



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



عنوان المذكرة

التحفيز وعلاقته بالصحة النفسية

دراسة ميدانية على عمال الوكالة التجارية سونلغاز – قالمة –

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ليسانس علم النفس العيادي

تحت اشراف الاستاذ :

مكناسي محمد

من إعداد الطلبة :

☐ بن الشيخ يسرى

☐ تازير لينة

☐ بغور ساجدة

☐ بن ظريفة دعاء

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

إنه لمن تمام النعم، وكمال الفضل، أن يُكتب لهذا العمل أن يرى النور بعد رحلة حافلة بالتفكير، والسعي، والبحث. ولولا فضل الله تعالى وتوفيقه، ثم سداد أهل الفضل، ما كان له أن يبلغ هذه المرحلة.

وبقلوب يملؤها الامتنان، لا يسعنا إلا أن نتوجه بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى أستاذنا الفاضل، الدكتور **مكناسي محمد**، المشرف على هذا البحث، الذي كان لنا خير معين، وسندًا حقيقيًا في مسارنا العلمي. لقد منحنا من وقته وجهده ما لا يُقدّر بثمن، وكان لنا أبا في حكمته، وأستاذًا في علمه، وأخًا في دعمه وإنسانيته. فله منا كل التقدير والدعاء بأن يجزيه الله عنا خير الجزاء، وأن يجعل ما قدّمه في ميزان حسناته

ولا ننسى أن نشكر كل من كان له أثر في هذا العمل، من قريب أو بعيد، ممن ساعدونا، ووقفوا إلى جانبنا، بكلمة طيبة، أو دعاء صادق، أو ابتسامة مشجعة.

إلى أولئك الذين لا تُسجل أسماؤهم في الصفحات، لكن تبقى بصماتهم راسخة في أعماق القلوب... إليكم نقول:

شكرًا... بحجم السماء، وامتنانًا لا يفنى.

فهرس المحتويات:

المواضيع	رقم الصفحة
ملخص الدراسة	
مقدمة.....	أ-ب-ج

الفصل التمهيدي: مدخل الدراسة

1. إشكالية الدراسة.....	1
2. فرضيات الدراسة.....	2
3. أهداف الدراسة.....	3
4. أهمية الدراسة.....	3
5. أسباب إختيار الموضوع.....	4
6. تحديد مصطلحات الدراسة.....	4
7. الدراسات السابقة.....	5
7.1 الدراسات التي تناولت الصحة النفسية.....	5
7.2 الدراسات التي تناولت التحفيز.....	9
التعقيب على الدراسات السابقة.....	12
خلاصة الفصل.....	16

الفصل الثاني: التحفيز

تمهيد.....	18
1. مفهوم التحفيز.....	19
2. التطور التاريخي للتحفيز.....	20
3. نظريات التحفيز.....	21

24.....	4.أنواع التحفيز
26.....	5.أهمية التحفيز
27.....	6.أهداف التحفيز
28.....	7.مبادئ التحفيز
30.....	8.مراحل تصميم نظام الحوافز
31.....	9.شروط التحفيز
32.....	10.معوقات التحفيز
33.....	11.طرق قياس التحفيز
37.....	-خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الصحة النفسية.

39.....	تمهيد
40.....	1.مفهوم الصحة النفسية
42.....	2.المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية
44.....	3.النظريات المفسرة للصحة النفسية
46.....	4.معايير الصحة النفسية
48.....	5.أهمية الصحة النفسية
49.....	6.مستويات الصحة النفسية
50.....	7.مناهج الصحة النفسية
52.....	8.مظاهر الصحة النفسية
53.....	9.نسبية الصحة النفسية
56.....	10.طرق قياس الصحة النفسية
61.....	-خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

63.....	-تمهيد
64.....	1.الدراسة الإستطلاعية
65.....	2.منهج الدراسة
65.....	3.المجتمع الإحصائي
67.....	4.أفراد الدراسة
67.....	5.أدوات الدراسة
78.....	6.إجراءات الدراسة النهائية
79.....	7.أساليب المعالجة الإحصائية
81.....	-خلاصة الفصل

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

85.....	-تمهيد
86.....	1.وصف أفراد الدراسة
89.....	2.استجابات أفراد الدراسة نحو متغيرات الدراسة
92.....	3.إختبار الفرضيات و مناقشتها
92.....	1.3 إختبار ومناقشة الفرضية الأولى
94.....	2.3 إختبار ومناقشة الفرضية الثانية
95.....	3.3 إختبار ومناقشة الفرضية الثالثة
97.....	-إستنتاج عام
99.....	-خلاصة الفصل
100.....	-توصيات الدراسة
د.....	-خاتمة

-قائمة المراجع -الملاحق .

2. فهرس الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	جدول يوضح أرقام بنود مقياس الدافعية للإنجاز	33
2	جدول يوضح تقسيم مقياس ليكارت الخماسي	36
3	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مناصب العمل	65
4	جدول يمثل قيم بدائل إستمارة التحفيز	68
5	جدول يوضح معاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة و الدرجة الكلية متغير التحفيز	69
6	جدول يوضح معاملات ألفا كرونباخ في حالة حذف العبارة و قيمة معامل ألفا كرونباخ متغير التحفيز	70
7	جدول يوضح معاملات الثبات متغير التحفيز	71
8	جدول يوضح معاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة و الدرجة الكلية متغير الصحة النفسية	75
9	جدول يوضح معاملات ألفا كرونباخ في حالة حذف العبارة و قيمة معامل ألفا كرونباخ متغير الصحة النفسية	76
10	جدول يوضح معاملات الثبات متغير الصحة النفسية	77
11	جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	86
12	جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	87

89-90	جدول يوضح إستجابات الأفراد نحو متغيرات الدراسة	13
91	جدول يوضح الكشف الاعتدالي للبيانات	14
92	جدول يوضح معايير الحكم على التحفيز	15
94	جدول يوضح معايير الحكم على الصحة النفسية	16
96	جدول يوضح معامل الارتباط بيرسون بين التحفيز والصحة النفسية	17

3. فهرس الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	شكل يمثل توزيع عينة الدراسة حسب مناصب العمل	66
2	شكل يمثل توزيع عينة الدراسة حسب العمر	86
3	شكل يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	88

ملخص الدراسة :

تناولت الدراسة الحالية العلاقة بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية- سونلغاز- قالمة حيث تم صياغة إشكالية الدراسة من خلال التساؤلات التالية:ماهو مستوى التحفيز لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز؟ما هو مستوى الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز؟هل توجد علاقة بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز ؟.

وهدفنا الدراسة إلى :الكشف عن مستوى التحفيز لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز، الكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز ،معرفة إذا كانت هناك علاقة بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز.

تم إجراء الدراسة في الوكالة التجارية -سونلغاز -قالمة في 2025،و اعتمدنا على المنهج الوصفي ،وتكونت عينة الدراسة من 22 عامل بالوكالة التجارية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على مقياس الصحة النفسية لسيدني كراون و كريسب و استبيان التحفيز ،وتمت معالجة البيانات عن طريق الحزمة الإحصائية (SPSS)،ومن أهم النتائج المتحصل عليها من الدراسة هي :

-يتمتع عمال الوكالة التجارية سونلغاز بمستوى متوسط من التحفيز

-يتمتع عمال الوكالة التجارية سونلغاز بمستوى عادي من الصحة النفسية .

عدم وجود علاقة ارتباطية بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز .

تمت مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وانتهت الدراسة إلى استنتاج عام مدعوم بجملة من التوصيات

Abstract:

The present study explored the relationship between motivation and mental health among employees of the Commercial Agency – Sonelgaz – in Guelma.

The research problem was formulated through the following questions:

What is the level of motivation among employees of the Commercial Agency – Sonelgaz?

What is the level of mental health among employees of the Commercial Agency – Sonelgaz?

Is there a relationship between motivation and mental health among employees of the Commercial Agency – Sonelgaz?

The objectives of the study were:

To identify the level of motivation among the employees of the Commercial Agency – Sonelgaz.

To identify the level of mental health among the employees of the Commercial Agency – Sonelgaz.

To determine whether there is a relationship between motivation and mental health among employees of the Commercial Agency – Sonelgaz.

The study was conducted at the Commercial Agency – Sonelgaz – Guelma in 2025, using the descriptive method. The study sample consisted of 22 employees from the Commercial Agency. To achieve the study's objectives, the Sydney Crown Mental Health Scale and a motivation questionnaire were used. Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The main findings of the study were:

Employees of the Commercial Agency – Sonelgaz exhibit a moderate level of motivation.

Employees of the Commercial Agency – Sonelgaz have an average level of mental health.

There is no significant correlation between motivation and mental health among employees of the Commercial Agency – Sonelgaz.

The results were discussed in light of the theoretical framework and previous studies, and the study concluded with a general summary supported by a set of recommendations.

المقدمة

مقدمة :

تُعد مؤسسة سونلغاز من بين المؤسسات الوطنية الحيوية ذات البُعد الاقتصادي والاجتماعي الكبير، وذلك لما تضطلع به من مهام أساسية تتعلق بإنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز لفائدة المواطنين والمؤسسات على حد سواء. ويتجلى سمو هذه المؤسسة في طبيعة المهام التي تؤديها، والتي تقوم على الخدمة العامة ذات البعد الإنساني، ما يجعل العامل فيها عنصراً فاعلاً لا غنى عنه في سيرورة النشاط اليومي للمجتمع.

ومهنة العامل في سونلغاز، كغيرها من المهن الخدماتية، تستوجب جهداً مضاعفاً، وقدرة على تحمل الأعباء والمخاطر، والتكيف مع الضغوط المهنية المتزايدة، وهو ما يجعل من الصحة النفسية عنصراً أساسياً يجب أخذه بعين الاعتبار للحفاظ على الأداء المهني للعامل وضمان استمرارية جودة الخدمات. وفي هذا السياق، يُعد التحفيز من أهم الوسائل الإدارية والإنسانية التي تلعب دوراً محورياً في الحفاظ على التوازن النفسي للعامل، ورفع قدراته الذاتية وتحفيزه على العطاء والاستمرارية في العطاء.

ولأن العامل يُعد محور العملية الإنتاجية داخل المؤسسة، فإن تحفيزه لا ينبغي أن يُختزل في البعد المادي فحسب، بل يجب أن يشمل التحفيز المعنوي، الاعتراف بالجهود المبذولة، توفير بيئة عمل مريحة، وإشراكه في اتخاذ القرار داخل المؤسسة، بما يعزز من انتمائه لها ويُسهّم في تحقيق توازنه النفسي. فالعامل الذي يشعر بالتقدير والاحترام والتحفيز هو أكثر قدرة على مواجهة التوترات والمشاكل التي تعترضه في محيطه المهني، وأكثر استعداداً للعطاء والانضباط.

غير أن واقع العمل في سونلغاز، مثله مثل باقي المؤسسات، لا يخلو من عراقيل وصعوبات تؤثر على الحالة النفسية للعمال، مثل الضغط الزمني، الظروف المناخية الصعبة أثناء التدخلات التقنية، التعامل اليومي مع المواطنين، ناهيك عن ضعف التحفيز في كثير من الحالات، والذي يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية، الشعور بالإرهاق، القلق المهني، وتدهور في نوعية العلاقات داخل محيط العمل، وهو ما قد يؤدي تدريجياً إلى اضطرابات نفسية .

ومن هذا المنطلق، أصبح موضوع التحفيز وعلاقته بالصحة النفسية لعمال سونلغاز من بين المواضيع التي تحظى بأهمية كبيرة، ليس فقط من زاوية علم النفس المهني، بل من زاوية التسيير الحديث للموارد البشرية، الذي يجعل من راحة العامل النفسية محورا أساسيا في التخطيط والتنظيم والإنتاج. إذ أن غياب التحفيز قد يؤدي إلى نتائج عكسية تمس سلامة العامل النفسية، وتؤثر سلباً على أداء المؤسسة ككل، في حين أن التحفيز السليم قد يشكل حصناً وقائياً يحمي العامل من الوقوع في دائرة القلق والإجهاد المهني.

وانطلاقاً من هذا المنظور، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التحفيز بمختلف أشكاله على الصحة النفسية للعمال، بهدف الكشف عن العلاقة بين هذين المتغيرين في بيئة العمل، والتعرف على مستويات كل من التحفيز والصحة النفسية لدى العاملين، وكذلك فهم الآليات التي يمكن من خلالها تحسين هذه المؤشرات بما يخدم الفرد والمؤسسة معاً، وقد تم تنظيم الدراسة على النحو التالي:

الفصل الأول: الفصل التمهيدي: نعرض فيه الإطار العام لإشكالية البحث من خلال تقديم خلفية عامة حول الموضوع، وتحديد أهمية البحث وأهدافه، بالإضافة إلى عرض المفاهيم الأساسية وإستعراض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع وقد قسم هذا الفصل إلى فصلين متكاملين نظري و تطبيقي حيث يتناول كل منهما أبعاد مختلفة للموضوع المدروس.

الفصل الثاني: كان موضوعه التحفيز، حيث يشمل تعريف التحفيز ،تطوره التاريخي ،أنواعه، ثم تطرقنا إلى بعض النظريات المفسرة له و أهميته و أهدافه و مبادئه و مراحل تصميمه ،شروطه.مصادره ،معيقاته ،طرق قياسه .

الفصل الثالث: تناولنا فيه موضوع الصحة النفسية ،حيث قمنا بداية بتعريف الصحة النفسية ،المفاهيم المرتبطة بها ،معاييرها ثم تطرقنا لبعض النظريات المفسرة للصحة النفسية و أهميتها و مستوياتها ،مناهجها ،بعض مظاهرها ،نسبتها وأخيرا طرق قياسها .

-أما الجانب التطبيقي :يتكون من فصلين:

الفصل الرابع :قمنا بوضع الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تطرقنا للدراسة الاستطلاعية و إجراءاتها،و الدراسة الأساسية و إجراءاتها حيث تناولنا : مجتمع الدراسة ،عينة الدراسة ،منهج الدراسة ، أدوات الدراسة ، والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

أما الفصل الخامس و الأخير : تم فيه عرض وتحليل النتائج التي تم الوصول إليها بواسطة دراستنا ومناقشتها و تفسيرها النتائج وفقا للإطار النظري والدراسات السابقة وأخيرا وضع توصيات وخلاصة لهذا الفصل .

الفصل الأول: الجانب النظري

1-الإشكالية :

تُعد المؤسسات اليوم من أبرز الركائز التي تعتمد عليها الدول في تحقيق التنمية الشاملة، فهي لم تعد تقتصر على أداء مهامها الإنتاجية فحسب، بل أصبحت تمثل أنظمة اجتماعية وتنظيمية متكاملة تسعى لتفعيل كافة مواردها البشرية والمادية بالشكل الأمثل، من أجل ضمان الاستمرارية والتنافسية في ظل بيئة تتسم بالتغير السريع والتعقيد المتزايد. ويأتي على رأس هذه الموارد العنصر البشري، الذي يُعد المحرك الأساسي للنشاط المؤسسي، والضامن الأول لتحقيق الفعالية التنظيمية والابتكار وتحسين الأداء.

لكن وعلى الرغم من أن العديد من المؤسسات تحرص على استقطاب الموارد البشرية المؤهلة من حيث الكفاءة والخبرة، فإن ضمان الأداء الجيد لا يتحقق فقط بتوفير العنصر البشري ، وإنما يرتبط أساساً بمدى قدرة المؤسسة على خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة. وفي هذا السياق، يُعد التحفيز من أهم الأدوات الإدارية التي تساهم في توجيه السلوك المهني نحو تحقيق الأهداف، من خلال إشعار العاملين بقيمتهم، وتعزيز انتمائهم، وضمان رضاهم واستقرارهم النفسي داخل المؤسسة. فالتحفيز الفعال لا يعني فقط تقديم المكافآت أو الحوافز المادية، بل يشمل منظومة متكاملة من الممارسات النفسية والاجتماعية والتنظيمية التي تضمن التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات الفرد النفسية.

وفي المقابل، تشير الأدبيات إلى أن الصحة النفسية للعامل تمثل عنصراً محورياً في الأداء الوظيفي، حيث تؤثر بشكل مباشر على الإنتاجية، القدرة على اتخاذ القرار، التفاعل الإيجابي مع الزملاء، وحتى الاستقرار الوظيفي. فالعامل الذي يعاني من القلق، التوتر، أو الإرهاق الذهني، يصعب عليه تحقيق الأهداف المهنية أو الاندماج بفعالية داخل الجماعة المهنية، مما يؤدي في كثير من الحالات إلى انخفاض جودة العمل أو حتى انسحاب الكفاءات .

وفي هذا الإطار، تزداد أهمية العلاقة بين التحفيز والصحة النفسية لدى العاملين داخل المؤسسات الصناعية الكبرى في الجزائر، كمؤسسة “سونلغاز”، التي تتميز بخصوصية بيئة العمل من حيث تعقيد المهام، ضغط العمل المستمر، الدوام الطويل، والظروف التقنية الصعبة. فهذه البيئة تمثل

تحديًا مزدوجًا: من جهة تتطلب تحقيق أهداف إنتاجية دقيقة، ومن جهة أخرى تواجه إشكالية الحفاظ على توازن العامل النفسي وتمكينه من الأداء الجيد.

