخل عمل يؤثر على انجازها ومثابرتها على العمل (توضحه لنا مقابلتنا معها).

ج- ملخص المقابلة:

يعمل الطبيب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن منذ 05 جانفي 2000، متزوج ولديه ذكرين يسكن بطولقة يقطع مسافة 54 كيلومتر يصل الى عمله بحافلة النقل، تقدم بطلب تحويل عدة مرات إلا انه رفض من طرف المدير لسوء العلاقة بين الطرفين، "كده مرة نط demande ما يقبلهاش ، حتى أنا حطيتلو" تعاني الحالة من قرحة في القالون منذ 2010، سببها النقل transport "كاش ما خلافا transport ،تؤثر على أدائه المهني.

" نغيب وش رايج ندير " أو ترك مكان العمل و الاستراحة في أوقات العمل " نروح نقعد" كما تعني الحالة من نوبات ملل وقلق وضغط سببها أو مصدرها .

" راني مديقتي وكره راني لهذا"

- عدم وجود مكتب خاص لممارسة المهنة " كي راني لقي وين نقلب راني مليح"
- نقص التجهيزات والمواد الطبية " ما كان والو في سبيطار"
- عدم رضا على راتبه الشهري ومرد ودية " هذي الشهرية ندو فيها"
- " قلة الامتيازات " عندي قداها سنا ونا.مدير logement على demande

ويكون رد فعله عما سبق وجود مشاكل مع عمال ورؤساء " انا بكري كونت نسكت

دورك نهدر"

- كثرة الغيابات

- كثرة شكاوي " نطل نشكي حتان يلقاولي حل"

- إهمال العمل " كي نقلق نروح نقعد ..الخ

د - دراسة العلاقة :

بين المتغيرين التاليين (الضغوط المهنية ودافعية الانجاز)

حيث يتضح من خلال ما جاء في المقابلة ومقياس الضغوط المهنية وجود درجة مرتفعة من ضغط المهني تقدر بـ 120 درجة مقابل وجود دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 57 درجة مما يدل عن وجود علاقة بين المتغيرين

ولتأكيد هذه العلاقة نحسب معامل الارتباط بيرسون بين كل من تكرار بديل (دائما) لمقياس الضغوط المهنية، والذي يدل عن وجود ارتفاع في ضغط المهني لدى الحالة وتكرار بديل (دائما) لمقياس دافعية الانجاز الذي يدل على انخفاض في دافعية الانجاز لد الحالة. فوجدناه يقدر بـ 0,90 مما يدل على وجود ارتباط دال إحصائيا بين المتغيرين

5- الحالة الخامسة.

أ- تقديم الحالة:

- الاسم: س

- اللقب: س

- الجنس: أنثى

- السن: 38 سنة

- الحالة الاجتماعية: متزوجة

- عدد الأولاد: (02) ذكور

- مقر السكن: أولاد جلال

- الخبرة المهنية: 10 سنة

ب- عرض نتائج المقياسان:

- مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم 23: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الخامسة على مقياس الضغوط المهنية

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
106	10	11	23	24	67	71	05

التعليق على الجدول رقم 23:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس الضغوط المهنية على الحالة، يتضح أنها تعاني من درجة مرتفعة من الضغط المهني تقدر بـ 122 درجة

جدول رقم 24: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الخامسة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية .

مصادر الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل المحاور
8,66	5	15	00	00	00	00	100	15	العبء الوظيفي وغموض الدور
8,66	5	15	00	00	00	00	100	15	الظروف المادية والفيزيائية
1	3	09	22	2	4	4	34	3	الدعم الإداري
8,66	5	15	00	00	00	00	100	15	المردود والحوافر المادية
أثار الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل المحاور
8,71	8	24	8	2	17	4	75	18	الأعراض الجسمية
4,35	7	21	9	2	48	10	43	9	الأعراض النفسية
5,7	5,66	17	30	5	35	6	35	6	الأعراض السلوكية المهنية

التعليق على الجدول رقم 24:

يتضح من خلال الجدول التالي وجود تكرارات متساوية للمحاور ولمصادر المتسببة في الضغط المهني لدى الحالة وهي:

_غموض الدور 15 تكرارا

- الظروف الفيزيائية والمادية 15 تكرارا

- الحافز المادية 15 تكرارا

مما يدل أن الحالة لديها مشاكل مهنية متعددة ابتداء من سوء الظروف الفيزيائية والمادية التي تحيط عملها إلى وجود غموض في الدور الذي تقوم به فتؤدي بذلك عدة مهام بدون وجود مقررّة لتنفيذها إلى عدم رضاها على ما تتقاضاه شهريا " (هذا ما توضحه لنا مقابلتنا معها) وبالنسبة لبعء الآثار الضغوط المهنية، نجد الأعراض الجسدية تحتل الصدارة بنسبة 24 تكرارا فالحالة تعاني من صداع نصفي منذ الصغر ، إلا انه عرف ذروته منذ دخولها إلى العمل

(حسب ما ورد في المقابلة)

- مقياس دافعية الإنجاز :

جدول رقم 25: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الخامسة على مقياس دافعية الانجاز

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
53	13	07	30	16	57	30	05

التعليق على الجدول رقم 25:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس دافعية الانجاز على الحالة ،يتضح أن حالة لديها دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 53 درجة

جدول رقم 26: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الخامسة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الإنجاز .