وتبرز أهمية هذه الإشكالية عند استحضار بعض النماذج النظرية، كنظرية ماسلو للحاجات التي ترى أن الحاجات النفسية والاجتماعية تمثل دافعاً أساسياً للفرد في سلوكه المهني، وإذا لم تُشبع تؤدي إلى اضطرابات على مستوى الصحة النفسية والسلوك التنظيمي، وكذلك نظرية هيرزبرغ ذات العاملين التي تميز بين عوامل التحفيز الفعلية والعوامل المُحِبطة، ما يفتح المجال لفهم أعمق لكيفية تفاعل التحفيز مع الصحة النفسية في بيئة العمل.

ورغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت كلاً من مفهومي التحفيز والصحة النفسية، إلا أن البحوث التي تناولت العلاقة التفاعلية بينهما بشكل متكامل تظل قليلة، خاصة في السياق الصناعي الجزائري، مما يجعل من الضروري التعمق في هذه العلاقة لفهم طبيعتها وحدود تأثيرها، والمساهمة في تطوير مقاربات تنظيمية فعالة تراعي الجانب النفسي للعامل وتساعد على تحسين الأداء العام ومن هنا يبرز التساؤل الجوهرى الذي تسعى الدراسة للإجابة عنه و يتمثل في :

-هل توجد علاقة بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز ؟

-ماهو مستوى التحفيز لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز؟

-ماهو مستوى الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز؟

2-الفرضيات :

-مستوى التحفيز مرتفع لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز .

-مستوى الصحة النفسية معتدل لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز.

-توجد علاقة ارتباطية بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز .

3-أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى :

- الكشف عن مستوى التحفيز لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز .
- الكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز .
- معرفة إذا كانت هناك علاقة بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز .
- تقديم توصيات عملية لإدماج استراتيجيات التحفيز كأداة للحفاظ على صحة العمال النفسية وضمان الأداء المستدام.

4-أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية موضوع بحثنا المتمثل في "التحفيز و علاقته بالصحة النفسية لدى عمال "من المواضيع الهامة في مجال علم النفس

- الأهمية العلمية :

تكمن الأهمية العلمية لهذا البحث في كونه يساهم في إثراء الرصيد المعرفي في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي، عبر تقديم إطار نظري وميداني يربط بين التحفيز والصحة النفسية، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين المتغيرين في بيئة عمل واقعية. كما يوفر هذا البحث فرصة لتطوير فهم أعمق حول السلوك الإنساني في السياق المهني، ويساهم في تعزيز البحوث النفسية التي تتناول الصحة النفسية داخل المؤسسات، بما يساعد على بناء نماذج تفسيرية أكثر دقة لطبيعة التأثيرات النفسية والاجتماعية في بيئة العمل. ومن جهة أخرى، يمكن الاعتماد على نتائجه وتوصياته كقاعدة علمية توجه دراسات لاحقة تبحث في متغيرات إضافية .

- الأهمية العملية:

أما من الناحية العملية، فإن لهذا البحث أهمية كبيرة بالنسبة لإدارة الموارد البشرية داخل المؤسسات، إذ يوفر معطيات ميدانية دقيقة حول أثر التحفيز في تعزيز الصحة النفسية للعاملين. ومن شأن هذه النتائج

أن تساهم في تصميم وتطوير سياسات تحفيزية فعالة تتناسب مع احتياجات الموظفين النفسية والاجتماعية، بما يعزز من مستوى رضاهم وانتمائهم، ويحدّ من معدلات التوتر، الغياب، والتسرب الوظيفي. كما يساعد هذا البحث المسؤولين وصناع القرار على فهم الأبعاد النفسية المرتبطة بالأداء، وبالتالي اتخاذ قرارات أكثر إنصافاً وفعالية فيما يخص المكافآت، التقدير، والتواصل الداخلي، إضافة إلى ذلك، فإن تحسين بيئة العمل النفسية له تأثير مباشر على رفع الإنتاجية، تعزيز الولاء المؤسسي، جذب الكفاءات والاحتفاظ بها، وهو ما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة على المدى القصير والطويل. ويكتسب البحث أهمية مضاعفة في ظل التغيرات الحديثة في أنماط العمل، والاهتمام العالمي المتزايد بما يعرف بـ"جودة الحياة المهنية"، حيث أصبحت الصحة النفسية للعاملين مؤشراً رئيسياً على نجاح المؤسسات.

5-أسباب اختيار الموضوع :

- رغبة ذاتية للبحث في هذا الموضوع .
- الإهتمام بالعنصر البشري كونه عنصر فعال داخل المؤسسة و الذي يحقق تميزها .
- نقص في الأبحاث التي تربط بين التحفيز والصحة النفسية ،مما يبرز الحاجة لدراسة هذا الموضوع .
- معرفة مدى أهمية التحفيز لدى العاملين بالمؤسسة .
- المساهمة في تقديم توصيات عملية لتحسين ظروف العمل و رفاهية العمال.
- رغبة في تسليط الضوء على العلاقة بين بيئة العمل والدعم النفسي والتحفيز .
- تحفيز البحث العلمي في المؤسسات الاقتصادية الوطنية.

6-تحديد مفاهيم الدراسة :

-الصحة النفسية :

إصطلاحاً:

تعريف إنجلش (1958):

هي حالة من القدرة على التحمل تمكن الفرد من التكيف بشكل جيد مع الحياة والاستمتاع بها، وتحقيق ذاته، فهي حالة إيجابية تعكس الصحة النفسية، وليست مجرد غياب للاضطرابات النفسية .(المطيري، 2005، ص23)

تُعرف الصحة النفسية إجرائيًا : بأنها المستوى الذي يُعبر عنه بالدرجة التي يحصل عليها الفرد عند استجابته لمقياس الصحة النفسية الذي أعده "سيدني كراون وكريسب"، والمكوّن من 48 بنداً وتُعدّ الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص مؤشرًا على مستوى صحته النفسية، حيث تعكس الدرجات الأعلى وجود مستوى جيد من الصحة النفسية، فيما تشير الدرجات المنخفضة إلى احتمالية وجود اضطرابات أو صعوبات نفسية.

- التحفيز :

- إصطلاحاً: هو كل قول أو فعل أو إشارة تدفع الإنسان إلى القيام بسلوك أفضل أو تعمل على استمراره فيه، وقيل عنه أنه شحن وتقوية المشاعر والأحاسيس الداخلية وتنمية الدافعية التي تقود إلى تحقيق الأهداف المرسومة.(الناطور ، 2011، ص114

يُعرف التحفيز إجرائيًا : بأنه التحفيز التي يتحصل عليها العامل في استمارة التحفيز المعتمدة في هذا البحث، والتي تقيس مستوى دافعيته نحو العمل بناءً على إدراكه للحوافز المادية والمعنوية المتاحة. وتتراوح الدرجة الكلية بين 0.66 و2، حيث يُصنف التحفيز إلى ثلاثة مستويات: منخفض (من 0.66 إلى أقل من 1)، عادي (من 1 إلى أقل من 1.32)، ومرتفع (من 1.32 إلى 2).

7-الدراسات السابقة :

1.7دراسات تناولت الصحة النفسية :

أ-الدراسات العربية:

- دراسة غربي هاجر وعريف سارة(2023) بعنوان علاقة الضغط المهني بالصحة النفسية لدى المرضى العاملين بمصلحة الاستعجالات الطبية بعين بسام:

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى المرضى في المؤسسة الإستشفائية بعين وسام وكذلك معرفة مستوى درجة الضغط المهني و الصحة النفسية لدى المرضى حسب متغير الجنس ، اعتمدت على المنهج الوصفي، و استخدمت مقياس الضغط المهني ل بيغلي بونر ،و مقياس الصحة النفسية ل ليونارد، ديجويتش ،سا.ليمان ،لينوكوفي ،على عينة بلغت 15ممرض وممرضة أي 30 ،حيث توصلت نتائج الدراسة إلى :

- توجد علاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى المرضى بنسبة 41%.

- وجود فروق دالة احصائية في الضغط المهني لدى المرضى حسب متغير الجنس بنسبة 40%.

وجود فروق دالة احصائية في الصحة النفسية لدى المرضى حسب متغير الجنس بنسبة 32%.

- وجود علاقة بين مستويات الضغط المهني والقلق لدى المرضى بنسبة 35%.

- وجود علاقة بين مستويات الضغط المهني والاعراض الجسدية لدى المرضى بنسبة 29%.

- وجود علاقة بين مستويات الضغط المهني والحساسية التفاعلية بنسبة 29%.

- وجود علاقة بين مستويات الضغط المهني والعداوة بنسبة 23%.

- دراسة العوفي سهام 2023 بعنوان الصحة النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال الصحة " دراسة ميدانية على عينة من عمال الصحة في مستشفى محمد متريني بقصر البخاري_المدية :
- هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي والصحة النفسية لعمال الصحة واستكشاف إذا كان هناك فروق في الصحة النفسية والأداء الوظيفي بين الجنسين وإعتمدت على المنهج الوصفي بطابعة الإرتباطي استخدمت مقياس الصحة النفسية ل **kamman et flett** ومقياس الأداء الوظيفي ل **Loller &brutr** ،على عينة بلغت 70 عامل ،توصلت نتائج هذه الدراسة إلى :
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي لدى عمال الصحة.
- لا يتمتع عمال الصحة النفسية بمستوى مرتفع من الصحة النفسية.
- لا يبيدي عمال الصحة مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي .
- لا توجد فروق في الصحة النفسية بين الجنسين من عمال الصحة.
- توجد فروق في الأداء الوظيفي بين الجنسين من عمال الصحة.
- دراسة خلفون نشوى ، فطناسي وئام ،نسيب جيهان (2023)مستوى الصحة النفسية لدى القابلات العاملات في المؤسسات الإستشفائية دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم عقبي ولاية قالمة
- هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الصحة النفسية لدى القابلات،الكشف عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى القابلات فيما يخص الحالة الاجتماعية (عزباء/ متزوجة)،الكشف عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية فيما يخص الأقدمية في العمل (أقل من خمسة سنوات/ أكثر من خمسة سنوات).وإعتمدوا على المنهج الوصفي وتم تطبيق مقياس الصحة النفسية ل (ليونارد، ر - ديروجيتس، سليمان، لينوكوفي)، تحت عنوان((**Lenard**)على عينة مكونة من (25) قابلة موظفة بمستشفى الحكيم عقبي بقالمة وتوصلت

الدراسة إلى النتائج التالية :

- مستوى الصحة النفسية لدى قابلات المؤسسات الاستشفائية العمومية منخفض .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى القابلات تعزى الى الحالة الاجتماعية (عزباء، متزوجة).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى القابلات تعزى الى الاقدمية في العمل (أقل من ستة سنوات، أكثر من ستة سنوات).
- دراسة بوبرمة عائشة (2022) بعنوان الصحة النفسية وعلاقتها بنمط الشخصية لدى عينة من الممرضين المناوبين ليلا بالقطاع الصحي بمدينة ورقلة -دراسة ميدانية ببعض مستشفيات وعيادات ولاية ورقلة:
- هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين المناوبين ليلا بالقطاع الصحي، الكشف عن مستوى العلاقة بين الصحة النفسية وغط الشخصية A ،الكشف عن اختلاف العلاقة حسب الجنس لدى الممرضين المناوبين ليلا بالقطاع الصحي و إعتمدت على المنهج الوصفي العلائقي ،و إستخدمت على مقياس الصحة النفسية لبشرى أحمد جاسم عكاشي ،ومقياس نمط الشخصية (أ،ب) لبورتر على عينة مكونة من 110 ممرض و ممرضة ،وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى:
- عدم وجود علاقة الصحة النفسية وغط الشخصية لدى الممرضين المناوبين ليلا بالقطاع الصحي.
- وجود مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين المناوبين ليلا بالقطاع الصحي منخفض.
- لا توجد علاقة بين مستوى الصحة النفسية وغط الشخصية A عند الممرضين المناوبين ليلا بالقطاع الصحي.
- لا يوجد هناك اختلاف في درجات نغط الشخصية والصحة النفسية على مستوى المقياس للمتغير الجنس.

ب_ الدراسة الأجنبية:

- دراسة لندو وآخرين: (lindo M L J 2006): بعنوان: الصحة النفسية لدى الأطباء والمرضى في مستشفيات بمدينة كينغستون-جامايكا -

Mental Well-being of Doctors and Nurses in Two Hospitals in Kingston, Jamaica

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الصحة النفسية العامة بين الأطباء والمرضى في مستشفيات بمدينة كينغستون، جامايكا، شملت الدراسة 212 مشاركاً من مستشفى كينغستون العام ومستشفى جامعة جزر الهند الغربية، تم الاعتماد على استبيان لجمع المعلومات الاجتماعية والبيومترية (مثل العمر، الجنس، سنوات الخبرة) واستبيان الصحة العامة GHQ-30 لقياس الصحة النفسية توصلت نتائج الدراسة إلى :

- 27.4 % من أفراد عينة الدراسة يعانون من ضغوط نفسية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظهور أعراض المشاكل النفسية وكل سنوات الخبرة، ضغوط العمل، الضغوط الخارجية، والضائقة المالية.
- لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الاضطرابات النفسية بين الجنسين أو بناءً على الع
- أوضحت أن الضغوط خارج بيئة العمل (مالية، اجتماعية، رعاية أطفال) لها دور كبير في التأثير على الصحة النفسية، خصوصاً لدى المرضى.

2.7 دراسات تناولت التحفيز :

أ-الدراسات العربية:

-دراسة جرابي محمد الأمين (2022)أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة نافطال مستغانم :

هدفت الدراسة إلى تقديم مفاهيم نظرية للأفراد العينة المبحوثة عن معنى وأبعاد التحفيز والأداء،وكذلك التعرف على مستوى التحفيز لدى العينة المبحوثة ،التعرف على البعد الأكثر تأثيرا من أبعاد التحفيز والمتمثلة في الحوافز المادية والمعنوية في مستوى أداء العاملين بالعينة المبحوثة ،التعرف على حقيقة نظام الحوافز المعمول به في المؤسسة وتحديد عناصر ومكونات كل من الحوافز المادية والمعنوية ،وإعتمد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الإستبيان على عينة مكونة من 40فرد ونتائج هذه الدراسة تتمثل في:

- وجود علاقة ارتباطية دالة بين التحفيز والأداء لدى موظفي مؤسسة نافطال مستغانم.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي و الأداء .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي و الأداء .
- ولا توجد فروق في التحفيز تعزي بين الذكور و الاناث (الجنس).

-دراسة جيدول أحمد،عمر قويدر (2020)بعنوان الحوافز وعلاقتها بأداء العاملين دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الجلفة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحوافز وأداء العاملين ،التعرف على نظام الحوافز المعمول به في المؤسسة ،تسليط الضوء على مختلف أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين بالمؤسسة ،التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين ،التوصل لتوصيات ومقترحات من أجل إيجاد نظام حوافز فعال،واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي وإستخدم إستبيان على عينة مكونة من 19 عاملا وتوصلت هذه الدراسة إلى: أن للحوافز علاقة بأداء العاملين، في هذه المؤسسة وهي متنوعة منها

المادية والمعنوية، ويتضح لنا أن الحوافز المادية المطبقة في المؤسسة كافية بشكل نسبي وهذا ما يؤثر على أداء العاملين، كما أن الحوافز المعنوية تقدم بدرجة كبيرة داخل المؤسسة وهذا ما يؤثر على أداء العاملين، إختلاف تطبيق نظام التحفيز في مؤسسة الجزائرية للتأمينات بوكالة الجلفة من حيث تأثيرها من شخص لآخر ومن مستوى لآخر وهذا حسب طبيعة الوظيفة وحسب المكانة التي يحتلها شاغلها وتهدف الى تحقيق رضا العامل وإشباع حاجاته المختلفة، أغلبية العمال في هذه المؤسسة راضين عن الحوافز المقدمة لهم وهذا ما يدفعهم إلى زيادة أدائهم.

-دراسة انصاف شريط (2020) بعنوان التحفيز ودوره في تحقيق الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمطاحن البركة زربية الوادي-المدية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على عملية التحفيز المعمول بها في المؤسسة، التعرف على علاقة الحوافز المادية كالأجر والمكافآت بأداء العاملين بالمؤسسة، التعرف على علاقة الحوافز المعنوية كالترقية والمشاركة في اتخاذ القرار بأداء العاملين وشعورهم بالرضا والولاء للمؤسسة، التعرف على المشكلات والعراقيل التي تعترض عملية التحفيز كذلك التعرف على معوقات الأداء وتقييمه ،كذلك تهدف الدراسة إلى مدى معرفة إسهام أداء العاملين في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال هذا التحفيز ،كذلك تهدف إلى تبيان أهمية الموضوع وضرورة استخدام الحوافز لتشجيع العاملين وتأثيرها على أدائهم، و إعتمدت على المنهج الوصفي و إستخدمت الإستمارة على عينة بحث مكونة من 52 عامل و توصلت هذه الدراسة إلى : أن للحوافز المادية دور أكثر في تحقيق أداء أفضل للعاملين في حين لا ننسى إهمال الحوافز المعنوية حتى ولو بدورها الأقل، فنرى أن الحوافز المادية تسعى إلى تحقيق متطلبات الفرد وإشباع رغباته وحاجاته اليومية وهذا ما يوفر الحياة الأفضل لأسرته لهذا العامل ويولي اهتمام الكبير لهذا الجانب لأنها تلبي دوافعه الداخلية وتجعله يسعى جاهدا من اجل الحصول عليها ومما يؤدي إلى تحسين أدائه وبالتالي تكون المؤسسة قد حققت أهدافها من خلال الأداء الجيد ألا وهي الزيادة في الإنتاج والأرباح في حين أيضا نستنتج أن الحوافز المعنوية تلعب دورا من خلال الترقية فالعامل يسعى للحصول على مكانة ودور مهم

في المجتمع يتميز من خلاله، وتشجيع المؤسسات ومنها مؤسسة مطاحن البركة على توظيف الكفاءات والأكثر مهارة وذلك من أجل تحقيق أهدافها.