البدائل المحاور	دائما	%	أحيانا	%	أبدا	%	مجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوك الانجاز	00	00	10	100	00	00	10	3,33	5,77
المثابرة في بذل الجهد	12	85	02	15	00	00	14	4,66	6,42
الإقبال على العمل	09	75	02	17	01	8	12	4	4,35
التوتر في العمل	00	00	04	57	03	43	07	2,33	2,08
الطموح	00	00	00	00	05	00	05	1,66	2,88

التعليق على الجدول رقم 26:

يتضح من خلال الجدول رقم أن هناك انخفاض واضح في محور المثابرة على بذل الجهد بنسبة 14 تكرارا الإقبال الحالة على العمل بتكرار 12، دليل أن مرضها بالإضافة إلى مشاكلها في عمل جعل دافعية انجازها وإقبالها على العمل يقل (حسب ما ورد في المقابلة) من خلال تغييبها على العمل .. الخ

ج- ملخص المقابلة:

تعمل الطبيبة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن منذ 16 افريل 2003، متزوجة من بطلال ولديها ذكرين وتسكن بـ أولاد جلال تنتقل يوميا إلى عملها عن طريق حافلة النقل، تقدمت عدة مرات بطلب تحويل ولكنه رفض لنقص الأطباء، فكان رد فعلها هو " الصمت "

" كداه مرة درتلو demande mitation ، ماحبش يحولني "

" نسكت ونوكل ربي "

حيث تساعدنا الأخت الكبرى التي تقيم مع الحالة في مسؤوليات منزلها اليومية وتربية الأولاد

تعاني الحالة من صداع نصفي منذ صغرها، إلا انه بلغ معدله الأقصى منذ عملها بالمؤسسة حسب ما قلته الحالة " عندي LA MIGRENE. ملي كونت صغيرة "

" كانت تجيبي ساعة على ساعة ، بصح من 2003 وطلع ولت تجيني تقريبا يومين بيومين "

وعن أسبابها تأكد الحالة : أن سببها العمل ومشاكله " سبة لولا الخدمة ومشاكلها، وبالنسبة للمصادر المهنية المتسببة فيما سبق مايلي:

-عدم حصولها على إجازة سنوية منذ 2011

" ماديتش الكونجي من جوان 2011 "

- تكليفها بمهام دون وجود مقررات لتنفيذها " نخدم ساعات في لصونتي سكولار نخرج سورتى. ما نسلکش عليها "

- مما يجعلها تعمل ساعات إضافية

" ساعات يكثر عليا الغاشي تزيد سوايع من عندي "

- لديها شبه مكتب خالي من معظم المستلزمات الطبية كالسرير " عندي شبه مكتب خالي من كانش حتى سرير "

_ قلة الامتيازات

كان على la pay ومردودية لا باس عليها بصح السكنة من بديت نخدم وناندير في دمند عليها"

- وبالنسبة لرد فعل الحالة عما سبق من مشاكل وضغوط مهنية فالحالة تستعمل ميكانيزم الصمت " دائما نسكت" أو في حالات أخرى كثرة الغيابات بسبب مرض أو مشاكل العمل " نغيب ونحط ملادي وخلص"

د - دراسة العلاقة :

بين المتغيرين التاليين:

(الضغط المهني) و (دافعية الانجاز)

حيث يتضح من خلال ما جاء في المقابلة ومقياس الضغوط المهنية، وجود درجة مرتفعة من ضغط المهني تقدر بـ 106 درجة.مقابل وجود دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 53 درجة مما يدل عن وجود علاقة بين المتغيرين ،ولتأكيد هذه العلاقة نحسب معامل الارتباط بيرسون بين كل من تكرار بديل دائماً لمقياس الضغوط المهنية الذي يدل على وجود ارتفاع في ضغوط المهني لدى الحالة وتكرار البديل (دائماً) لمقياس دافعية الانجاز الذي يدل على انخفاض في دافعية الانجاز لدى الحالة فنجد 0,90 قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين وهي قيمة دالة إحصائياً

6- الحالة السادسة.

أ- تقديم الحالة:

- الاسم: س
 - اللقب: س
 - الجنس: أنثى
 - السن: 42 سنة
 - الحالة الاجتماعية: عازبة
 - مقر السكن: الدوسن
 - الخبرة المهنية: 15 سنة
- ب- عرض نتائج المقياسان:

- مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم 27: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات السادسة على مقياس

الضغوط المهنية

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل
							الأفراد
124	03	03	32	40	65	81	06

التعليق على الجدول رقم 27:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس الضغوط المهنية على الحالة، يتضح أنها تعاني من درجة مرتفعة من الضغط المهني تقدر بـ 124 درجة

جدول رقم 28: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة السادسة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية .

مصادر الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل / المحاور
4,50	4,33	13	00	00	31	4	69	9	العبء الوظيفي وغموض الدور
8,66	5	15	00	00	00	00	100	15	الظروف المادية والفيزيائية
4,50	4,33	13	00	00	31	4	39	9	الدعم الإداري
8,66	5	15	00	00	00	00	100	15	المردود والحوافز المادية
أثار الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل / المحاور
5,03	7,33	22	9	2	36	08	55	12	الأعراض الجسمية
5,03	7,33	22	9	2	36	08	55	12	الأعراض النفسية
5,50	9,33	28	14	4	32	9	54	15	الأعراض السلوكية المهنية

التعليق على الجدول رقم 28:

يتضح من خلال نتائج هذا الجدول ، إن كل من محورا (الظروف المادية والفيزيقية والحوافز المادية) يمثلان سببان رئيسيان في وجود عامل الضغط المهني لدى الحالة بـ 15 تكرر.

مما يدل أنها غير راضية على النقائص الموجودة بالبيئة التي تعمل بها، بالإضافة إلى راتبها الشهري حسب رأيها منخفض (وحسب ما ورد في المقابلة)، وبالنسبة لآثار هذه الضغوط المهنية، على الحالة فإنه يظهر بدرجة الأولى من خلال الأعراض السلوكية المهنية بـ 28 تكررًا ومن مظاهر ما سبق مايلي:

-مشاكلها مع الإدارة والعمال

- التغيب على العمل

- تأخيراتها على العمل

- مقياس دافعية الإنجاز :

جدول رقم 29: يوضح التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة السادسة على مقياس دافعية الانجاز

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
52	14	7	35	18	51	27	06

التعليق على الجدول رقم 29:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس دافعية الانجاز على الحالة ،يتضح أن حالة لديها دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 52 درجة

جدول رقم 30: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة السادسة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الإنجاز .

البدائل المحاور	دائما	%	أحيانا	%	أبدا	%	مجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوك الانجاز	6	50	6	50	00	00	12	4	3,46
المثابرة في بذل الجهد	9	70	2	15	2	15	13	4,33	4,04
الإقبال على العمل	9	70	4	30	00	00	13	4,33	4,50
التوتر في العمل	3	28	4	36	4	36	11	3,66	5,7
الطموح	00	00	2	33	4	67	06	2	2

التعليق على الجدول رقم 30:

يتضح من خلال الجدول وجود إقبال مهني منخفض بالإضافة إلى عدم بذل جهد لزيادة دافعية الانجاز بـ 13 تكرارا وهذا يدل أن مشاكل الحالة اليومية أثرت على انجازها وإقدامها على العمل

ج - ملخص المقابلة:

تعمل الطبيبة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن منذ 01 جانفي 1998، عازبة،
لديها خبرة 15 سنة، تعاني من ضغوطات ومشاكل مهنية للأسباب التالية:

- عدم حصولها على إجازة سنوية عن جوان 2010 والتي سببها مشاكلها مع مدير
المؤسسة

" ماحبش يمدلي congé نتاع Deux mille douze ماخطرأش حطيتلو على خدمة
المعوجة"

- كما لديها مشاكل مع بعض الإداريين " مانشتيش نطلع للادارة"

- ومشاكل مع المراقب الطبي " طلبت على بيرو ، قالي أنتي جاية لبارحة وتحوسي على
بيرو"

- وكذلك مناخ المكتب الذي تعمل فيه " عطوني شبه بيرو لا كليما لا ولوا ويحوسونس
نخدم وندمر"

أما عن ردود أفعالها:

- كتابة التقارير وشكاوي (نطل نشكي)

- التغيب عن العمل (راني نخط ملادي)

- مشاكل مع عمال " مايجبوش sérieuses"

د- دراسة العلاقة :

بين المتغيرين التاليين:

(الضغط المهني) و (دافعية الانجاز)

حيث يتضح من خلال ما جاء في المقابلة ومقياس الضغوط المهنية، أن هناك درجة مرتفعة من ضغوط المهنية لدى الحالة تقدر بـ 124 درجة.

مقابل وجود دافعية انجاز منخفضة من دافعية الانجاز تقدر بـ 52 درجة

مما يدل عن وجود علاقة بين المتغيرين ولتأكيد هذه العلاقة نحسب معامل الارتباط بيرسون بين كل من تكرار بديل (دائماً) لمقياس الضغوط المهنية الذي يدل على وجود ارتفاع في ضغوط المهني لدى الحالة وتكرار البديل (دائماً) لمقياس دافعية الانجاز الذي يدل على انخفاض في دافعية الانجاز لدى الحالة فنجده يقدر بـ 0,86 وهي قيمة دالة إحصائياً.

7- الحالة السابعة.

أ- تقديم الحالة:

- الاسم: س

- اللقب: س

- الجنس: أنثى

- السن: 34 سنة

- الحالة الاجتماعية: عازبة

- مقر السكن: الدوسن

- الخبرة المهنية: 05 سنة

ب- عرض نتائج المقياسان:

- مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم 31: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة السابعة على

مقياس الضغوط المهنية

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل
							الأفراد
124	05	06	23	28	72	90	07

التعليق على الجدول رقم 31:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس الضغوط المهنية على الحالة، يتضح أنها تعاني من

درجة مرتفعة من الضغط المهني تقدر بـ 124 درجة

جدول رقم 32: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة السابعة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية .

مصادر الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل / المحاور
4,50	4,33	13	00	00	30	4	70	9	العبء الوظيفي وغموض الدور
8,66	5,00	15	00	00	00	00	100	15	الظروف المادية والفيزيقية
4,50	4,33	13	00	00	30	4	70	9	الدعم الإداري
8,66	5,00	15	00	00	00	00	100	15	المردود والحوافر المادية
أثار الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل / المحاور
4	4	12	67	08	33	04	00	00	الأعراض الجسمية
2,64	6	18	28	5	22	4	50	9	الأعراض النفسية
4,58	1	21	14	3	29	6	57	12	الأعراض السلوكية المهنية

التعليق على الجدول رقم 32:

نلاحظ أن كل من مصدري الظروف الفيزيائية والمادية والحوافز المادية يحتلان الرتبة الأولى ما بين المصادر المتسببة في وجود ضغوط مهنية بتكرار 15 وهذا نظرا لنقص الموجودة في المحيط الفيزيقي (مناخ المكتب) والجانب المادي (نقص المعدات الطبية والتجهيز) مكان العمل ،وبالنسبة لأثار المصادر السابقة تحتل الآثار أو الأعراض السلوكية المهنية الصدارة بتكرار 21، وتظهر لدى الحالة وحسب مقابلتنا لها في غياباتها المتكررة وتأخرها

- دافعية الإنجاز :

جدول رقم 33: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة السابعة على مقياس دافعية الانجاز

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
58	8	05	24	14	68	39	07

التعليق على الجدول رقم 33:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس دافعية الانجاز على الحالة يتضح أن حالة لديها دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 58 درجة

جدول رقم 34: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة السابعة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الإنجاز .