-دراسة مجدوب بدر الدين (2019) بعنوان منظومة الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة :

-هدفت الدراسة إلى: تسليط الضوء على مدى مساهمة الحوافز بمختلف أنواعها في رفع الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة، التعرف على الحوافز كمنظومة تستعمل للتأثير على العمال في المنظمات المختلفة وخاصة الأساتذة الجامعيين، تحليل العلاقة بين الحوافز كسبب رئيسي والرضا الوظيفي كنتيجة وتبيان ماهيتهما، التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية والاجتماعية الممنوحة للأساتذة الجامعيين، التطرق لمسببات الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة. واعتمدت على المنهج الوصفي ، وإستخدمت الإستمارة ، على عينة مكونة من 35 أستاذ وتوصلت الدراسة إلى :

أن جامعة 8 ماي 1945 تولي إهتمام وحرص كبيرين إتجاه منظومة الحوافز تحقيق الرضا الوظيفي لأفرادها، حيث تعمل على توفير أحسن وأفضل مناخ يمكن توفيره لعمالها صفة عامة وللأساتذة بصفة خاصة، بغية الوصول لأهدافها، هذا من جهة، ومن جهةٍ أخرى نجد أن نظام الأجور خاصة الذي يستفيد منه الأساتذة غير كافٍ من عدة نواحي بالنسبة لهم، بالإضافة إلى كون الإدارة مقصرة في توزيع هذه الحوافز من مكافآت ومنح وخدمات مختلفة، مما يخلق لنا صراعات داخل المنظمة.

سوء تسيير المؤسسة لنظام الحوافز المادية والمعنوية والاجتماعية، على حدٍ سواء، حيث نجد أن هناك نقص كبير في تسيير هذه الحوافز وسوء توزيعها، وهو ما ينعكس على عدم الرضا الوظيفي للأساتذة.3- كما توصلت الدراسة إلى الدور المهم الذي يلعبه نظام الحوافز بأنواعه في التأثير على المورد البشري، حيث أنه أداة فعالة في تحريك وإثارة دافعيتهم لبذل جهد أكبر وزيادة طاقتهم إتجاه عملهم، مما ينعكس بالإيجاب على المورد البشري من جهة، وعلى المنظمة من جهةٍ أخرى.

توصلت الدراسة كذلك إلى أهمية توفير الرضا الوظيفي لأساتذة الجامعة وإعطاء الرضا أهمية قصوى لإعتبره مقياس أساسي يعكس نجاح نظام الحوافز من عدمه داخل المنظمة، ويعكس كذلك نجاح المنظمة.

ب-الدراسة الأجنبية:

-دراسة آنا نيرانن(2024) بعنوان تحفيز الموظفين في شركة الحالة X – وكيفية تحسينه

Employee Motivation at CaseCompany x

-هدفت الدراسة إلى تحديد أهمية التحفيز في تحسين أداء العاملين ،تحليل تأثير نظام الحوافز على فعالية الموظفين، اقتراح استراتيجيات لتعزيز التحفيز داخل المؤسسة وإعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وإستخدمت إستمارة إلكترونية ،على عينة مكونة من 14عامل موظفًا في الشركة و توصلت الدراسة إلى: -مستوى التحفيز العام: متوسط، حيث قيم الموظفون تحفيزهم بمعدل 7 من 10. -العوامل المحفزة: أشار معظم الموظفين إلى أن الراتب هو العامل الرئيسي في تحفيزهم. -دور الإدارة: أشاد الموظفون بالدعم والتغذية الراجعة التي يقدمها المديرون والمشرفون، مما يساهم في تحفيزهم.

8-التعقيب على الدراسات السابقة :

بالاعتماد على الدراسات السابقة التي تم استعراضها، يتبين أن هذه الدراسات قد تنوعت واختلفت من حيث الأهداف التي سعت إلى تحقيقها، والمواضيع التي تناولتها، وكذلك البيئات والسياقات التي أجريت فيها. فقد تطرقت بعض هذه الدراسات إلى أحد المتغيرين المتعلقين بالدراسة الحالية، سواء الصحة النفسية أو التحفيز، مما يُظهر تقاطعات جزئية معها دون أن تتناول العلاقة بين المتغيرين معًا بشكل مباشر.

1-8 من حيث الأدوات:

معظم الدراسات السابقة استخدمت مقاييس واستمارات خاصة بمتغيرين الدراسة التحفيز، و الصحة النفسية حيث استخدمت دراسة غربي هاجر ،عريف سارة (2023)، و دراسة خلفون نشوى، فطناسي وئام، نسيب جيهان (2023): مقياس الصحة النفسية ل ليونارد، ر ،ديروجيتش ،سا.ليمان ،لينوكوفي ،، دراسة العوفي سهام(2023) :مقياس الصحة النفسية ل **kamman et flett** ،دراسة بوبرمة عائشة (2022):مقياس الصحة النفسية للبشرى أحمد جاسم عكاشي ،دراسة لندو وآخرين: (**lindo M J** 2006 L) : استبيان الصحة العامة **GHQ-30** لقياس الصحة النفسية.

أما جميع الدراسات التي تناولت متغير التحفيز استخدمت الاستبيانات و الإستمارات ،كدراسة جرابي محمد الأمين (2022) ،دراسة جيدول أحمد ،آمر قويدر (2020)،دراسة إنصاف شريط (2020)،دراسة مجدوب بدر الدين (2019) دراسة آنا نيرانن(2024) ، أما في الدراسة الحالية فقد استخدمنا مقياس الصحة النفسية لسيدني كراون و كريسب ،وإستمارة التحفيز، بالتالي تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الجمع بين أداتين لم تجمع بينها الدراسات السابقة ،مقياس الصحة النفسية لسيدني كراون و كريسب ،وإستمارة التحفيز .

2-8 من حيث العينة :

نجد جميع الدراسات التي تناولت الصحة النفسية طبقت في المجال الصحي كدراسة غربي هاجر ،عريف سارة (2023):الممرضين ،دراسة العوفي سهام(2023) : عمال الصحة بصفة عامة ،دراسة خلفون نشوى، فطناسي وئام، نسيب جيهان (2023):القبالات،دراسة بوبرمة عائشة (2022):الممرضين المناوبين ليلا ،دراسة لندو وآخرين: (**lindo M L J** 2006)الأطباء و الممرضين .

-أما الدراسات التي تناولت التحفيز اختلفت عيناتها نجد دراسة جرابي محمد الأمين (2022):عمال مؤسسة نافطال،

دراسة جيدول أحمد ،أمر قويدر (2020):عمال الشركة الجزائرية للتأمينات ،دراسة إنصاف شريط (2020): عمال مطاحن البركة ،دراسة مجدوب بدر الدين (2019):أساتذة الجامعة. دراسة دراسة أنا نيرانن(2024) عمال الشركة الحالة x

3- 8 من حيث المنهج :

في جميع الدراسات تم استخدام المنهج الوصفي وهو ما تم إستخدامه في دراستنا الحالية , بإعتباره المنهج المناسب لموضوع دراستنا .

4- 8من حيث الهدف :

- دراسة خلفون نشوى،فطناسي وئام،نسيب جيهان (2023)ودراسة بوبرمة عائشة (2022) ودراسة لندو وآخرين: (lindo M L J)(2006): هدفت إلى التعرف على مستوى الصحة النفسية .
- دراسة غربي هاجر ،عريف سارة (2023):هدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية و الصحة النفسية .
- دراسة العوفي سهام(2023) :هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي و الصحة النفسية .
- دراسة جرابي محمد الأمين (2022):هدفت إلى التعرف على أثر التحفيز بأبعاده المختلفة المادي و المعنوي في تحسين أداء العاملين.
- دراسة جيدول أحمد ،أمر قويدر (2020):هدفت إلى إيجاد نظام حوافز فعال وتحليل علاقته بأداء العاملين مع التركيز على مدى ملائمة الحوافز لحاجات العاملين
- دراسة إنصاف شريط (2020): هدفت إلى التعرف على عملية التحفيز داخل المؤسسات وتحليل علاقتها بالأداء الوظيفي مع تحديد تأثير التحفيز .
- دراسة مجدوب بدر الدين (2019): هدفت إلى على تأثير نظام حوافز على الرضا الوظيفي ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.

- دراسة آنا نيرانن (2024):هدفت الدراسة إلى تحديد أهمية التحفيز في تحسين أداء العاملين ،تحليل تأثير نظام الحوافز على فعالية الموظفين، اقتراح استراتيجيات لتعزيز التحفيز داخل المؤسسة .
- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :
- تحديد طرق قياس متغيرات الدراسة .
- ضبط إشكالية الدراسة .
- تحديد الهدف من الدراسة .
- الاستفادة من النتائج لبناء فرضيات الدراسة .
- تحديد العينة والمنهج المناسب للدراسة .
- اختيار أدوات مناسبة لطبيعة الدراسة .
- مقارنة النتائج وتحليل النتائج.
- دعم الجانب النظري والإطار المرجعي .
- تحديد الفجوة البحثية.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل، تم تقديم مدخل عام للدراسة من خلال عرض الإشكالية التي تشكل محور البحث، حيث تم من خلالها تحديد موضوع الدراسة وصياغة التساؤل الرئيس، تفرّعت عنه مجموعة من الأسئلة الفرعية التي توجه مسار البحث. كما تم عرض الفرضيات التي تمثل التصورات المبدئية للإجابة عن تلك التساؤلات.

بالإضافة إلى ذلك، تم توضيح أهمية الدراسة من حيث دوافع اختيار الموضوع وإبراز قيمته العلمية والعملية، إلى جانب تحديد الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها. كما شمل الفصل توضيحاً لأهم المفاهيم والمصطلحات الأساسية ذات الصلة بالبحث، والتي تشكل المفاتيح المفهومية لفهم مضمونه. وفي ختام الفصل، تم استعراض أبرز الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع أو أحد متغيراته، لما لها من دور في بناء الإطار النظري وتعزيز الخلفية العلمية للبحث.

الفصل الثاني:

التحفيز

تمهيد:

مع تزايد الاهتمام بالعامل البشري في المؤسسات وتطور المفاهيم الإدارية التي تركز على أهمية دور العامل في تحقيق أهداف المؤسسة، أصبحت الإدارة تسعى جاهدة إلى خلق بيئة عمل تحفز العاملين على تحقيق أفضل أداء ممكن. لقد أظهرت الدراسات والنظريات الحديثة أن الأداء الجيد للعاملين هو أساس النجاح في المؤسسات، وأن تحفيزهم يعزز شعورهم بالانتماء والولاء للمؤسسة. ولذا، لا بد على المؤسسات من توفير آليات تحفيزية فعالة تشجع على التفوق والإنتاجية. من خلال هذا الفصل، سنتناول مفهوم التحفيز بشمولية ونوضح كيف يمكن أن تساهم استراتيجيات التحفيز في تحسين أداء الموظفين وتحقيق الأهداف التنظيمية بشكل متكامل.

1- مفهوم التحفيز :

- مصطلح التحفيز لقي إهتمام كبير من العلماء والباحثين لهذا تعددت تعاريف هذا المصطلح نذكر أهم التعاريف منها:

- عرفها ديل بيتش " **Dale beach** : بأنها الدافع البشري للاستجابة لمتطلبات المنظمة والعمل على تحقيق رسالتها وأهدافها.." (تركي، 2015، ص13)

عبارة عن مجموعة الدوافع التي تدفعنا لعمل شيء ما ، إذن فأنت - كمدير - لا تستطيع أن تحفز مرؤوسيك ولكنك تستطيع أن توجد لهم أو تذكرهم بالدوافع التي تدفعهم وتحفزهم على إتقان وسرعة العمل. (الناطور ، 2011، ص114)

- التحفيز هو العوامل التي تهدف إلى إثارة القوى الكامنة في الفرد والتي تحدد نمط السلوك أو التصرف المطلوب عن طريق إشباع كافة احتياجاته الإنسانية. (نوري ،كورتل ، 2011، ص270)

- الأداة التي تضمن الاستمرارية والنجاح لأي جهود، مع تحقيق الأهداف وتحسين مستوى الأداء، بالإضافة إلى تنشيط القدرات الفكرية والابتكارية والإنتاجية لدى الموظفين. (تركي، 2015، ص13)

- ويعرفها البعض أيضاً بأنها "جميع العوائد المادية والمعنوية المتوافرة التي تشجع العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات للقيام بعملهم على أفضل وجه." (همشري ، 2001، ص194)

- هو كل قول أو فعل أو إشارة تدفع الإنسان إلى القيام بسلوك أفضل أو تعمل على استمراره فيه، وقيل عنه أنه شحن وتقوية المشاعر والأحاسيس الداخلية وتنمية الدافعية التي تقود إلى تحقيق الأهداف المرسومة. (الناطور ، 2011، ص114)

- كما يعرف بأنه المجهود الذي تبذله الإدارة لحث العاملين على زيادة إنتاجيتهم، وذلك من خلال إشباع حاجاتهم الحالية، وخلق حاجات جديدة لديهم، والسعي نحو إشباع تلك الحاجات ، شريطة أن يتميز ذلك بالاستمرارية والتجديد. (بلعبي،خروبي، 2023، ص18)

-من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التحفيز هو عملية تهدف إلى تحفيز الأفراد العاملين لتحقيق أهداف معينة أو تحسين أدائهم ،يمكن أن يكون داخليا من الشخص نفسه و خارجيا من البيئة المحيطة .

2-التطور التاريخي للتحفيز :

-في بداية القرن الثامن عشر، ومع ظهور حركة الإدارة العلمية، بدأ العلماء يركزون في أبحاثهم ودراساتهم على موضوع الحوافز. ويمكن تقسيم تطور الفكر الإداري في هذا المجال إلى ثلاث مراحل رئيسية، على النحو التالي:

(1) المرحلة التقليدية :

-وتجسد هذه المرحلة النظريات التقليدية في الإدارة، حيث تُعتبر المؤسسة وحدة اقتصادية مثالية لا تتأثر بالبيئة الخارجية. ومن منظور ماكس فيبر، مؤسس النظرية البيروقراطية، يُعتقد أن الفرد بطبيعته غير طموح ويميل إلى الكسل، ويسعى دائماً لإشباع احتياجاته المادية. بناءً على ذلك، ركزت هذه المرحلة على الحوافز المادية فقط، كما أن مدرسة الإدارة العلمية بقيادة فريدريك تايلور تبنت سياسة تحفيزية تركز على الأساس المادي أيضاً.

(2) مدرسة العلاقات الإنسانية:

-تتنظر هذه المدرسة إلى المؤسسة على أنها نظام معقد يتكون من أجزاء متعددة تختلف في أدائها، وأهمها الجانبان الإنساني والفني. كما تعتبر هذه المدرسة الإنسان ككائن ذي مشاعر وأحاسيس، يعمل ضمن جماعات. وبالتالي، يظهر التطور الواضح في كيفية التعامل مع الإنسان والنظرة إليه، حيث تُعتبر المؤسسة ليست فقط وحدة اقتصادية، بل أيضاً وحدة اجتماعية. ولذلك، نلاحظ تنوعاً في تقديم الحوافز بين المادية والمعنوية.

(3) المرحلة الحديثة:

-تمثل هذه المرحلة نظريات الإدارة الحديثة مثل (نظرية الإدارة بالأهداف ونظرية النظم). وقد سعت هذه المرحلة لتفادي أخطاء النظريات والمراحل السابقة، مستفيدة من تجاربها. تنتظر هذه المرحلة إلى المنظمة على أنها نظام مفتوح، بخلاف المدارس التقليدية التي كانت تعتبرها نظاماً مغلقاً. كما دعت المدارس الحديثة إلى ربط الحوافز بالنتائج المحققة، وأكدت على ضرورة تباين الحوافز التي يحصل عليها العاملون، سواء كانت مادية أو معنوية، وفقاً لمستويات الأداء. ومن وجهة نظر هذه المرحلة، يعتبر من الضروري أن يشارك العاملون الإدارة في وضع خطط الحوافز. (تركي، 2015، ص11_12)

-إذن عملية التحفيز شهدت تطوراً مستمراً عبر عدة مراحل وكان الإطار البيئي دوراً في هذه العملية والتي مرت بـ ثلاثة مراحل .

3 -نظريات التحفيز

هناك العديد من النظريات التي إهتمت بالتحفيز :

1- نظرية الثواب والعقاب: Reward & Punishment

تُعد هذه النظرية من أقدم الأساليب المستخدمة في تحفيز الأفراد، وتعتمد على مبدأ مكافأة العاملين من خلال الترقية، أو زيادة الرواتب، أو منح مكافآت مالية، في مقابل معاقبتهم عبر التهديد، أو التوبيخ، أو حتى الفصل من العمل. وينطلق هذا النهج من أن الدافع الرئيسي لدى الأفراد لتحسين أدائهم هو الرغبة في الحصول على المكافآت أو تجنب العقوبات. وقد كانت هذه النظرية شائعة في كتابات رواد المدرسة العلمية في الإدارة، الذين أولوا اهتماماً كبيراً للحوافز المادية كوسيلة لتحفيز الأفراد.

ومع ذلك، فقد أكد مفكرو المدرسة السلوكية على أن الدوافع الإنسانية لا تقتصر على الحوافز المادية فقط، بل تشمل أيضاً سعي الفرد لإشباع احتياجات أخرى غير مادية

(عواد، 2013، ص 228)

2- نظرية هيكلية الحاجات لماسلو:

نظرية سلم الحاجات لماسلو من أكثر نظريات الحفز شيوعاً وذلك لقدرتها على تقيير السلوك الإنساني في سعيه لإثباع حاجاته المختلفة. المترهن ماسلو أن حاجات الإنسان إذا ما أشبعت فإنها لا تعود دائماً للسلوك، لذا فالحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على ملوك الفرد وحفزه، وأن الحاجات التي في اسفل الهرم يجب أن تشبع أولاً. صنف ماسلو الحاجات الإنسانية في خمس فئات يحسب أولويتها من الأسفل إلى الأعلى كما يلي:

أ_الحاجات الجسمية (الفسيولوجية) **Physiological needs**: وهذه تمثل الحاجة للأكل والشرب والهواء وتشبع هذه الحاجات عن طريق الحفز الحالي، حيث أنه يعمل من أجل الحصول على الأجر كي يشبع حاجاته الفسيولوجية.

ب. احتياجات الأمن **Safety needs**: إذا ما أشبع الانسان احتياجاته الفسيولوجية فإنه يبحث عن الأمن لحماية نفسه من أخطار البيئة والطبيعة والأخطار الاقتصادية المتعلقة بضمان استمرارية العمل للفرد.

ج: الحاجات الاجتماعية **Social needs**: الإنسان اجتماعي بطبعه فهو يحب أن يعيش ضمن جماعة. ويسعى لتكوين العلاقات الارتباط مع الآخرين في المجتمع لأن ذلك يكسبه مركزاً وقوة في مجابهة الأخطار التي قد تعترضه.

د. احترام وتقدير الذات **Respect-seir esteemed self**: يسعى الإنسان إلى الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم، والشعور بالإنجاز والثقة في المجتمع الذي يعيش فيه.

هـ. تحقيق الذات **Sell Actualiration** وهي أعلى أنواع الاحتياجات الإنسانية وتشمل الحاجة إلى تحقيق الذات عن طريق المجزات والإبداع. (عواد، 2013، ص 229_230)

3- نظرية هيرزبرج (ذات العاملين)

قسم "هيرزبرج" العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد داخل بيئة العمل إلى نوعين رئيسيين:

1.العوامل الوقائية: وهي العوامل التي يؤدي غيابها إلى شعور الأفراد بعدم الرضا الوظيفي، إلا أن وجودها لا يُعد محفزاً بالضرورة. وتشمل هذه العوامل الأساسيات التنظيمية مثل سياسات الشركة، وأساليب الإدارة، وجودة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، إضافة إلى الإحساس بالأمان والاستقرار الوظيفي.

2.العوامل المحفزة: ترتبط هذه العوامل بجوهر وطبيعة العمل نفسه، مثل الشعور بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وفرص التقدم والترقي. وعند توافر هذه العوامل، فإنها تسهم بشكل مباشر في تحفيز الأفراد وتعزيز رضاهم عن العمل. (عواد، 2013، ص230)

4- نظرية ماكلياندر في الحاجات:

تفترض هذه النظرية أن سلوك العاملين داخل المنظمات يتأثر بثلاث حاجات رئيسية، وهي

1.الحاجة إلى السلطة: وهي رغبة الفرد في التأثير على الآخرين والسيطرة عليهم، حيث يسعى أصحاب هذه الحاجة إلى ممارسة النفوذ غالباً من خلال تقلد المناصب القيادية والمسؤوليات العليا.

2.الحاجة إلى الانتماء: وتتمثل في رغبة الأفراد في إقامة علاقات اجتماعية والاندماج ضمن الجماعة، حيث يشعرون بالرضا عندما يتم قبولهم والترحيب بهم من قبل الآخرين، ويميلون إلى بناء روابط إنسانية قوية في بيئة العمل.

3.الحاجة إلى الإنجاز: تشير إلى ميل الأفراد إلى التميز من خلال بذل جهود كبيرة لتحقيق الأهداف، حيث يسعون إلى تحقيق النجاح والتفوق في المهام الموكلة إليهم

(عواد، 2013، ص231)

نستنتج إذن أن نظريات الحوافز تعتمد على عدة طرق لتحفيز العاملين ،مثل نظرية الثواب و العقاب التي تعتمد على المكافآت والعقوبات المادية ،ونظرية ماسلو للحاجات التي تصنف الحاجات الإنسانية من الحاجات الأساسية إلى غاية تحقيق الذات، ونظرية هيرزبيرغ (ذات العاملين) التي تميز بين العوامل الوقائية والحافزة ، وأخيراً نظرية ماكلياند التي تركز على حاجات السلطة والانتماء والإنجاز التي تؤثر على سلوك الأفراد.

4-أنواع التحفيز

- تتعدد تصنيفات الحوافز، إلا أن التصنيف الأكثر شيوعاً واعتماداً يتمثل في تقسيمها إلى نوعين رئيسيين: الحوافز المادية والحوافز المعنوية.

1.الحوافز المادية:

تشمل الحوافز المادية، إلى جانب الأجور والمرتبات، أي مكافآت نقدية أخرى سواء كانت مجمعة أو مقسمة إلى دفعات. هذه الحوافز تهدف إلى تلبية احتياجات الأفراد المادية فقط، مثل الأجر الإضافي، العلاوات الدورية والاستثنائية، المنح والمكافآت التشجيعية. وتعني الروح المعنوية أن الفرد يؤدي عمله بحافز معتقداً أنه سيحصل على ما يريد مقابل ذلك، ولكن في الوقت نفسه، يطلب من هذه الحوافز تلبية احتياجاته الأساسية، مثل الأجور وملحقاتها، استمرارية العمل، والظروف المادية للعمل.

2.الحوافز المعنوية:

هي الحوافز التي تستهدف تلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية والفكرية للفرد. تهدف هذه الحوافز إلى تحقيق الإشباع الكامل للاحتياجات غير المادية لأفراد التنظيم، وتشكل جزءاً من فلسفة المنظمة التي تساهم في خلق المناخ العام لها. من أبرز الحوافز المعنوية التي يمكن للإدارة تقديمها: الوظيفة المناسبة للفرد، الإثراء الوظيفي من خلال فرص الترقية والتقدم، التناوب والمشاركة في اتخاذ

القرارات، بيئة الإشراف، مناخ العمل الجماعي، صورة المنظمة، طبيعة العمل، فلسفة المنظمة تجاه أفرادها، التدريب وتطوير المهارات، جداول العمل المرنة، والقيادة الفعالة..(نوري، كورتل، 2010، ص271)

*تقسيم الحوافز حسب الفئات المستفيدة منها:

1. الحوافز الفردية:

تعتبر الحوافز الفردية أداة فعالة تدعم زيادة إنتاجية العامل بشكل مباشر ودائم لفترة طويلة. يحصل العامل على هذه الحوافز المادية فور إنجاز عمله. ويعود أصل الحوافز الفردية إلى فريدريك تايلور، الذي كان يسعى لتحقيق التوازن بين هدفين متناقضين: زيادة أرباح أصحاب المؤسسات من جهة، وزيادة أجور العاملين ورفع كفاءتهم من جهة أخرى باستخدام محفزات فردية. تستخدم الحوافز الفردية عندما يمكن تحديد علاقة مباشرة بين جهد العامل وكمية إنتاجه. ومع ذلك، قد تتسبب الحوافز الفردية في آثار سلبية مثل إثارة المنافسة بين العاملين لزيادة الإنتاج بسرعة، مما يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج وتوتر العلاقات بين العاملين.

2. الحوافز الجماعية:

تُطبق الحوافز الجماعية على العمال الذين يعملون معاً ويقومون بتنسيق جهودهم في عمليات إنتاجية يصعب فيها تحديد الكفاءة الإنتاجية لكل عامل على حدة. تعد هذه الحوافز وسيلة مهمة للإدارة لتحقيق أهداف التنمية، حيث تشجع على العمل الجماعي كفريق واحد يسعى لتحقيق الفائدة المشتركة. تتميز الحوافز الجماعية بأنها:

- تشجع العاملين على دعم بعضهم البعض ومساعدة العمال الجدد على الاندماج في المجموعة.
- لا يتحمل كل فرد المسؤولية الكاملة عن الخسائر التي يصعب تحديد المسؤولية الفردية فيها.
- تظل ضمن فئات الحوافز المادية أو المعنوية، سواء كانت إيجابية أو سلبية. (بن زانة، 2014، ص18)

إذن الحوافز تنقسم إلى حوافز مادية (الأجور ،العلاوات)حوافز معنوية (الترقية ،المشاركة في اتخاذ القرارات)وتنقسم أيضا إل فردية ترتبط بإنتاج الفرد و جماعية تشجع على التعاون والعمل الجماعي

5-أهمية التحفيز

يعتبر التحفيز أهم أداة في يد إدارة المؤسسة للتأثير على العمال في كافة المستويات التنظيمية، وتعتبر من اهم الوسائل لدفع كفاءة الموارد البشرية، وبشكل عام تكمن أهمية التحفيز والحوافز فيما يلي:

1.أهمية التحفيز على مستوى المؤسسة:

- تتمثل أهمية التحفيز على مستوى المؤسسة في النقاط التالية:

زيادة الإنتاجية: يؤدي تحفيز العاملين إلى رفع إنتاجية المؤسسة وزيادة حصتها السوقية، مما يساعدها في تحقيق أهدافها. كما يوفر التحفيز للمديرين وقتاً كافياً لتعلم مهارات جديدة.

زيادة حدة التنافس بين المؤسسات: يساعد التحفيز في جذب الموارد البشرية المناسبة التي تتماشى مع التطورات التقنية، كما يلعب دوراً مهماً في اختيار وتوظيف الأفراد المناسبين، والحفاظ عليهم، ودفعهم لتحقيق أداء دقيق.

تطوير سلوك العمل المقبول: يمكن أن يقود التحفيز إلى تحسين سلوك العمل داخل المؤسسة، وتعزيز قيم العمل التي تشكل الأساس للثقافة التنظيمية.

تحقيق أفضل نتائج الأداء: يسهم التحفيز في الوصول إلى أفضل نتائج الأداء.

تحسين صورة المؤسسة: يساعد التحفيز في تحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع.

تقليل معدل دوران العمل: يساهم التحفيز في تقليل تسرب الموظفين إلى مؤسسات أخرى ذات أنظمة تحفيزية أكثر جذبا.

2. أهمية التحفيز على مستوى الأفراد:

تتمثل أهمية التحفيز على مستوى الأفراد في النقاط التالية

_تعزيز السلوك الإيجابي: يساعد التحفيز في تعزيز السلوك الإيجابي والحد من السلوك السلبي

_تحديد وتوجيه السلوك: يمكن للتحفيز أن يساهم في تحديد نوعية السلوك وتوجيهه بشكل إيجابي.

_تشجيع وتحفيز العاملين: يحفز التحفيز العاملين ويدفعهم نحو تحسين أدائهم

_تحفيز دافعية الفرد للعمل: يساهم التحفيز في تحفيز الدافعية الداخلية للفرد للعمل بجدية واهتمام.

(سلامة (2022) ص 4_5)

_إذن فإن للحوافز أهمية كبيرة بالنسبة للفرد و المجتمع معا ،فهي تؤدي إلى زيادة الانتاج في المؤسسات ،مما ينتج عنه زيادة الدخل العام للعمال أي مستوى معيشي أفضل .

6-أهداف التحفيز:

_تهدف عملية التحفيز في أي منظمة إلى تحقيق ما يلي:

1. ربط أهداف المنظمة بأهداف العاملين:

تسعى المنظمة إلى تحقيق أعلى مستويات الإنتاج من حيث الكم والنوع، بالإضافة إلى تقديم أفضل الخدمات. وفي هذا السياق، تُسهم الحوافز المادية الإيجابية في تحسين مستوى معيشة العامل وزيادة دخله، مما يمكنه من الوفاء بالتزاماته المالية. كما أن استخدام الحوافز المعنوية الإيجابية يعزز الروح المعنوية للعاملين ويحفزهم على أداء عملهم بإخلاص وتفاني.

2. ربط أهداف المنظمة والعاملين فيها بأهداف المجتمع:

من النتائج المترتبة على استخدام التحفيز داخل المنظمة، هو تحفيز العاملين على بذل مزيد من الجهد لتحقيق إنتاجية أكبر وأعلى جودة، سواء في السلع أو الخدمات. ويؤدي ذلك إلى توفير هذه المنتجات

للمجتمع في الوقت والمكان المناسبين، مما ينعكس بشكل إيجابي على سمعة المنظمة في المجتمع. هذا بدوره يشجع الأفراد على التعامل مع المنظمة ويفضلونها على غيرها. (بريكي، بلخير، 2016، ص18)

إذن عملية التحفيز تسعى الى ربط أهداف المنظمة بأهداف العاملين والمجتمع، مما يساهم في تحسين الإنتاج والجودة في العمل .

7 - مبادئ التحفيز:

1. مبدأ التبعية:

يعني هذا المبدأ أن المكافآت والعقوبات يجب أن تكون مرتبطة ارتباطاً مباشراً بالسلوك المرغوب فيه. فمثلاً، الموظف الذي يظهر أداءً متميزاً وفق معايير معينة يمكن تحفيزه من خلال زيادة راتبه، وهو ما يعكس علاقة واضحة بين السلوك والجزاء. أما إذا حصل الموظف على زيادة سنوية في راتبه دون أي ارتباط بأدائه، فإن المكافأة هنا لا ترتبط بأي سلوك معين. ويعزز تطبيق مبدأ التبعية هذا في السلوك ووضوح العلاقة بين المكافأة والأداء.

2. مبدأ الإدراك:

يُشير هذا المبدأ إلى أنه لكي ينجح مبدأ التبعية بين الحوافز والسلوك، يجب أن يكون الموظفون على دراية واضحة بالعلاقة بين الأداء الجيد والمكافأة. فإذا لم يعرف الموظف مسبقاً أن زيادة راتبه ستعتمد على تحسين أدائه، فإن مبدأ التبعية لن يكون له تأثير. لذلك، يجب على المشرف توضيح هذه العلاقة للموظفين لضمان إدراكهم لها

3. مبدأ التوقيت:

يتعلق هذا المبدأ بالوقت الذي يتم فيه تقديم الحافز بعد السلوك المرغوب. فالمكافأة التي تُمنح مباشرة بعد السلوك المطلوب تكون أكثر فعالية من تلك التي تأتي بعد فترة طويلة. لذا، يجب على المشرف تقديم الحافز بسرعة عندما يظهر الموظف سلوكاً إيجابياً أو أداءً متميزاً، لتعزيز العلاقة بين الحافز والسلوك.

4. مبدأ الحجم:

يتعلق هذا المبدأ بحجم الحافز المقدم، حيث أن الحوافز الأكبر يكون لها تأثير أكبر على تحفيز الأفراد مقارنة بالحوافز الصغيرة. وبالتالي، يجب أن يتناسب حجم الحافز مع السلوك المرغوب فيه.

5. مبدأ النوع:

ينطوي هذا المبدأ على التنوع في أنواع الحوافز المقدمة، مثل الحوافز المادية (كالمال، الجوائز، الترقية) والحوافز المعنوية (كالرضا الوظيفي، الإطراء من المشرف). يختلف الأفراد في تفضيلاتهم لأنواع الحوافز، ولذلك يجب على المشرف أن يتعرف على الحوافز التي يفضلها كل موظف من خلال مواقفه وتعاملاته معهم، مما يساعده في تحقيق علاقة تبعية فعالة بين الحافز والسلوك.

6. مبدأ الثبات:

يتعلق هذا المبدأ بضرورة استقرار نظام الحوافز، حيث يجب أن يكون نظام الحوافز متسقاً وثابتاً لكي يشعر الموظفون بالعدالة والتوقعات الواضحة في التعامل مع المكافآت.

7. مبدأ التحكم:

يشير هذا المبدأ إلى قدرة الموظف على التحكم في السلوك الذي يرغب المشرف في تحفيزه. فإذا كان الموظف قادراً على التحكم بشكل كامل في سلوكه (مثل الالتزام بالمواعيد)، فإن تطبيق مبادئ نظام الحوافز سيكون أكثر فعالية. أما إذا كان الموظف لا يستطيع التحكم في سلوكه، فإن تأثير الحوافز سيكون أقل. (زيتوني، ختير، 2022، ص18_19)

إن مبادئ الحوافز تتضمن مبدأ التبعية بين الحوافز والسلوك، حيث يتم منح الحوافز بناءً على الأداء الجيد، مع أهمية الإدراك والتوقيت المناسب والحجم والنوع المناسبين للحوافز، بالإضافة إلى ضرورة ثبات النظام والتحكم في السلوك المرغوب.