البدائل المحاور	دائما	%	أحيانا	%	أبدا	%	مجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوك الإنجاز	9	70	4	30	00	00	13	4,33	4,50
المثابرة في بذل الجهد	6	50	6	50	00	00	12	4	3,46
الإقبال على العمل	12	80	3	20	00	00	15	5	6,24
التوتر في العمل	9	70	4	30	00	00	13	4,33	4,50
الطموح	00	00	2	33	4	67	06	2	2

التعليق على الجدول رقم 34:

من خلال الجدول يتضح أن لدى الحالة إقبال منخفض على العمل وذلك بتكرار 15 بدرجة الأولى، وهذا الأخير يؤثر على سلوكها الانجازي المهني بتكرار 13 وعلاقتها مع العمال بتكرار 13 (وهذا ما ورد في المقابلة)

ج- ملخص المقابلة:

تعمل الطبيبة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن منذ 05 جانفي 2008 عازبة، تعاني من مشاكل و ضغوطات في العمل رغم خبرتها المهنية القصيرة مقارنة مع زملائها الأطباء، "حسة روجي كأني خدمت 20 سنة في المؤسسة"

أما بالنسبة لمصادر الضغوط فهي كما تقول " نقص كل من يتعلق بأدائها المهني الجيد وتقديم المساعدات للمواطنين " حبة نخدم ونعاون بصح ماكنش امكانيات"

وجود مشكلات متعلقة برئيس العمل والإداريين

" يظل يعسوا فيا وهذا داخل وهذا خارج للبيرو"

كثرة المهام الملقاة عليها دون وجود مقررات " نخدم هاك ماكانش مقررة" " وكاين حوايج أخرى مش شاتية نهدر عليها"

أما عن ردود فعلها

فصمت " نسكت ونوكل ربي"

-والغياب المتكرر : نحط malade ويدبرو روسهم"

د - دراسة العلاقة :

بين المتغيرين التاليين:

(الضغط المهني) و (دافعية الانجاز)

حيث يتضح من خلال ما جاء في المقابلة ومقياس الضغوط المهنية، وجود درجة مرتفعة من ضغوط المهنية لدى الحالة تقدر بـ 124 درجة.

مقابل وجود دافعية انجاز منخفضة من دافعية الانجاز تقدر بـ 58 درجة

مما يدل عن وجود علاقة بين المتغيرين

ولتأكيد هذه العلاقة نحسب معامل الارتباط بيرسون بين كل من تكرار بديل (دائما) لمقياس

الضغوط المهنية الذي يدل على وجود مرتفعة من ضغوط المهنية لدى الحالة وتكرار البديل

(دائما) لمقياس دافعية الانجاز الذي يدل على وجود درجة منخفضة من دافعية الانجاز لدى

الحالة فنجده يقدر بـ 0،90 وهي قيمة دالة إحصائيا.

8- الحالة الثامنة:أ- تقديم الحالة:

- الاسم: س

- اللقب: س

- الجنس: ذكر

- السن: 35 سنة

- الحالة الاجتماعية: متزوج

- عدد الأولاد: لا يوجد

- مقر السكن: أولاد جلال

- الخبرة المهنية: 05 سنوات

ب- عرض نتائج المقياسان:

- مقياس الضغوط المهنية:

جدول رقم 35: يوضح عدد التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثامنة على مقياس الضغوط المهنية

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
124	5	6	23	28	72	70	08

التعليق على الجدول رقم 35:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس الضغوط المهنية على الحالة، يتضح أنها تعاني من درجة مرتفعة من الضغط المهني تقدر بـ 124 درجة

جدول رقم 36: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثامنة على محاور وأبعاد مقياس الضغوط المهنية .

مصادر الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل / المحاور
9	5	15	00	00	00	00	100	15	العبء الوظيفي وغموض الدور
9	5	15	00	00	00	00	100	15	الظروف المادية والفيزيائية
9	5	15	00	00	00	00	100	15	الدعم الإداري
9	5	15	00	00	00	00	100	15	المردود والحوافز المادية
أثار الضغوط المهنية									الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل / المحاور
5	7	21	14	3	29	6	57	12	الأعراض الجسمية
5	7	21	9	2	48	10	43	09	الأعراض النفسية
4	6	20	15	3	40	8	45	9	الأعراض السلوكية المهنية

التعليق على الجدول رقم 36:

نلاحظ من خلال الجدول التالي أن جميع المصادر كانت سببا في وجود الضغوط المهنية لدى الحالة بتكرارات متساوية 15 أما بالنسبة للآثار الضغوط السابقة نجد كل من عرضي الجسمي والنفسي يظهران بتكرارين متساويين 21 تكرارا.

يليهما العرض السلوكي المهني بـ 20 تكرارا الذي يظهر من خلال وجود مشاكل مع المدير

- تغيبات وتأخرات

- شكاوي

- مقياس دافعية الإنجاز :

جدول رقم 37: يوضح التكرارات الكلية للبدائل حسب إجابات الحالة الثامنة على مقياس دافعية الإنجاز

مجموع	%	أبدا	%	أحيانا	%	دائما	البدائل الأفراد
58	7	4	31	18	62	36	08

التعليق على الجدول رقم 37:

من خلال النتائج الكلية لتطبيق مقياس دافعية الإنجاز على الحالة ،يتضح أن الحالة لديها دافعية إنجاز منخفضة تقدر بـ 58 درجة

جدول رقم 38: يوضح عدد تكرارات البدائل حسب إجابات الحالة الثامنة على محاور وأبعاد مقياس دافعية الإنجاز .