8 -مراحل تصميم نظام التحفيز

من بين هذه المراحل التي يتكون فيها نظام الحوافز ما يلي :

1- تحديد هدف النظام:

لكل منظمة أهداف استراتيجية عامة، ويجب على من يقوم بتصميم نظام الحوافز أن يفهم هذه الأهداف بشكل جيد، ثم يترجمها إلى هدف واضح لنظام الحوافز. قد يهدف النظام إلى زيادة الأرباح أو تعزيز المبيعات والإيرادات، وفي بعض الحالات يمكن أن يكون الهدف تقليل التكاليف أو تشجيع الأفكار الجديدة، أو زيادة الإنتاجية، أو تحسين الجودة، أو أي هدف آخر.

2- دراسة الأداء:

تهدف هذه الخطوة إلى تحديد الأداء المطلوب وصفه بدقة، بالإضافة إلى تحديد الطريقة المناسبة لقياس الأداء الفعلي. لتحديد هذا الأداء، يتطلب الأمر ما يلي:

وجود وظائف مصممة بشكل مناسب

وجود عدد مناسب من العاملين؛

توفير بيئة عمل ملائمة؛

تمتع الفرد بالسيطرة الكاملة على عمله.

3- تحديد ميزانية الحوافز:

تشمل الميزانية الإجمالية التي يتم تخصيصها من قبل مدير النظام للموافقة على هذا النظام، ويجب أن تشمل هذه الميزانية العناصر التالية:

قمة الحوافز والجوائز: وهي الجزء الأكبر من ميزانية الحوافز وتشمل المكافآت، العلاوات، الرحلات، الهدايا، وغيرها.

_التكاليف الإدارية: تشمل تكاليف تصميم النظام، تعديله، حفظ سجلاته، عقد الاجتماعات، وتدريب المديرين على النظام.

_تكاليف الترويج: وتشمل النشرات، الكتيبات التعريفية، الملصقات الدعائية، المراسلات، خطابات الشكر، الحفلات، وأي بنود أخرى متعلقة. (قدمان، حرش، 2023، ص14_15)

إذن مراحل التحفيز تشمل ثلاث خطوات أساسية: تحديد هدف النظام، دراسة الاداء، تحديد ميزانية الأجور، هذه المراحل تساهم في بناء نظام حوافز فعال داعم لأهداف المؤسسة

9 - شروط التحفيز

تعتمد مهارة التحفيز والتشجيع على وجود نظم واضحة ومحددة تتفق عليها جميع الأطراف، حيث يشعر الجميع بموضوعيتها وبعدها عن أي تحفيز شخصي من المدير. وتشمل شروط التطبيق السليم لمهارة التحفيز والتشجيع ما يلي:

1. متابعة أداء الموظفين والتعرف على الأداء المتميز أو المعيب.
2. سرعة تقديم الحافز: يتم منح حافز إيجابي عند الأداء الجيد، وحافز سلبي عند حدوث أخطاء أو انحرافات.
3. وضوح العلاقة بين الأداء والحافز، بحيث يكون الربط بينهما مفهوماً ليس فقط للأفراد الذين يحصلون على الحوافز، بل أيضاً لجميع العاملين.
4. التأكيد على الطابع الجماعي للحوافز كلما أمكن ذلك، لتعزيز التعاون وتشجيع العمل الجماعي بين الموظفين.
5. إشراك الموظفين في تقييم نتائج العمل وتحديد الحوافز المناسبة من خلال لجنة متخصصة تضم الموظفين إلى جانب المديرين المختصين.

6. ضرورة ملائمة الحافز من حيث النوع والمستوى مع حجم الأداء المتميز أو حجم المخالفة أو الخطأ في حالة الحوافز السلبية.

7. مراعاة رغبات العاملين في تصميم الحوافز لضمان تحقيق الأثر المطلوب من هذه الحوافز. (تركي، 2015، ص74)

بالتالي فإن التحفيز الفعال يحتاج نظام واضح وعادل يشمل متابعة الأداء، وضوح الربط بين الأداء والحوافز، وتأكيد الصفة الجماعية، مع مراعاة تناسب الحوافز مع حجم الأداء ورغبات العاملين لتحقيق التأثير اللازم.

10- معوقات التحفيز

توجد بعض المشكلات والعوائق التي قد تعرقل تحقيق الهدف المنشود من نظام الحوافز، ومنها:

_ غياب وضوح الهدف من نظام الحوافز.

_ تطبيق نظم موحدة وثابتة في عدد كبير من المنظمات.

_ غياب الدراسات والبحوث المتعلقة بدوافع العاملين واتجاهاتهم.

_ عدم تحديد معدلات الأداء بدقة التي على أساسها تُمنح الحوافز.

_ عدم دقة تقييم أداء الأفراد.

_ غموض بعض المواد القانونية المتعلقة بالحوافز.

_ سوء استخدام الحوافز من قبل بعض المديرين.

_ ارتفاع تكاليف الحوافز.

_نقص المتابعة والرقابة على فعالية الحوافز .

_فقدان مفهوم التبادل المتوازن في الحوافز .

_نقص المهارة لدى المديرين في تطبيق نظام الحوافز بشكل فعال.(شعوبي،2014،ص10_11)

_نستنتج إذن أن هذه العوائق التي يتعرض لها التحفيز تعرقل عمل المؤسسات في تحقيق أهدافها المنشودة ،لذلك يجب على رؤساء العمل إيجاد حلول لهذه العوائق .

11- طرق قياس التحفيز :

-المقاييس :

-مقياس الدافعية للإنجاز

أعدده السيكولوجي المصري بجامعة القاهرة «عبد اللطيف محمد خليفة سنة 2006» ويتكون المقياس من 50 بندا يقيس الدافعية للإنجاز ضمن خمسة أبعاد يقيس كل بعد 10 بنود وفيما يلي الأبعاد وأرقام البنود التي تنتمي إليها وهي موضحة في الجدول التالي:

جدول(1) :يوضح ارقام بنود مقياس الدافعية للإنجاز

أرقام البنود	البعد
1-6-11-16-21-26-31-36-41-46	1- الشعور بالمسؤولية
2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	2- السعي نحو التفوق والطموح
3-8-13-18-23-28-33-38-43-48	3-المثابرة
4-9-14-19-24-29-34-39-44-49	4- الشعور بأهمية الزمن

5- التخطيط للمستقبل	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50
---------------------	------------------------------

يجاب عنها بأسلوب تقريرى ضمن خمس بدائل؛ حيث يضع المبحوث درجة من خمس درجات تتراوح بين

(5-1) وذلك في مربع يوجد يسار كل بند حيث يشير :

- الدرجة (1): إذا كان مضمون البند لا يعبر عنك على الإطلاق.

- الدرجة (2): إذا كان مضمون البند يعبر عنك إلى حد ما.

- الدرجة (3): إذا كان مضمون البند يعبر عنك بدرجة متوسطة.

- الدرجة (4): إذا كان مضمون البند يعبر عنك إلى حد كبير .

- الدرجة (5): إذا كان مضمون البند يعبر عنك تماما. (عياشي وآخرون ، 2017، ص176).

وتتال الدرجات من 1 إلى 5 على التوالي وتصحح في اتجاه واحد، وبالتالي تتراوح الدرجة لكلية للمقياس

بوجه عام ما بين (250-50)، وهناك بعض البنود السابقة التي يجب عكس الدرجة عليها عند الحصول

على درجة كلية للمقياس وتتمثل في (11 بندا) وهي كالتالي (7-42-41-36-32-19-18-16-

12-11-10)(صغيور، (2020)، ص62-63)

-مقياس "راي- لن " (The Ray-Lynn Ach-Motivation Scale) للدافع للإنجاز 1960م:

وضع " لن " (Lynn) هذا المقياس عام 1960م وطوره "راي" (Ray) في السبعينيات ، ويتكون من(14)

سؤالا ، يجاب عنها ب: نعم ، غير متأكد، لا ، وللتحكم في وجهة الاستجابة بالإيجاب تم عكس مفتاح

تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد العبارات، والدرجة القصوى هي (42)، وللمقياس ثبات يزيد

على (0.70) لدى سبع دول تتحدث الإنجليزية ، وله معاملات صدق لا تقل عن ظيراتها في المقاييس

الطويلة واستخرج معايير له من أربع دول هي (إنجلترا، اسكتلندا، استراليا، جنوب أفريقيا) وهذا عام

1979م.(بوفاتح،بن اسماعيل ،العدي،(2019) ،ص77)

-مقياس "سميث" (Smith) 1973:

في عام 1973م قام "سميث" (Smith) ببناء وتقنين مقياس مختصر لدافعية الانجاز أسماه (مقياس سريع لدافعية الانجاز) أو

(A Quick Measur Of Achievemeny Motivation)

ويتضمن هذا المقياس (10) فقرات ويجب المفحوص على الفقرات العشر ، إما بنعم أو بلا ويتم التصحيح بإعطاء علامتين عندما يجيب المفحوص بنعم على الفقرة التي تعكس دافعا لإنجازيا قويا مقابل صفر للإجابة بلا ، والعكس بالنسبة للفقرة التي تكون الإجابة فيها بنعم تدل على الدافعية للإنجاز. (بوفاتح، بن اسماعيل، العيدي، (2019) ص78)

الإستبيانات :

1-حيث خصص الاستبيان لمعرفة دور نظام الحوافز في تحسين إنتاجية العاملين للمؤسسة محل الدراسة. لجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة من مختلف عمال المؤسسة مثل (الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف المهني،

لجزء الثاني: يتعلق بمفهوم نظام الحوافز ويحتوي على 4 ابعاد و23 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بتقييم إنتاجية العاملين ويحتوي على بعد واحد و12 عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5درجات، ونظرا لاستخدامه في العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال، ويطلب من المستجوبين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي" كما يلي:

٧ غير موافق بشدة تعطى لها درجة.

٧ غير موافق تعطى لها درجتان.

٧ محايد تعطى لها ثلاث درجات.

٧ موافق تعطى لها أربع درجات.

٧ موافق بشدة تعطى لها خمس درجات.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس «ليكارت الخماسي» كما هو موضح كما يلي:

- جدول (2): يوضح تقسيم ليكارت الخماسي:

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف جدا	من 1 إلى 1.80
ضعيف	من 1.80 إلى 2.60
متوسط	من 2.60 إلى 3.40
مرتفع	من 3.40 إلى 4.20
مرتفع جد	من 4.20 إلى 5

(بن يحيى، قريونة (2022)، ص 27-28)

2-تعرف بأنها وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد إستمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد.

وقد إستخدمت هذه الأداة في دراستي وقمت بصياغة أسئلتها في شكلها النهائي وتضمنت 28 سؤالاً موزعين على أربعة محاور:

المحور الأول: البيانات الشخصية تضم 07 أسئلة تتعلق بمعلومات حول المبحوثين.

المحور الثاني: بيانات خاصة بنظام الحوافز المادية المتبع في المؤسسة وتضمنت 08 أسئلة.

المحور الثالث: بيانات خاصة بنظام الحوافز المعنوية المتبع في المؤسسة، وتضمنت 07 أسئلة.

المحور الرابع: بيانات خاصة بنظام الحوافز الإجتماعية المتبع في المؤسسة، وتضمنت 06

أسئلة. (مجدوب، (2019)، ص 86-87)

خلاصة الفصل:

التحفيز هو أداة حيوية تستخدمها المؤسسات لتوجيه سلوك العاملين فيها وتحفيزهم على تحسين أدائهم. يشمل التحفيز وسائل مادية ومعنوية تهدف إلى دفع الأفراد نحو تحقيق أهداف معينة. ولتحديد نوع التحفيز المناسب، يجب على المؤسسات دراسة سلوك العامل من أجل فهم احتياجاته ورغباته، فهي تختلف من شخص لآخر بناءً على عوامل مثل الثقافة والفكر. لذلك، تعتبر الحوافز من الأسس التي تعتمد عليها المؤسسات لزيادة إنتاجية الموظفين وتعزيز شعورهم بالانتماء والولاء للمؤسسة. كما أنها تلعب دوراً أساسياً في تحسين أداء الأفراد وتحقيق الأهداف المؤسسة.

الفصل الثالث:

الصحة النفسية

تمهيد:

من المعروف أن مفهوم الصحة النفسية قد شهد تطوراً كبيراً مع تطور البحث العلمي في هذا المجال. ففي البداية، كان يُنظر إلى الصحة النفسية على أنها مجرد غياب الاضطرابات النفسية، ولكن مع مرور الوقت، أصبح المفهوم أكثر اتساعاً ليعكس قدرة الفرد على التكيف مع نفسه ومع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، مما يؤدي إلى حياة متوازنة خالية من المشكلات النفسية. ونظراً لأهمية هذا الموضوع نسعى في هذا الفصل لتقديم مفهوم شامل عن الصحة النفسية من خلال تناولنا لعدد من الجوانب الخاصة بها .

1 - مفهوم الصحة النفسية:

-مصطلح الصحة النفسية من المصطلحات الهامة في علم النفس،والأكثر اهتماما من قبل الباحثين والعلماء،وتعددت تعاريف هذا المصطلح باختلاف المداخل النظرية للباحثين وهذا ما سيتم توضيحه في التعاريف التالية :

- تعريف صموئيل مغاريوس (1974):

هي وصول الفرد الواقعي لحدود امكانياته،واستمتاعه بعلاقاته الاجتماعية ،والاقبال على الحياة بوجه عام ،ونجاحه في عمله ورضاه عنه ،وكفائته في مواجهة إحباط الحياة اليومية ،واتساع أفق الحياة النفسية لديه. (أبوسعد،2015،ص33)

-تعريف إنجلش (1958):

هي حالة من القدرة على التحمل تمكن الفرد من التكيف بشكل جيد مع الحياة والاستمتاع بها، وتحقيق ذاته ،فهي حالة إيجابية تعكس الصحة النفسية، وليست مجرد غياب للاضطرابات النفسية .(المطيري،2005،ص23)

- تعريف أدولف ماير :

كان العالم أدولف ماير أول من استخدم مصطلح "الصحة النفسية"، حيث أشار إلى نمو السلوك الشخصي والاجتماعي نحو السوية والوقاية من الاضطرابات النفسية. تعني الصحة النفسية تكيف الشخص مع محيطه الخارجي بطريقة تحقق له الشعور بالرضا وتمكنه من مواجهة التحديات والمشكلات المختلفة (الداهري،2010،ص25)

- تعريف علاء الدين كفاقي (1990):

حالم من التوازن والتكامل بين الوظائف النفسية للفرد ،تؤدي به إلى أن يسلك بطريقة تجعله يتقبل ذاته ،ويتقبله المجتمع ،وبحيث يشعر من جراء ذلك بدرجة من الرضا و الكفاية (أبوسعده،2015،ص33)

- تعريف منظمة الصحة العالمية :

حالة من الراحة الجسمية و النفسية و الإجتماعية وليست مجرد عدم وجود المرض (الخالدي ،2009،ص21)

-تعريف حامد عبد السلام زهران :

هي حالة دائمة نسبياً يكون فيها الفرد في توافق نفسي شامل (شخصي، انفعالي، اجتماعي) مع نفسه ومع بيئته. يشعر بالسعادة مع ذاته ومع الآخرين، ويستطيع تحقيق إمكاناته واستغلال قدراته إلى أقصى حد. كما يكون قادراً على مواجهة تحديات الحياة، وتتميز شخصيته بالكمال والتوازن، وسلوكه بالعادية، بالإضافة إلى تمتعه بحسن الخلق والعيش في حالة من السلام الداخلي والخارج

(زهران ،2005،ص9)

-تعريف القوصي:

التوافق التام بين الوظائف النفسية المختلفة مع القدرة على مواجهة الأزمات النفسية العادية التي تواجه الإنسان مع الإحساس بالسعادة والكفاية.(المطيري ,2005،ص25)

- كما يمكن تعريف الصحة النفسية بأنها حالة انفعالية معرفية مركبة، دائمة نسبياً، من الشعور بأن كل شيء على ما يرام، والشعور بالسعادة مع الذات والآخرين، والشعور بالرضا والطمأنينة والأمن وسلامة العقل، والإقبال على الحياة، مع شعور بالنشاط والقوة والعافية. ويتحقق في هذه الحالة درجة مرتفعة نسبياً من التوافق النفسي والاجتماعي، مع علاقات اجتماعية راضية مرضية.(عبد الخالق ،2015،ص30)

-ومن خلال التعاريف السابقة يتضح وجود إختلاف في التعاريف وهذا راجع إلى المداخل النظرية للباحثين لكن بالرغم من وجود هذا الاختلاف هناك نقاط تشابه والتي يمكن تلخيصها كالتالي :

- الصحة النفسية حالة دائمة نسبيا ،غير ثابتة

- تبرز الصحة النفسية في قدرة الفرد على التكيف مع نفسه و مع الآخرين

- تعتبر الصحة النفسية بأنها توافق بين الوظائف النفسية للفرد

-وتعتبر أيضا قدرة الفرد على مواجهة الازمات و المشكلات و إيجاد حلول لها

2 -المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية:

- التوافق الشخصي:

هو مجموعة من الاستجابات التي تعكس شعور الفرد بالأمن الشخصي، واستقلاله، وإحساسه بقيمته الذاتية، بالإضافة إلى شعوره بالانتماء وخلوه من الاضطرابات العصبية.

- الإحباط:

الإحباط هو مفهوم أساسي في مجال الصحة النفسية، ويشير إلى ما يواجهه الفرد من عوائق تمنعه من تحقيق أهدافه وإشباع دوافعه.

- العدوان:

هو سلوك موجه نحو الآخرين بهدف إلحاق الضرر النفسي أو المادي، وقد يتم توجيهه نحو الذات مما يؤدي إلى إلحاق الضرر بها أيضاً.

- الصراع النفسي:

هو نتيجة لصعوبة اتخاذ قرار أو اختيار بين اتجاهات متعددة، حيث تواجه القوى المتساوية الفرد وتدفعه نحو اتجاهات مختلفة، مما يجعله غير قادر على اتخاذ قرار محدد. ويترتب على ذلك شعور بالضيق وعدم الارتياح والقلق.

- القلق:

القلق هو نوع من الانفعال المؤلم يتشكل لدى الفرد نتيجة لمواقف يواجهها، مما يؤدي إلى تغييرات جسمية داخلية يشعر بها الشخص، وأخرى خارجية تظهر بوضوح على ملامحه. ومن هنا، يعد التوافق الشخصي من أبرز المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية، وكذلك القدرة على التعامل مع الإحباط والابتعاد عن العدوانية. كما أن القدرة على تسوية الصراع النفسي ومواجهة القلق تعتبر دليلاً مهماً على تمتع الشخص بصحته النفسية. (بلعيد، بونار، رغدة (2023)، ص15)

-إذن يمكن القول أن من المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية نجد التوافق الشخصي يشير إلى شعور الفرد بالأمن الذاتي والاعتماد على نفسه، بينما الإحباط والعدوان يعكسان تحديات نفسية تؤثر على الصحة النفسية. الصراع النفسي والقلق يتسببان في اضطراب داخلي، لكن القدرة على التعامل مع هذه العوامل تعكس تمتع الشخص بالصحة النفسية.

3- النظريات المفسرة للصحة النفسية:

1- المدرسة التحليلية :

يرى فرويد مؤسس المدرسة التحليلية في علم النفس أن الفرد الذي يستطيع أن يحقق الصحة النفسية لذاته، هو الشخص القادر على منح الحب والعمل المنتج عموماً .

تتمثل الصحة النفسية من منظور فرويد في قدرة الفرد على مواجهة الدوافع البيولوجية والغريزية والتحكم فيها بما يتناسب مع متطلبات الواقع الاجتماعي. كما تتجسد في قدرة الأنا على التوازن بين مطالب الهو والأنا الأعلى.

ويعتقد فرويد أن الإنسان لا يمكنه تحقيق صحة نفسية كاملة، بل يصل فقط إلى تحقيق جزئي لها، نظراً لأنه في صراع دائم بين رغبات الهو ومتطلبات الواقع.

أما أريكسون فقد أسس نظرية نفسية إجتماعية في النمو، ورأى أن الصحة النفسية تتمثل في قدرة الفرد على مواجهة مشكلات مرحلة النمو التي يمر بها بنجاح، وأوضح أريكسون أن صحة الفرد النفسية في مرحلة عمرية معينة تساعد الفرد في تحقيق التكيف النفسي في المراحل العمرية التالية.

ما كارين هورني فتتمثل الصحة النفسية حسب رأيها في إدراك الذات وتحقيقها، والمقدرة على إضفاء التكامل بين معظم الحاجات النفسية. (العنابي، 2003، ص11_12)

2- المدرسة السلوكية :

ترى هذه المدرسة أن السلوك ينشأ من البيئة، وأن عملية التعلم تحدث نتيجة لوجود الدافع والمثير والاستجابة، بمعنى أنه إذا وجد الدافع والمثير حدثت الإستجابة (السلوك)، ولكي يقوى الربط بين المثير والاستجابة لابد من التعزيز، أما إذا تكررت الإستجابة دون تعزيز كان ذلك عاملاً على إضعاف الرابطة بين المثير والاستجابة أي إضعاف التعلم.

وتقرر هذه المدرسة أن الناس يقومون بسلوك سوي معين لأنهم تعلموا أن يتصرفوا بهذا الشكل نتيجة للتعزيز.

إن مفهوم الصحة النفسية عند السلوكيين يتحدد باستجابات مناسبة للمثيرات المختلفة.... استجابات بعيدة عن القلق والتوتر. وعليه يتلخص مفهوم الصحة النفسية وفقاً لهذه الرؤية في القدرة على اكتساب عادات تتناسب مع البيئة التي يعيش فيها الفرد وتتطلبها هذه البيئة.(العنابي، 2003، ص12)

3- المدرسة الإنسانية :

ترتبط الصحة النفسية لدى المفكرين الإنسانيين بمدى تحقيق الفرد لإنسانيته بشكل كامل. ويختلف الأفراد في مستويات تحقيق هذه الإنسانية، مما يؤدي إلى تفاوت في مستويات صحتهم النفسية.

ويعد ابراهام ماسلو وكارل روجرز من أشهر العلماء الإنسانيين، لذا نستعرض آراءهم في هذا المجال من خلال الآتي:

•إبراهام ماسلو :

رأى ماسلو أنّ للإنسان حاجات متنوعة، وأنّ هذه الحاجات تتوزع بصورة هرمية وفقاً لهرم ماسلو للحاجات وتحقق الصحة النفسية من وجهة نظر ماسلو عندما يتمكن الفرد من إشباع هذه الحاجات بطريقة سوية، ويحقق إنسانيته الكاملة.

•كارل روجرز :

وضع هذا العالم نظرية الذات في علم النفس، ويرى أن كل فرد قادر على إدراك ذاته وتكوين مفهوم أو فكرة عنها. وينمو مفهوم الذات نتيجة للتفاعل الاجتماعي جنباً إلى جنب مع الدافع الداخلي لتحقيق الذات.

ولكي يحقق الانسان ذاته لابد أن يكون مفهومه عنها موجباً وحقيقياً، وعليه، فإن الإنسان المتمتع بالصحة النفسية هو الشخص القادر على تكوين مفهوم إيجابي عن نفسه....الشخص الذي يتفق سلوكه مع المعايير الإجتماعية ومع مفهومه عن ذاته(العنابي، 2003، ص13_15)

4- المدرسة المعرفية :

تتضمن الصحة النفسية من منظور أصحاب هذه المدرسة القدرة على تفسير الخبرات بشكل منطقي يسمح للفرد بالحفاظ على الأمل واستخدام مهارات معرفية فعّالة لمواجهة الأزمات وحل المشكلات. وبالتالي، فإن الشخص الذي يتمتع بالصحة النفسية هو فرد قادر على تبني استراتيجيات معرفية للتعامل مع الضغوط النفسية، ويعيش في حالة من التفاؤل، رافضاً السماح لليأس بالتسلل إلى نفسه (العنابي، 2003، ص15)

_نستنتج إذن أن هناك إختلاف في وجهة نظر الباحث إلى الصحة النفسية وهذا راجع إلى لإختلاف المدارس المنتمون إليها فكل منهم يفسرها حسب المدرسة التي ينتمي إليها .

4-معايير الصحة النفسية:

1. المعيار الإحصائي:

وهذا المعيار يرى أن السوى بوجه عام هو من لم ينحرف كثيراً عن المتوسط الحسابي لأفراد العينة أو بلغة الإحصاء بانحرافين معيارين سلباً أو إيجاباً ((فمن يبلغ طوله أكثر من مترين بعتر شاذاً))أو من يبلغ طول أقل من متر وربع يعتبر شاذاً كذلك . ومن تبلغ نسبة ذكائه مايزيد عن 130 يعتبر عبقرياً وشاذاً و من تبلغ نسبة ذكائه أقل من 70 يعتبر ضعيف العقل وشاذاً وهذا العبار أكثر إنضباطاً من المعيار المثالي لأنه يعتمد على نظرية المنحنى الاعتدالي فى الإحصاء.(ربيع، 2006، ص25)

2. المعيار المثالي :

يقصد بالمعيار المثالي حالة من الكمال، ومجموعة من الشروط الواجبة، المستقلة عن الواقع والزمان، ويعتبر الوصول إليها والسعي نحو تحقيقها أمراً جديراً بالطموح وتصف المعايير المثالية الإمكانيات التي تستحق السعي للإنسان المفيدة كنموذج، كقدوة للطموح، كمثال أعلى والسلوك الإنساني. ويتم تقييم السواء أو الشذوذ" في هذا المعيار من وجهة نظر أخلاقية أو دينية أو إيديولوجية أو من خلال قيم أخرى. وكل إخلال في هذه المعايير بعد الحرافاً وبالتالي شذوذاً (أبوسعد، 2015، ص54)

3. المعيار الإجتماعي :

يتخذ من مسايرة المعايير الاجتماعية أساساً للحكم على السلوك بالسوية واللاسوية. ويقصد بالمعيار الاجتماعي توقعات مجموعة ما من سلوك شخص ما، وترتبط هذه التوقعات الاجتماعية بالعادات والقيم والمعايير السائدة في المجتمع وتوجه لمجتمع الديني والسياسي والأخلاقي والاقتصادي. (أبو سعد، 2015، ص56)

4. المعيار الذاتي :

يعد هذا المعيار من المعايير الحديثة لتحديد طبيعة السلوك (سوي/غير سوي)، ويعتمد على التقرير الذاتي للفرد. فإذا كان الشخص راضياً عن حياته إلى حد ما ولا توجد لديه تجارب سلبية تؤثر عليها، يتم تصنيفه تلقائياً كشخص سوي وفقاً لهذا المعيار. من جهة أخرى، يعتبر الأفراد الذين يعانون من الإحباط أو الخوف، حيث تكون مشاعرهم وأفكارهم أو أفعالهم شاذة أو تتطلب معالجة خاصة، لأنهم يعانون من اضطراب في شخصيتهم. (الداهري، 2010، ص38)

إذن معايير الصحة النفسية تتضمن المعيار الإحصائي الذي يعتمد على الانحراف عن المتوسط، والمثالي الذي يحدد السلوك الأمثل وفقاً لقيم معينة، والاجتماعي الذي يرتبط بتوقعات المجتمع، والذاتي الذي يعتمد على رضا الفرد عن حياته.

5- أهمية الصحة النفسية :

إن أهمية الصحة النفسية تكمن في كونها تقدم خدمات لكل من الفرد و المجتمع وكما يأتي :

-أهمية الصحة النفسية بالنسبة للفرد :

إن الصحة النفسية مهمة جدا للفرد وذلك لعدة أمور نجملها فيما يلي:

1. فهم الذات: فالفرد الذي يتمتع بالصحة النفسية هو الفرد المتوافق مع ذاته فهو يعرف ذاته ويعرف حاجاتها وأهدافها.

2. التوافق: ويعني ذلك التوافق الشخصي بالرضا عن النفس وفهم نفسه والآخرين من حوله.

3.الصحة النفسية تجعل حياة الفرد خالية من التوتر والاضطراب والصراعات المستمرة مما يجعله يشعر بالسعادة مع نفسه .

4.الصحة النفسية تجعل الفرد قويا تجاه الشدائد والأزمات وتجعل شخصيته متكاملة تؤدي وظائفها بشكل متكامل متناسق.

5.الصحة النفسية تجعل الأفراد قادرين على التحكم بعواطفهم وانفعالاتهم وبالتالي تجعلهم يسلكون السلوك السوي ويتعدون عن السلوك الخاطئ.

6.إن الهدف النهائي للصحة النفسية هو إيجاد أكبر عدد من الأثراد الأسوياء.(أبو سعد ,2015,ص45)

-أهمية الصحة النفسية بالنسبة للمجتمع :

وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

أ- الصحة النفسية تؤدي الى زيادة الانتاج وكفايته: حيث أثبتت العديد من الدراسات بأن العاملين الذين يتمتعون بصحة نفسية جيدة عادة ما ترتفع انتاجيتهم، كما أن منتجاتهم تتميز بالجودة والالتقان مع قلة الفاقد مما تؤدي الى زيادة الدخل القومي.

ب-الصحة النفسية تؤدي الى تماسك المجتمع: فالأفراد المتمتعين بالصحة النفسية يتسمون بالتعاون وتكوين العلاقات مع الآخرين والانسجام معهم مما يجعلهم يدا واحدة أمام المشكلات التي تهدد مجتمعهم ويبدلون أقصى جهدهم بروح الفريق لتحقيق الازدهار والتطور.(بن حمودة،2021ص35_36)

-إذن الصحة النفسية مهمة لكل من الفرد و المجتمع في آن واحد ،فهي تساهم في تحقيق حياة نفسية سليمة للفرد و تساهم في تنمية المجتمع و تطوره .

6-مستويات الصحة النفسية :

يتوزع الناس على متصل الصحة النفسية، على أساس مواقعهم التي يشغلونها تبعا للمؤشرات السلوكية التي تصدر عنهم، وتوزيع هذه الدرجات اعتدالي كما أسلفنا، والنظرة الكمية أصوب وأدق من النظرة الكيفية إلى الصحة النفسية، ويمكن أن نحدد هنا خمسة مستويات على النحو الآتي:

- أولاً: المستوى الراقى: هم أصحاب الشخصية القوية، أو السلوك القويم، أو التوافق المرتفع، أو المحققون لذواتهم، وتبلغ نسبة الأفراد في هذه المجموعة

2,5% تقريبا.

- ثانيا :المستوى فوق المتوسط : هم من يقلون عن المستوى الأول قليلا،ولهم سلوك جيد، وتبلغ نسبتهم 13,5% تقريبا.

- ثالثا :المستوى العادي :هم من يقعون في موقع وسط بين الصحة النفسية المرتفعة والمنخفضة ،لديهم جوانب قوة ونواحي ضعف ،يظهر أحيانا ويترك مكانه للآخر أحيانا أخرى،وتبلغ نسبتهم في المجتمع قرابة 68% ويمثلون أكبر فئة .

- رابعا :المستوى أقل من المتوسط:هم من يقلون عن المستوى العادي في الصحة النفسية ،ويتمسون بدرجة من سوء التوافق والسلوك غير مقبول ،وهم الفاشلون في تحقيق ذواتهم ،ويندرج تحت هذا المستوى بعض أنواع الإضطرابات غير الشديدة ،وتبلغ نسبتهم 13,5% تقريبا
- خامسا :المستوى المنخفض :لهم أقل درجة من التوافق ،وأعلى إضطراب في السلوك ،لديهم مشكلات معقدة ،ويمكن ان يصبحوا خطرا على أنفسهم أو على الآخرين،ولذا فهم يتطلبون في مؤسسات خاصة ،وتبلغ نسبتهم 2,5% تقريبا(عبد الخالق ،2015،ص47_48)

-نستنتج إذن أن توزع الناس وفقاً لصحتهم النفسية على خمسة مستويات تتراوح من التوافق العالي إلى المنخفض، مع نسب متفاوتة لكل مستوى، حيث يشمل ذلك الأفراد الذين يتمتعون بشخصية قوية وأولئك الذين يعانون من اضطرابات نفسية شديدة.

7- مناهج الصحة النفسية :

1-المنهج النمائي **Promotive** : وهو منهج إنشائي يتضمن زيادة السعادة والكفاية والتوافق لدى الأسوياء والعاديين للوصول بهم إلى أعلى مستوى ممكن من الصحة النفسية خلال مراحل نموهم، وذلك من خلال دراسة قدرات وإمكانات الأفراد والجماعات وتوجيههم التوجيه السليم نفسياً وتربوياً ومهنياً، والاهتمام بمظاهر النمو المختلفة جسمية وعقلية واجتماعية وانفعالية بما يضمن تحقيق النضج والتوافق والصحة النفسية.

2-للمنهج الوقائي **Preventive** : وهذا المنهج يهتم بالأسوياء قبل اهتمامه بالمرضى بهدف وقاية الأسوياء من مسببات المرض النفسي من خلال تعريفهم بهذه الأسباب وإزالتها وتهيئة الظروف التي تحقق الصحة النفسية. ولهذا فإن لهذا المنهج ثلاث مستويات أولها : محاولة منع حدوث المرض، وثانيها : محاولة تشخيصه قدر الإمكان في مرحلته الأولى، وثالثها : محاولة تقليل أثر إعاقته.

إن الهدف الوقائي هو توظيف معرفتنا النفسية في الكشف عن الأشخاص الذين يعيشون في ضغوط وأزمات ومشكلات وصراعات وإحباطات ولكنهم لم ينحرفوا بعد وتقديم المساعدة والإرشاد إليهم. ويشير كل من أوكلي **Oakely** وروتر **Rotter** 1997 إلى أن الوقاية من المرض النفسي تتمثل بتحديد المشكلات النفسية - الاجتماعية أو الاضطرابات النفسية التي يكون الفرد قابلاً للتأثر بها ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة للتقليل من قابليته على التحسس والتأثر بها.