البدائل المحاور	دائما	%	أحيانا	%	أبدا	%	مجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوك الإنجاز	6	40	9	60	00	00	15	5	9
المثابرة في بذل الجهد	12	86	2	14	00	00	14	4,66	6,42
الإقبال على العمل	12	86	2	14	00	00	14	4,66	6,42
التوتر في العمل	15	100	00	00	00	00	15	5	9
الطموح	00	00	02	20	8	80	10	3,3	2,51

التعليق على الجدول رقم 38:

نلاحظ من خلال الجدول أن كل من محورا سلوك الانجاز والتوتر في العمل يحتلان الصدارة بتكرار 15 مما يدل على انخفاضهما لدى الحالة التي تعاني من مشاكل مع الإدارة ومسؤولين والمدير، تظهر هذه المعاناة من خلال انجازها لأعمالها

ج- ملخص المقابلة:

يعمل الطبيب بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن منذ 01 جانفي 2008، فهو متزوج وليس لديه أولاد يقطن بالأولاد جلال، تقدم كغيره من أطباء بطلب تحويل فرضه المدير لأسباب لا يعلمها

" درت demande ماحبش يسينيلي ما علايليش " لذلك فعلاقتة متوترة مع المدير وبعض الاداريين " كلهم كي لمدير راسة واحدة "

كما أن الحالة لديه ضغوطات مهنية " راني كرهت من الخدمة " مصدرها مايلي:

- عدم وجود مكتب خاص " ماعنديش بيرو "
- عدم حصوله على إجازة سنوية منذ دخوله إلى المؤسسة " ماديتش خلاص ليحين عليا الخدمة، حتانه ماعدتتش نخدم "
- عدم وجود مناخ المناسب للعمل
- لا تهوية ولا مستلزمات المكتب " لا كليما لا حوايج تاع خدمة "
- وجود مشاكل مع المدير والمسؤولين
- أما بالنسبة لردود أفعاله
- التغيب عن العمل (نخط ملادي)
- شكاوي لمسؤول (نظل نشكي)

د - دراسة العلاقة :

بين المتغيرين التاليين (الضغوط المهنية ودافعية الانجاز)

حيث يتضح من خلال ما جاء في المقابلة ومقياس الضغوط المهنية وجود درجة مرتفعة من ضغط المهني لدى الحالة تقدر بـ 124 درجة مقابل وجود دافعية انجاز منخفضة تقدر بـ 58 درجة

ولتأكيد هذه العلاقة نحسب معامل الارتباط بيرسون بين كل من تكرار بديل (دائما) لمقياس الضغوط المهنية، والذي يدل عن وجود ارتفاع في ضغط المهني لدى الحالة وتكرار بديل (دائما) لمقياس دافعية الانجاز الذي يدل على وجود درجة منخفضة من دافعية الانجاز لدى الحالة فنجده 0،92 وهي قيمة دالة إحصائيا.

9- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.

كان الهدف من دراستنا هو دراسة العلاقة و طبيعتها بين المتغيرين (الضغوط المهنية) و (دافعية الانجاز) لدى أطباء الصحة العمومية. حيث انطلقنا من افتراض أن مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع مقابل وجود مستوى منخفض من دافعية انجازهم لذلك أعددنا مقياسان الأول خاص (الضغوط المهنية) الهدف منه قياس مستوى الضغط المهنية وثاني خاص (بالدافعية الانجاز) الهدف منه قياس دافعية الانجاز لدى الأطباء فكانت نتائج المقياس الأول (أكبر من 51 وأقل 150 درجة) مما يدل على وجود مستوى مرتفع من ضغوط المهنية لدى الأطباء صحة العمومية (الحالة الأولى والثانية 122، الحالة الثالثة 135، الحالة الرابعة 120، الحالة الخامسة 106 والحالات السادسة والسابعة والثامنة 124)

أما نتائج المقياس الثاني فهي (أكبر من 51 - وأقل 75) مما يدل على وجود مستوى منخفض من دافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

(الحالة الأولى 57، الحالة الثانية 62، الحالة الثالثة 55، الحالة الرابعة 57، الحالة الخامسة 53 'السادسة 52، والسابعة والثامنة 58)

وهذا ما يحقق الفرضية الجزئية الأولى والثانية

فرضية الأولى: يرتفع مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية

الفرضية الثانية: ينخفض مستوى دافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية

وبتحقيق الفرضيتين الجزئيتين، تتحقق الفرضية العامة، هناك علاقة عكسية بين ضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

وهذه النتائج السابقة دعمها ملخص المقابلة التي وضحت وجود ضغط لمرتفع لدى حالات مصادرها مختلفة.

نقائص في البيئة الفيزيائية والمادية (الحالة الأولى والثانية والسادسة) بإضافة إلى قلة دعم

الإداري (الرابعة ، الأولى والثانية والسادسة)

غموض الدور (الحالة السابعة .. الخ)

وهذه المصادر نتج عنها عدد من الأعراض، الأعراض النفسية ممل وتعبر جميع الحالات

الأعراض الجسمية:

- 10- الحالة الأولى (مرض مزمن)
 11- الحالة الرابعة (صداع نصفي)
 12- الحالة الخامسة (صداع نصفي)

وكذا أمراض سلوكية مهنية:

كثرة الشكاوي (رابعة والخامسة)

تغيبات جميع الحالات

الصمت (السادسة)... الخ

وكخلاصة لنتائج السابقة يتضح أن هناك علاقة عكسية بين متغيرين (الضغوط المهنية) و (دافعية الإنجاز) لدى أطباء الصحة العمومية تظهر جليا أو واضحة من خلال نتائج المقياسان السابقان بإضافة إلى ما جاء في ملخص المقابلة

- الخاتمة :

كان الهدف الرئيس من الدراسة هو التعرف على العلاقة بين متغيري الضغوط

المهنية ودافعية الإنجاز لدى اطباء الصحة العمومية ببلدية الدوسن ، وبعد تحليل وإثراء

لمتغيرات الدراسة نظريا وتطبيق المقياسين لجمع المعلومات على حالات الدراسة ، تم تفريغ

البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة ، توصلنا

إلى النتائج التالية :

أولاً : وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية .

ثانياً : وجود مستوى منخفض من دافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية .

ثالثاً : وجود علاقة عكسية بين مستويات متغيري دافعية الإنجاز وضغوط المهنية لدى أطباء

الصحة العمومية.

وبتالي لا بد أن يعمل الطبيب 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 الطبيب في ظروف فيزيقية ومادية مناسبة .

بالإضافة إلا تطوير إمكانياته العلمية وتحسينها عن طريق التكوين .

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة محمد خيضر بسكرة

قسم:

تخصص: علم النفس الاجتماعي

المحترم /ة

السيدة/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

المقياس الذي بين أيديكم صمم خصيصا، للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي، الذي تعده الباحثة لإتمام رسالة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، حول موضوع "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية":

حيث يحتوي هذا المقياس على مجموعة من الأسئلة يرحى منكم الإجابة عليها وفقا لتصوراتكم، وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

ملاحظة:

- إجاباتكم ستستخدم لأغراض علمية فقط .

الإشراف الأستاذ:

نور الدين توريريت

الطالبة:

قوراري حنان

مقياس الضغوط المهنية: أولاً: مصادر الضغوط المهنية

الرقم	المحاور		
	دائماً	أحياناً	أبداً
المحور الأول: العبء الوظيفي وغموض الدور			
01			- أكلف بمسؤوليات دون وجود مقررات تنفيذاً.
02			- أعمل ساعات إضافية لكثرة المهام.
03			- أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.
04			- أجهل مسؤولياتي بالتحديد.
05			- أتلقى أوامر من عدة أشخاص.
المحور الثاني: الظروف المادية والفيزيائية			
06			- أعمل في بيئة غير صحية.
07			- لا أجد مكان للاستراحة.
08			- أعمل داخل فوضى.
09			- أعمل تحت درجة حرارة مرتفعة.
10			- تنقصني التجهيزات اللازمة للأداء عملي.
المحور الثالث: الدعم الإداري			
11			- لا أجد أذن صاغية لمقترحاته.
12			- لا أشترك في اتخاذ القرارات الخاصة بعملتي.
13			- يتوقع رئيسي مني جهداً مضاعفاً.
14			- أساير أوامر رئيسه العمل.
15			- لا أحصل على ترقية التي أريدها.
المحور الرابع: المردود والحوافز المادية			
16			- أحس أن راتبي لا يوازي جهدي في العمل.
17			- لا أحصل على حوافز مادية اتجاه العمل.
18			- لا توفر لي مؤسستي خدمات خاصة.
19			- لا أحصل على ترقية.
20			- راتبي متدني مقارنة مع رواتب القطاعات الأخرى.

ثانيا: أثار الضغوط المهنية

الرقم	المحاور		
	دائما	أحيانا	أبدا
المحور الأول: الأعراض الجسمية			
21			- أعاني من مرض ما.
22			- أعاني من إمساك.
23			- اشعر بقصر التنفس.
24			- أشعر بجفاف الفم.
25			- اشعر بالإرهاك.
26			- أعاني من اضطرابات المعدة.
27			- أجد صعوبة في الاستيقاظ في الصباح المبكر.
28			- اشعر بصداع.
29			- اشعر بغثيان.
30			- اشعر بالآلام في جسمي.
المحور الثاني: الأعراض النفسية			
31			- اشعر بخوف دون سبب.
32			- أعاني من أرق.
33			- احلم أحلاما مخيفة.
34			- اشعر بالملل.
35			- أجد صعوبة في التركيز.
36			- اشعر بسرعة الغضب لأتفه الأسباب .
37			- اشعر أني حزين.
38			- اشعر أن بيئة العمل مستفزة.
39			- أتناول المنبهات كثيرا (القهوة، الشاي).
40			- استخدم مهدئات.
المحور الثالث: الأعراض السلوكية المهنية			

			41 - أتغيب عن العمل.
			42 - أتجنب رؤية رؤسائي في العمل.
			43 - أشكي من ظروف العمل.
			44 - استندام مع زملائي.
			45 - انتقد رؤسائي في العمل.
			46 - اخرج قبل انتهاء مواعيت العمل الرسمية.
			47 - لا احصل على إجازة سنوية كلما طلبتها.
			48 - اشعر بضعف الولاء اتجاه العمل.
			49 - أعاني من خلافات مع رؤسائي في العمل.
			50 - لا اهتم بالأخطاء الصادرة مني في عملي.