3-المنهج العلاجي **Therapeutic** : يهتم بمعالجة المشكلات والاضطرابات النفسية بهدف إعادة التوازن والصحة النفسية للفرد. يركز هذا المنهج على فهم أسباب المرض النفسي وتشخيصه، ثم تقديم العلاج المناسب. الهدف الأساسي لهذا المنهج هو استخدام المعرفة النفسية في تشخيص وعلاج ورعاية الأفراد الذين يعانون من اضطرابات نفسية وعقلية، وتقليل درجة الاضطراب إلى الحد الأدنى الممكن (الزبيدي، 2009، ص18_19)

-نستنتج إذن أن مناهج الصحة النفسية تلعب دوراً كبيراً في وقاية الفرد من الاضطرابات النفسية وتساعد في الفهم العميق لصحة النفسية للفرد وأيضاً تشخيص الاضطرابات والمشكلات التي يعاني منها الفرد ووضع خطط علاجية مناسبة لتخلص من هذه المشاكل.

8- مظاهر الصحة النفسية

هناك عشرة مظاهر (طرق مباشرة) تشير للصحة النفسية، وقد أجمع عليها عدد من المؤلفين وتتلخص فيما يلي :

1. تكامل الدوافع النفسية: حيث تؤدي الشخصية ووظائفها بصورة متكاملة جسدياً وعقلياً وانفعالياً، فتظهر دوافع الفرد في الوقت المناسب حين يكون ظهورها ملائماً لتكيف الإنسان. فلا يسيطر دافع ما على الفرد. وبالتالي يواجه الإنسان قواه إلى تحقيق حاجاته.

2. تقبل الفرد لذاته وللغير وللعالم المحيط.

3. تحمل الفرد مسؤولية أعماله وأفكاره ومشاعره: عندما يتحمل الفرد مسؤولية ما يقوم به من أعمال وعدم الهرب من انفعالاته ومشاعره بإسقاطها على الآخرين وتحمله نتائج تفكيره فهذا دليل على صحته النفسية.

4. تقبل النقد: الفرد الذي يتقبل النقد من الغير دون الشعور بالألم أو النقص هي خاصية أساسية للصحة النفسية.

5. إدراك الدوافع والأهداف: إن الشخص الصحيح نفسياً يدرك أسباب سلوكه ودوافعه، كما يدرك أهدافه ويؤمن بها ويعرف الوسائل التي يستطيع أن يحقق بها هذه الأهداف.

6. تقدير الحياة والشعور بالرضى للوجود فيها.

7. التعاون والمبادأة : والإسهام في تحسين البيئة المحيطة، والخدمة والعطاء.

8. الاتزان الانفعالي: الشخص الصحيح نفسياً هو الذي يسيطر على انفعالاته ويعبر عنها بشكل يتناسب مع المواقف المختلفة. وعدم اللجوء إلى كبت الانفعالات أو إخفائها أو الخجل منها، أو المبالغة في إظهارها.

9. ثبات الانفعالات: إن ثبات الاستجابة الانفعالية في المواقف المتشابهة هو علامة على الصحة النفسية والاستقرار الانفعالي. والمقصود بالثبات هو ثبات الاستجابة الانفعالية الإيجابية. فاستجابة الخوف موقف يستدعي الخوف هي استجابة إيجابية معقولة، فإذا تكرر الموقف وأبدى الفرد خوفاً مرة ولا مبالاة مرة أخرى دل ذلك على عدم ثبات الانفعالات لديه.

10 ثبات السلوك: ويعني التمسك بالمبادئ المعينة التي يرتضيها الفرد والأساليب السلوكية الإيجابية المرتبطة بذلك والتي يتبعها في حياته، ويعني الالتزام الواعي بالأفكار والأعمال. (الخالدي، 2009، ص17-18)

-بالتالي فإن مظاهر الصحة النفسية تتضمن عشرة عوامل رئيسية مثل تكامل الدوافع النفسية، تقبل الذات والآخرين، تحمل المسؤولية، تقبل النقد، إدراك الأهداف، والشعور بالرضا، فضلاً عن التعاون والالتزام الانفعالي. كما تشمل ثبات الانفعالات والسلوك وتوجيه الطاقة لتحقيق الأهداف بشكل إيجابي.

9- نسبية الصحة النفسية :

1. نسبية الصحة النفسية من فرد إلى آخر :

كما يختلف الناس بعضهم عن بعض في كل من: الطول والوزن وضغط الدم وتوتر العضلات، الذكاء والعبقرية، الاتزان والقلق، وغير ذلك فأنهم يختلفون أيضاً في الدرجة التي يحوزونها في الصحة النفسية.

الصحة النفسية نسبية وليست مطلقة، فهي لا تتبع قاعدة "إما الكل أو لا شيء"، كما أن تحقيق الكمال التام في الصحة النفسية أمر غير ممكن، ولا يُتوقع أن يكون الشخص خالياً تماماً من أي اضطراب. ففي الواقع، لا يوجد شخص يتمتع بالكمال الكامل في صحته النفسية (كما هو الحال في الصحة الجسدية)، كما أنه من غير المحتمل أن يفتقر شخص إلى جميع علامات الصحة النفسية. من الممكن أن نلاحظ بعض الجوانب السوية حتى لدى الأفراد الذين يعانون من اضطرابات شديدة، وعادةً لا يحدث اضطراب كامل لجميع الوظائف النفسية لدى الفرد دفعة واحدة

2.نسبية الصحة النفسية لدى الفرد الواحد من وقت إلى آخر :

الفرد الذي يشعر بالسعادة المستمرة والنشوة في كل لحظة من حياته هو شخص غير واقعي، وكذلك الحال بالنسبة للفرد الذي يشعر بالحزن أو القلق أو التعاسة بشكل دائم طوال سنوات حياته؛ فهو أيضًا شخص غير موجود. الحقيقة أن كل إنسان يمر بمواقف سعيدة وأخرى غير سعيدة خلال حياته. إذًا، كيف يمكننا تحديد درجة الصحة النفسية أو المرض النفسي لشخص ما، في حين أننا جميعًا نواجه مواقف متقلبة بين الصعود والهبوط؟ ومع ذلك، يجب أن نلاحظ أن الشخص الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الصحة النفسية يتميز بثبات نسبي في مشاعره، في حين أن من يعاني من صحة نفسية منخفضة يظهر تقلبات وتغيرات مستمرة في حالته النفسية.

3.نسبية الصحة النفسية تبعاً لمراحل النمو :

يتأثر تحديد الصحة النفسية بمراحل النمو التي يمر بها الفرد، ويتعلق ذلك بما يعرف بالمعايير العامة للنمو أو المعايير الشائعة له. إذا فهمنا الصحة النفسية في إطار السلوك السوي، فإن تصنيف سلوك معين على أنه سوي يعد حكمًا نسبيًا يعتمد على المرحلة العمرية. على سبيل المثال، قد يعتبر سلوك مثل رضاعة الطفل من أمه سلوكًا سويًا حتى سن الثانية، بينما يعتبر غير سوي إذا حدث في سن الخامسة. كذلك، مص الأصابع يعد سلوكًا سويًا في الشهور الأولى من الحياة، لكنه يصبح مشكلة سلوكية إذا حدث في سن السابعة، كما أن التبول الليلي غير الطوعي يعد أمرًا طبيعيًا في السنة الأولى من عمر الطفل، لكنه يصبح مشكلة سلوكية إذا استمر في سن السادسة. بشكل عام، الحكم على سلوك معين بأنه دلالة على الصحة النفسية أو مؤشر على الشذوذ النفسي يرتبط ارتباطًا وثيقًا بمرحلة النمو التي يمر بها الفرد، مما يجعل الصحة النفسية مسألة نسبي

4.نسبية الصحة النفسية تبعاً لتغير الزمان:

يعتمد تحديد السلوك الذي يدل على الصحة النفسية على الزمن الذي وقع فيه هذا السلوك، حيث يُقصد بالزمن هنا الحقبة التاريخية. على سبيل المثال، كان اللص في إسبرطة لا يُعاقب إذا كان سلوكه

يُعتبر دليلاً على الذكاء والفتنة، إذ كان يُنظر إلى نجاحه في التمكن من خداع شخص آخر بسبب غفلته على أنه دليل على التفوق. وكان هذا الاعتقاد مرتبطاً بظروف وملابس معينة في ذلك المجتمع وتلك الفترة الزمنية. ولكن من الناحية الفطرية، التي فطر الله الناس عليها، تعتبر السرقة محرمة،

وبالتالي تعتبر جميع الشرائع السماوية والوضعية السرقة جريمة يعاقب عليها مرتكبها. بعبارة أخرى، يعتمد السلوك السوي، الذي يُعد دليلاً على الصحة النفسية، على الزمان أو الحقبة التاريخية التي وقع فيها السلوك.

5. نسبية الصحة النفسية تبعاً لتغير المجتمعات:

تختلف العادات والتقاليد من مجتمع لآخر، مما يؤدي إلى تغير معايير السلوك الدال على الصحة النفسية أو الشذوذ النفسي. وبالتالي، فإن الحكم على الصحة النفسية يتأثر بعوامل متعددة، أبرزها الزمان والمكان ومراحل النمو. لذلك، يجب توخي الحذر عند إصدار الأحكام بشأن أنماط السلوك التي تشير إلى التوافق أو سوء التوافق، أي تلك التي تعكس الصحة النفسية أو الشذوذ النفسي. يجب أن تأخذ هذه الأحكام في الاعتبار جميع المتغيرات التي تؤثر في الصحة النفسية، والتي تعتبر إلى حد كبير نسبية. ومن هنا، يظهر أن تصور الصحة النفسية يتحدد بناءً على عوامل متعددة ومتراصة، مما يجعل الحكم عليها أمراً مؤقتاً وقابلاً للتغيير، لأنها ليست ثابتة بل في حالة تغير مستمر (هادية، 2019، ص 49-51)

نستنتج إذن أن الصحة النفسية نسبية وتعتمد على عدة عوامل مثل الفرد، الوقت، مراحل النمو، الزمان، والمجتمع، حيث تختلف معاييرها حسب هذه المتغيرات. لا يمكن تحديدها بشكل مطلق، بل هي مسألة متغيرة تعتمد على الظروف المحيطة بالشخص في كل مرحلة من مراحل حياته ..

10- طرق قياس الصحة النفسية :

المعيار العلمي للصحة النفسية يتمثل في التوازن الداخلي المصحوب بقدرة جيدة على التكيف مع البيئة، مما يساهم في تحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة والشعور بالسعادة. ونظرًا لأن الصحة النفسية تُعد مفهومًا افتراضيًا لا يمكن ملاحظته بشكل مباشر، فإن وجودها يُستدل عليه من خلال أنماط سلوكية معينة تصدر عن الفرد، ويتم تقييمها باستخدام أدوات ومقاييس مخصصة تكشف عن مدى تمتع الفرد بالصحة النفسية من عدمه. وفيما يلي سنستعرض بعضاً من هذه المقاييس:

1-مقياس الصحة النفسية ل «حسن مصطفى عبد المعطي»:

هذا المقياس أداة للتشخيص الإكلينيكي الذاتي للأعراض المرضية، يتكون من 110 سؤالاً، تكشف عن الأعراض السيكوسوماتية، القلق العام، الاكتئاب، البارانويا، العدائية، العصاب القهري، الأعراض الهستيرية، توهم المرض، الأرق الليلي، الفوبيا، الحساسية التفاعلية.

أما طريقة تصحيح الاختبار، فهي (لا ينطبق مطلقاً، نادراً، أحياناً، كثيراً، دائماً)، على أن يسير تقدير الدرجات على النحو الآتي: (1، 2، 3، 4، 5) (شحي، دايلي، 2023، ص139)

2-مقياس الشعور بالأمن لماسلو:

قام بإعداد هذا المقياس "ماسلو OMASL" يهدف هذا المقياس إلى التعرف على مشاعر الأمن النفسي وقياسها، تلك المشاعر التي يجعلها "ماسلو" أحد العوامل الأساسية التي تتوقف عليها الصحة النفسية للفرد، تم تصميم المقياس نتيجة العديد من البحوث الإكلينيكية على أساس تعريف الطمأنينة- عدم الطمأنينة، ويتكون المقياس من (75) فقرة، يجاب عليها ب "نعم، لا"، العلامة الكلية لمقياس تتراوح بين "0- 75"، تفسير العلامات على المقياس تتم على الشكل الآتي:

1. الدرجة من 12-24: إحساس متوسط بالأمن.

2. الدرجة من 0-11: إحساس عالي بالأمن.

3. الدرجة من 25 فما فوق عدم الشعور بالأمن.(شيحي،دايلي،2023،ص139)

3-مقياس الصحة النفسية لمحمد عماد الدين إسماعيل، وسيد عبد الحميد مرسى:

أعد المقياس من قبل محمد عماد الدين إسماعيل، وسيد عبد الحميد مرسى، سنة 1975، ويتكون المقياس من 98 فقرة، وتكون الإجابة على المقياس ب " نعم، لا"، وأبعاده كالاتي: الخوف، عدم التكافؤ، الاكتئاب، العصبية، القلق، التنفس، والدورة الدموية، والارتعاش، الخوف على الصحة، الاضطرابات الحشوية، الحساسية والشك، السلوك السيكوباتي.(شيحي،دايلي،2023،ص139)

4-مقياس مجلة الحصن النفسي للصحة النفسية:

بني عام 2000 من قبل مجلة الحصن النفسي، يتكون الاختبار من 20 فقرة، والإجابة على كل فقرة، تكون إما " نعم، أو كلا «، وإذا حصل الفرد على أقل من 10 درجات، فإنه بحاجة إلى الدعم النفسي، أما إذا تراوحت الدرجة بين 18-20 فصحتة النفسية جيدة.(شيحي،دايلي،2023،ص140)

5-قياس جودة الصحة النفسية لنهلة متولي السيد:

هذا المقياس من إعداد نهلة متولي السيد، ويهدف إلى قياس جودة الصحة النفسية للطلبة والطالبات الجامعيين، وذلك من خلال أربعة أبعاد أساسية ودرجة كلية هي: الملائمة، والرضا، والفاعلية، والتفاعل، يتكون المقياس من 52 عبارة، ووضع أمام كل عبارة خيارين، هما " نعم، لا"(شيحي،دايلي،2023،ص140)،

6-مقياس التكيف النفسي والاجتماعي لزياد بركات:

حيث يقيس قدرة الطالب الجامعي على التكيف النفسي والاجتماعي، ومكون من 30 فقرة على شكل صيغة سؤال، تكون الإجابة عليه بالإجابة: (أوافق) أو (لا أوافق)، يحصل المفحوص على درجة في حالة عدم الموافقة، وعلى درجتين في حالة الموافقة، وبذلك تتراوح درجة المفحوص على هذا المقياس بين

(30-60) درجة حيث اعتبرت الدرجة (40)) فما فوق مؤشر على التكيف النفسي والاجتماعي لدى الطلبة(شحي،دايلي،2023،ص،140).

7-مقياس الصحة النفسية إعداد الباحثة ابتسام أحمد أبو العمرين :

ويتكون الاستبيان في صورته الأولى من 96 فقرة موزعة على أربعة أبعاد:

البعد الأول: البعد الشخصي (36)

موقف البعد الثاني: البعد الاجتماعي (19) موقف

البعد الثالث: البعد المهني (14) موقف

البعد الرابع: البعد الروحي (27) موقف

وتتدرج الاستجابات تحت ثلاث مستويات موافق، محايد، غير موافق:

موافق 3= محايد 2= غير موافق 1= لل فقرات الموجبة

موافق 1= محايد 2= غير موافق 3= لل فقرات العكسية(شحي،دايلي،2023،ص،140)

8-مقياس الصحة النفسية لبشرى أحمد العكايشي:

كانت بدائل الاستجابة عليه ثلاثة بدائل هي (نعم، أحياناً، لا) ودرجة التصحيح كانت للفقرة الإيجابية كالآتي: (1، 2، 3)، في حين تكون الأوزان معكوسة لل فقرات السلبية، وبالتالي فإن أعلى درجة كلية محتملة للمستجيب هي (72) وأدنى درجة كلية محتملة هي (24)، والمتوسط الفرضي للمقياس هو (48) درجة، وكلما ارتفعت درجة المستجيب على مقياس الصحة النفسية كان ذلك مؤشراً على ارتفاع الصحة النفسية، وكلما انخفضت درجته عن المتوسط الفرضي كان ذلك دليلاً على انخفاض مستوى الصحة النفسية. ويتكون المقياس من (24) فقرة موزعة على ستة مجالات:

- أ. المجال الاجتماعي: يتكون المجال من (4) فقرات.
- ب. المجال النفسي: يتكون المجال من (4) فقرات.
- ج. المجال الجسدي: يتكون المجال من (4) فقرات.
- د. المجال الروحي: يتكون المجال من (4) فقرات.
- هـ. المجال الصحي: يتكون المجال من (4) فقرات.
- و. المجال العقلي: يتكون المجال من (4) فقرات.

(شيحي، دايلي، 2023، ص141)

9- استبيان دنفر "DENVER" للصحة النفسية المعروف ب: (DCMHQ)

صمم هذه الأداة كوسيلة لتقدير حالات مراجعي الصحة النفسية والعقلية، ومن الذين لديهم القدرة على الاتصال والتفاعل الاجتماعي بالآخرين، كما يستخدم في أوقات مختلفة، أثناء فترة علاج المفحوص وبعد علاجه، وأسئلة هذا الاستبيان مصممة لكي تستخدم مع فئات عمرية تتراوح بين (18-64) يمكن استخدام

هذا المقياس على شرائح اجتماعية وثقافية واقتصادية متباينة، يتألف الاستبيان من 12 مجال، هي:

1- الحصر النفسي.