الرقم	المحاور		أبدا	أحيانا	دائما
	الفقرات				
المحور الأول: سلوك الانجاز					
01	- أحس أن عملي ينقصه النظام.				
02	- أأجل عمل اليوم إلى الغد.				
03	- أحب أن أكمل عملي بسرعة.				
04	- أراجع عن انجاز ما قمت به.				
05	- قلما انجح في انجازاتي اليومية.				
المحور الثاني: المثابرة في بذل الجهد					
06	- لا أحاول معالجة الحالات الصعبة التي تصادفني.				
07	- أقوم بتحويل المرضى إلى أطباء آخرون وعامون.				
08	- أجد صعوبة لمتابعة العمل بعد الفشل.				
09	- تربكني المواقف الجديدة التي تصادفني في العمل.				
10	- أجد صعوبة في تحسين أدائي.				
المحور الثالث: الإقبال على العمل					
11	- أجد صعوبة في نهوض باكرا لممارسة العمل.				
12	- أجد صعوبة عند العمل.				
13	- أخشى الحالات الصعبة التي تصادفني.				
14	- أجد صعوبة التركيز في العمل.				
15	- أخشى الوقوع في أخطاء عند انجازي لعملي.				
المحور الرابع: التوتر في العمل					
16	- من صعب ميلي إلى التسلية أثناء العمل.				
17	- لديا مشاكل داخل العمل توترني.				
18	- لا أتقبل نصائح زملائي في العمل.				
19	- المنافسة بيني وبين زملائي تجعلني متوتر.				
20	- لا استشير زملائي في حالات الصعبة التي تصادفني				

المحور الخامس: الطموح			
			21 - لأحب التكون في تخصص معين.
			22 - لا ارغب في وضعية مهنية هامة.
			23 - ليس لديا مشاريع مهنية أخرى.
			24 - ليس لديا رغبة في الحصول على شهادة علمية تؤهلني للوصول إلى وضعية مهنية هامة
			25 - لديا صورة غير واضحة لمستقبلي

نتائج التطبيق الأول لمقياس الضغوط المهنية لدى الأطباء الصحة العمومية

الرقم	دائما	أحيانا	أبدا	المجموع	الملاحظات
01	81	36	5	122	مرتفع
02	93	20	9	122	مرتفع
03	18	36	26	80	متوسط
04	81	32	7	120	مرتفع
05	15	14	38	67	متوسط
06	36	36	20	92	متوسط
07	6	10	43	59	متوسط
08	42	20	26	88	متوسط
09	21	30	28	79	متوسط
10	15	30	20	65	متوسط
11	30	36	22	88	متوسط
12	84	40	02	126	مرتفع
13	24	36	24	84	متوسط
14	12	14	39	65	متوسط
15	87	42	00	129	مرتفع
16	81	40	03	124	مرتفع
17	69	22	16	107	مرتفع
18	90	24	08	122	مرتفع
19	81	24	11	116	مرتفع
20	90	28	06	124	مرتفع

نتائج التطبيق الثاني لمقياس الضغوط المهنية على الأطباء الصحة العمومية

الرقم	دائماً	أحياناً	أبداً	المجموع	الملاحظات
01	81	34	4	119	مرتفع
02	90	20	10	120	مرتفع
03	18	36	26	80	متوسط
04	81	30	8	119	مرتفع
05	15	14	38	67	متوسط
06	33	36	21	90	متوسط
07	6	10	43	59	متوسط
08	45	18	26	89	متوسط
09	21	30	28	79	متوسط
10	15	30	20	65	متوسط
11	30	36	22	88	متوسط
12	84	44	00	128	مرتفع
13	24	36	24	84	متوسط
14	12	14	39	65	متوسط
15	87	18	02	107	مرتفع
16	81	40	03	124	مرتفع
17	69	20	17	106	مرتفع
18	90	24	08	122	مرتفع
19	81	20	13	114	مرتفع
20	90	28	06	124	مرتفع

نتائج التطبيق الأول لمقياس دافعية لدى الأطباء الصحة العمومية

الرقم	دائما	أحيانا	أبدا	المجموع	الملاحظات
01	36	16	5	57	منخفض
02	36	26	0	62	منخفض
03	30	20	5	53	منخفض
04	36	16	5	57	منخفض
05	30	16	7	53	منخفض
06	27	18	7	52	منخفض
07	39	14	5	58	منخفض
08	36	18	4	58	منخفض
09	33	22	3	58	منخفض
10	45	12	4	61	منخفض

نتائج التطبيق الثاني لمقياس دافعية لدى الأطباء الصحة العمومية

الرقم	دائما	أحيانا	أبدا	المجموع	الملاحظات
01	36	16	5	57	منخفض
02	30	26	2	58	منخفض
03	30	16	7	53	منخفض
04	36	16	5	57	منخفض
05	24	20	7	51	منخفض
06	27	18	7	56	منخفض
07	39	10	7	52	منخفض
08	30	22	4	56	منخفض
09	33	22	3	58	منخفض
10	45	10	8	63	منخفض

ة

س1: السلام عليكم

ج1: ورحمة الله وبركاته

سوف نجري اليوم مقابلة، نريد من خلالها الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة لخدمة البحث العلمي لا غير.

وذلك بهدف التعرف على الحالة النفسية وانفعالية التي تكون عليها أثناء وقبل وبعد أدائك للعمل، واتجاهاتك نحوه، وكذلك مدى تأثيره عليك على صعيد (النفسي، الجسدي، والسلوكي)، وبضبط على قدرتك على العطاء ومثابرة، مع العلم أنني لن أذكر الأسماء أو ألمح لها في بحثي العلمي.

وعليه

س2: هل توافق على إجراء المقابلة معك؟

ج2:

س3: متى تخرجت من كلية طب ؟ ومن أين؟

ج3:

س4: متى توظفت بشهادتك الجامعية؟

ج4:

س5: هل أنت أعزب أم متزوج؟

ج5:

س6: منذ متى وأنت متزوج؟ (إذا كان متزوج)

ج6:

س7: هل لديك أولاد، كم عددهم؟ (إذا كان متزوج)

ج7:

س8: أين يقع مقر سكنك؟

ج8:

س9: هل هو بعيد عن مقر عملك؟

ج9:

س10: هل تجد صعوبة للوصول إلى مقر عملك (بعيد؟) إذا كان مقر العمل بعيدا)

ج10:

س11: هل سبق أن تقدمت بطلب تحويل مكان العمل من مدير المؤسسة؟

ج11:

س12: هل تعمل زوجتك؟ ما طبيعة عملها؟ (إذا كانت امرأة عاملة)

ج12:

س13: أين تعمل زوجتك؟

ج13:

س14: هل تستطيع زوجتك التوفيق بين مطالبك ومطالب عملها؟

ج14:

س15: هل تعاني من مرض مزمن معين؟ ما هو؟ (في حالة وجود مرض مزمن معين)

ج15:

س16: متى أصبت بهذا المرض؟

ج16:

س17: هل يؤثر هذا المرض على أدائك اليومي لعملك؟

ج17:

س18: هل تحس بروتين وملل؟ ما أسبابه؟ (في حالة وجود روتين وملل)

ج18:

س19: هل تعاني من نوبات قلق؟

ج19:

س20: متى تتأبك؟

ج20:

س21: كيف تتصرف عند وجودها؟

ج21:

س22: هل تكثر من تناول المنبهات؟

ج22:

س23: هل تحصل على إجازاتك السنوية كلما طلبتها من رئيسك؟

ج23:

س24: كيف تكون رد فعلك في حالة عدم الحصول على إجازاتك كلما طلبت؟

ج24:

س25: ما هي أهم الأدوار التي يقوم بها الطبيب العام بالصحة الجوارية؟

ج25:

س26: بالإضافة إلى هذه المهام هل تقوم أو تساعد بمهام أخرى (إدارية أو شبه

طبية) .. الخ، داخل مؤسستك الصحية؟

ج26:

س27: هل تقوم بهذه المهام بناء على تنفيذ مقررة مهام معينة؟ (في حالة قيامه بمهام

أخرى)؟

ج27:

س28: لماذا تقوم بها دون وجود وثيقة إدارية؟ (في حالة قيامه بمهام أخرى)؟

ج28:

س29: كم تقدر ساعات عمالك اليومية القانونية؟

ج29:

س30: هل تعمل ساعات إضافية؟

ج30:

س31: هل يكون ذلك بوجود وثيقة قانونية تضمن حقوقك؟ (في حالة عمله ساعات إضافية)؟

ج31:

س32: لماذا تعمل ساعات إضافية دون وجود وثيقة إدارية؟

ج32:

س33: هل هناك فرص لإبداع في عملك؟

ج33:

س34: هل لديك مكتب خاص بك لممارسة مهنتك؟

ج34:

س35: هل يحتوي على جميع اللوازم الطبية والإدارية لقيامك بعملك على أكمل وجه؟

ج35:

س36: ماذا ينقصك من مستلزمات وأدوات إدارية وطبية؟ (في حالة وجود نقائص)

ج36:

س37: هل تقدمت بطلب للإدارة لتوفيرها؟ منذ متى؟ (في حالة وجود طلب ونقائص)؟

ج37:

س38: هل يساعدك مناخ مكتبك على أداء عملك؟

ج38:

س39: هل تقدمت بطلب إداري لتحسين وضع ومناخ المكتب؟ (في حالة وجود نقائص)

ج39:

س40: هل تستطيع أداء عملك تحت هذه الظروف غير الملائمة؟

ج40:

س41: كم تقضى راتباً شهرياً؟

ج41:

س42: هل ترى أن راتبك الشهري يتناسب مع كفاءتك وخبرتك ومؤهلاتك؟

ج42:

س43: ما هو الراتب الشهري المثالي التي تود أن تحصل عليه؟

ج43:

س44: هل أنت راضي بالمرדودية التي تحصل عليها كل ثلاث أشهر؟

ج44:

س45: ما هو رد فعلك؟ (في حالة عدم الرضا)

ج45:

س46: هل هناك امتيازات معينة توفرها لك مؤسستك بحكم عملك؟ ما هي؟

ج46:

س47: هل تطالب بحقوقك؟ ممن؟ (في حالة هضم حقوقه)

ج47:

س48: هل تتدخل أطراف أخرى في أداء عملك؟ من هم؟ (في حالة وجود أطراف أخرى)

ج48:

س49: هل يزعجك هذا الأمر؟

ج49:

س50: ما هو رد فعلك اتجاه هذا السلوك؟

ج50:

س 51: ما طبيعة علاقتك مع موظفي ورؤساء المصالح الإدارية بالمؤسسة الصحية التي

تعمل بها؟

ج51:

القائمة الاسمية للأطباء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الدوسن.

الحالة العائلية	الخبرة المهنية	قائمة الأطباء
متزوج	25	ب-ب
متزوج	17	ع-ح
متزوجة	سنة	م-س
متزوجة	20 سنة	ص-ص
متزوج	3 سنوات	ج-ف
متزوج	2 سنتان	ب-ل
عازب	3 سنوات	خ-م
عازبة	2 سنتان	ب-و
عازبة	3 سنوات	ن-ن
عازب	5 سنوات	م-ج
متزوجة	2 سنتان	ش-أ
متزوج	13 سنة	ش-إ
متزوج	سنة	ب-ن
عازب	3 سنوات	ط-ك
عازبة	سنة	س-ن
متزوج	5 سنوات	غ-س
متزوجة	20 سنة	ع-ي
متزوجة	15 سنة	ش-ف
عازبة	10 سنوات	ت-ف
متزوج	10 سنوات	غ-ل