3 -العزلة الشخصية ضمن مستوى الأصدقاء.

5 -الاستفادة من بعض خدمات الرعاية الاجتماعية.

7 -المواد المخدرة شديدة التأثير.

- 9 - المواد المخدرة قليلة التأثير .
- 11 -العدوان إزاء الأصدقاء.
- 2- العزلة الشخصية ضمن المستوى العائلي.
- 4- الإنتاجية
- 6- إساءة استعمال المواد الكحولية.
- 8 - المواد المخدرة متوسطة التأثير .
- 10- قناعة المريض أو المفحوص.
- 12 - المشكلات القانونية. (شيحي،دايلي ،2023،ص138

خلاصة الفصل :

لقد تم في هذا الفصل تقديم أبرز المفاهيم المتعلقة بالصحة النفسية، حيث تم تقديم تعريفات متنوعة لهذا المفهوم مع تسليط الضوء على أهميتها ومختلف مظاهرها ، كما تم مناقشة المناهج المختلفة لدراسة الصحة النفسية والنظريات المفسرة لها . وخلصنا إلى أن الصحة النفسية تتمثل في التوازن بين مختلف الوظائف النفسية، مع القدرة على التكيف الإيجابي والشعور بالرضا والسعادة.

الفصل الرابع:
الاجراءات المنهجية
للدراسة

تمهيد:

بعد استعراض الجانب النظري الذي يتناول شرح متغيرات الدراسة المتمثلة في التحفيز و علاقته بالصحة النفسية من خلال التطرق للتعريف و الأهم النظريات المفسرة ،ننتقل الآن إلى الجانب الميداني الذي يعد أساس في إختبار فرضيات الدراسة و التحقق من مدى صحتها .

وفي هذا الفصل سنتناول إجراءات الدراسة الميدانية من محورين :الأول:يتعلق بالدراسة الإستطلاعية م، أما الثاني:يتناول الدراسة الأساسية من حيث المنهج ،أدوات جمع البيانات ،الإجراءات المنهجية ،مجتمع الدراسة. و الخصائص السيكمترية ،والأساليب الإحصائية المعتمدة .

1-الدراسة الإستطلاعية :

-الدراسات الاستطلاعية تمثل نوعاً من الدراسات التي يُلجأ إليها في المراحل التمهيديّة لأي بحث علمي، إذ تُعد الأساس الذي تُبنى عليه الدراسات الميدانية لاحقاً. وتُسهّم هذه الدراسات في تهيئة الطريق أمام البحث العلمي من خلال التعرف على الظروف المحيطة به والإلمام بجوانبه المختلفة.(فضلون،2017، ص43)

-قمنا بالدراسة الإستطلاعية في سونلفغاز وهذا في الفترة من وهذا للتعرف على الظروف التي يتم فيها إجراء الدراسة .

- وتمثلت أهداف الدراسة الإستطلاعية في :

- التعرف على مجتمع الدراسة الأساسية .

- تحديد عينة الدراسة و الطريقة المناسبة لاختيارها .

- وضع الأداة المناسبة للقياس وضبطها .

- التأكد من صلاحية أدوات الدراسة وقدرتها على قياس ما أعدت لقياسه من متغيرات .

-الإلمام بالعقبات التي يمكن أن نواجهها في الدراسة .

-وتمت دراستنا الاستطلاعية في مرحلتين :

المرحلة الأولى: بعد أن قمنا بتحديد وإختيار مكان إجراء الدراسة ،قمنا بالتنقل إلى مؤسسة في شكل زيارة الإجراء مقابلة مع الإداريين لمعرفة عدد العاملين فيها،حيث قدموا لنا إحصائيات عن عدد العمال المتواجدين في المؤسسة .

المرحلة الثانية : قمنا بتوزيع مقياس الصحة النفسية لسيدني كراون وكريسب و إستمارة التحفيز على عينة قدرة ب 10 عمال بغية حساب صدقها و ثباتها والتأكد من صلاحيتها في قياس ما أعدت لقياسه .

- توصلنا من خلال دراستنا الاستطلاعية إلى ما يلي :

- تحديد المنهج المناسب للدراسة .

- تحديد حجم مجتمع الدراسة .

- حساب صدق وثبات الأدوات المستعملة في الدراسة .

- تعديل الإستمارة لتطرح في شكلها النهائي

2-منهج الدراسة :

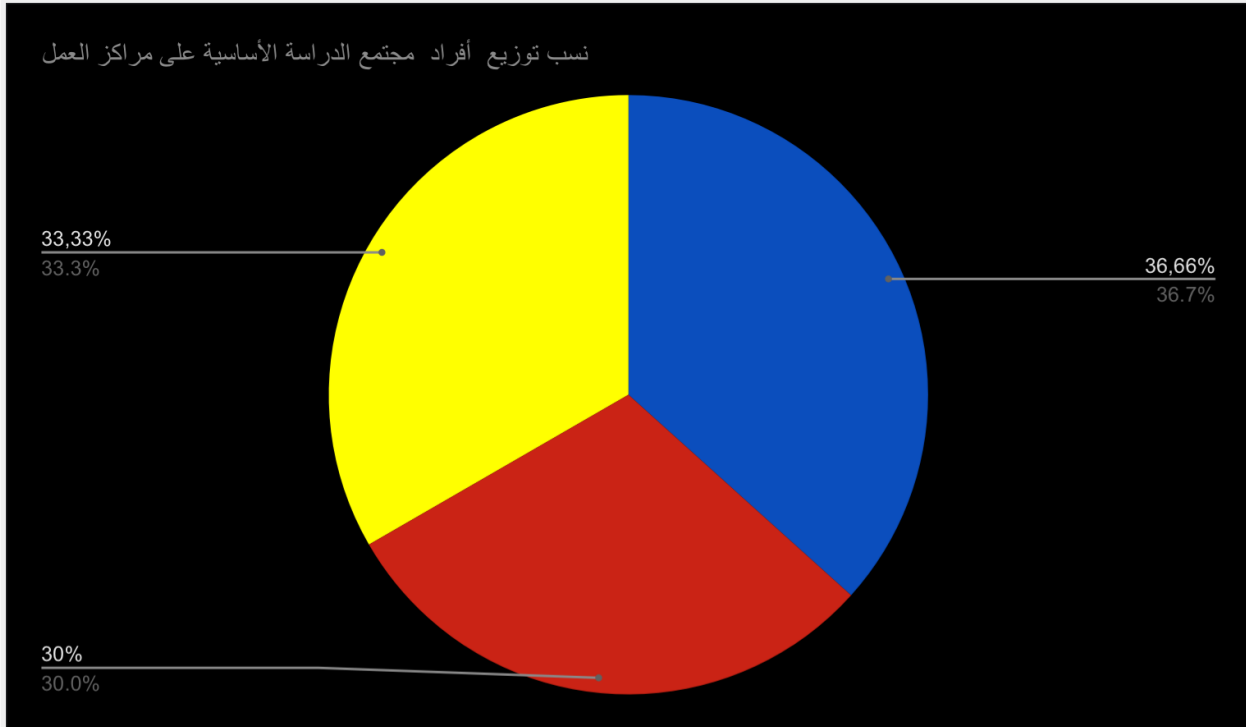
وهو المنهج الذي يعمل على دراسة وتحليل الظاهرة وتحديد مكوناتها وخصائصها وظروف نشأتها، أي يصف الظاهرة من حيث كيفية وطريقة تكونها وبنائها وعملها، كما يعمل على وصف طبيعة العلاقات المكونة لها أو تلك التي تربطها بظواهر أخرى، حيث انه يدرس الظاهرة وهي في حالة سكون دون تغير وتطور وتفسير الوضع القائم لها وتحليل ابعادها وعلاقاتها ومكوناتها. (قلش،(2017)،ص71)

3-المجتمع الإحصائي :

-يتكون مجتمع دراستنا من عمال الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -سونلغاز - الوكالة التجارية -قالمة -من 30 عامل،حيث يوضح الجدول التالي أفراد مجتمع الدراسة حسب مناصب العمل :

-الجدول رقم(3): يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير مناصب العمل:

المهنة	العدد	النسبة
إطار	11	36,66%
أعوان تحكيم	9	30%
أعوان تنفيذ	10	33,33%
المجموع	30	100%



-الشكل (1):يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير مناصب العمل.

-من خلال الشكل (1)نلاحظ أن توزيع أفراد الدراسة الأساسية على مناصب العمل أن هناك تفاوتاً نسبياً في تمركز العاملين. حيث شكّلت الفئة الأكبر نسبة 36.66%، مما يدل على أن هذه الفئة تمثل المركز الأكثر استقطاباً لأفراد الدراسة وهي فئة الاطارات . تلتها فئة بنسبة 33.33%، وهي نسبة قريبة من الفئة الأولى وتمثل فئة أعوان التنفيذ ما يشير إلى تقارب نسبي في التوزيع بين هذين المركزين. أما الفئة الأخيرة، فقد شكّلت نسبة 30%، وهي الأقل ضمن التوزيع، لكنها تظل قريبة من النسب الأخرى، وتمثل فئة أعوان التحكيم ، مما يعكس نوعاً من التوازن العام في انتشار الأفراد عبر مراكز العمل الثلاثة، دون وجود تفاوت حاد أو تركيز كبير في جهة معينة

4-أفراد الدراسة :

-نظرا لصغر حجم مجتمع البحث تم اللجوء إلى أسلوب البحث الشامل و يتم فيه جمع البيانات من جميع أفراد المجتمع المستهدف بالكامل دون استثناء، بهدف الحصول على معلومات دقيقة وشاملة.

5-أدوات الدراسة :

1-5إستبيان :

- أكثر وسائل جمع البيانات شيوعاً، وهي تتكوّن من مجموعة من الأسئلة المرتبطة بموضوع محدد، بحيث تشمل جميع جوانبه، مما يمكّن الباحث من الحصول على البيانات المطلوبة من خلال إجابات المشاركين.(نبار،(2022)ص49)

تم أخذ هذا الاستبيان من دراسة إنصاف شريط (2020)

- تتكون هذه الإستمارة من 32سؤال موزعة على المحاور التالية وهم ثلاث محاور:

- المحور الأول: يتعلق هذا المحور بالبيانات الشخصية للعامل وقد شمل هذا المحور خمسة أسئلة.

- المحورالثاني:يشمل الحوافز المادية ويتكون من 14 عشر سؤال

- المحور الثالث:يشمل الحوافز المعنوية وتحتوي على 13عشر سؤال

- طريقة التصحيح:

- وقد تم إعطاء بديل من البدائل قيمة عددية لتتم معالجتها إحصائيا و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول(4):يمثل قيم بدائل الاستثمار :

البدائل	القيمة
نعم	1
لا	0
دائما	2
أحيانا	1
لا تمنح	0
يعاقبك	2
يسامحك	1
لايبالى	0
القيمة المادية	1
القيمة المعنوية	0

- الخصائص السيكومترية لإستمارة :

-الصدق:

وقد تم التحقق من صدق الأداة كما يلي :

1 - التحقق من مدى الصدق الظاهري لادوات الدراسة

2-الصدق البنائي والاتساق الداخلي لكرونباخ بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتحديد مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس ، وحساب معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر ومقارنته بمعامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل. انظر الجدولين

متغير التحفيز

الجدول رقم (5) : معاملات الارتباط(بيرسون) بين درجة العبارة والدرجة الكلية متغير التحفيز .

متغير التحفيز									
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.779	7	0.800	13	0.530	19	0.756	25	0.758
2	0.769	8	0.732	14	0.680	20	0.565	26	0.636
3	0.655	9	0.735	15	0.557	21	0.668	27	0.722
4	0.619	10	0.698	16	0.629	22	0.505		
5	0.671	11	0.629	17	0.732	23	0.718		
6	0.706	12	0.732	18	0.735	24	0.741		

الجدول رقم (6) : معاملات ألفا كرونباخ في حالة حذف العبارة و قيمة معامل ألفا كرونباخ متغير التحفيز .

متغير التحفيز									
رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذف العبارة	رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذف العبارة	رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذف العبارة	رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذف العبارة	رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذف العبارة
1	0.772	7	0.854	13	0.735	19	0.736	25	0.772
2	0.804	8	0.894	14	0.902	20	0.864	26	0.804
3	0.825	9	0.901	15	0.833	21	0.913	27	0.825

	0.910	22	0.828	16	0.913	10	0.814	4
	0.914	23	0.818	17	0.910	11	0.805	5
	0.770	24	0.829	18	0.914	12	0.821	6
معامل ألفا=0.942								

من الجدولين السابقين نجد ما يلي:

1. أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمقياس التحفيز تراوحت بين (0.530) و(0.800)، وهي معاملات ارتباط دالة ومقبولة إحصائياً، مما يدل على أن جميع العبارات مرتبطة بالمقياس الكلي ارتباطاً جيداً، ويعزز الصدق البنائي للمقياس.
2. أن معاملات ألفا كرونباخ إذا تم حذف أي عبارة تراوحت بين (0.736) و(0.914) وهي أقل من (0.942) مما يشير إلى أن حذف أي عبارة، مهمة يجب الإحتفاظ بها .
3. إذن العبارات صادقة يعني أن لها القدرة لقياس ما أعدت لقياسه

- ثبات أداة الدراسة :

يشير الثبات إلى إمكانية الحصول على النتائج نفسها لو أعيد تطبيق الأداة على نفس الأفراد كما يقصد به إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها أو ماهي درجة انسجامه و استمرار بته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة .ومن أشهر المعادلات المستخدمة لقياس الثبات طريقة التجزئة النصفية (Spearman-Brown و Guttman) ومعامل كرونباخ Cronbach's وللوقوف على ثبات أداة الدراسة تم استخدام العينة العشوائية الاستطلاعية ذات الحجم 10 موظفين . وتم الحصول على النتائج الآتية (انظر الجدول رقم) الجدول رقم(7): معاملات الثبات متغير التحفيز

متغير التحفيز	معامل ألفا كرونباخ	الجزء 1	القيمة	0.825
			عدد العبارات	14

0.809	القيمة	الجزء 2	
13	عدد العبارات		
27		عدد العبارات الإجمالي	
0.863			الإرتباط بين الجزئين
0.854			معامل سبيرمان - براون
0,852			معامل غتمان لنصف الاختبار
0,942			معامل ألفا كرونباخ

من الجدول السابق نجد ما يلي:.

1. بلغ معامل **Spearman-Brown** (0.854)، وهو دليل على مستوى ثبات مرتفع

2. بلغ معامل **Guttman Split-Half** (0.852)، مما يعزز من موثوقية الأداة

3. بلغ معامل **Cronbach's Alpha** للمقياس ككل (0.942) أن الثبات الداخلي للمقياس (أي

مدى اتساق العبارات أو الأسئلة التي يحتويها المقياس في قياس نفس المفهوم) مرتفع جدًا

-مما سبق يتضح أن الأداة تتمتع بصدق و ثبات عاليين ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة الحالية .

2-5 مقياس الصحة النفسية :

-تم بناء هذا المقياس نتيجة الحاجة الماسة، والملحة للعثور على تقنية ذات كفاءة عالية، لدراسة المرض النفسي والعصابي، حيث ظهرت هذه الحاجة من خلال البحث العيادي والممارسة العيادية، ومن خلال البحوث وقد استخلص الباحثان سيدني كراون وكريسب في عام (1996) سلسلة من المقاييس الفرعية استنادا الى الخبرة الإكلينيكية التي تهدف الى التعرف السريع والثابت على الاضطرابات العصابية الانفعالية.

يتكون المقياس من 48 سؤال ويتضمن (6) مقاييس فرعية، ويتكون كل مقياس فرعي من (8) أسئلة وهي كالتالي:

- مقياس القلق: وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (1,7,13,19,25,31,37,43)
 - مقياس الفوبيا: وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (2,8, 14,20,26,32,38,44)
 - مقياس الوسواس: ويشمل الأسئلة التي تحمل الأرقام (3,9,15,21,27,33,39,45)
 - مقياس القلق الجسمي: ويشمل الأسئلة التي تحمل الأرقام (4,10,16,22,28,34,40,46)
 - مقياس الاكتئاب: وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (5,11,17,23,29,35,41,47)
 - مقياس الهستيريا: وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (6, 12,18,24,30,36,42,48)
- يستعمل المقياس كأداة للبحث مع الأشخاص الذين يعانون من الأعراض البدنية أو اضطرابات الشخصية والأمراض السيكو عصابية والهدف منه هو توفير تقديرات كمية لتشخيص الأمراض السيكو عصبية.

-طريقة التصحيح:

يعتمد التصحيح على سلم متدرج حيث يتكون من نقطتين في بعض الأسئلة وهي تمتد من (0,1)

حيث تشير الدرجة (0) الى عدم وجود العرض، وتشير الدرجة (1) الى وجود العرض، ويتكون من أسئلة أخرى في ثلاثة نقاط تمتد من (0,2) حيث تشير الدرجة (0) الى عدم وجود العرض، والدرجة (1) الى وجود العرض في بعض الأحيان، والدرجة (2) تشير الى وجوده دائما.

فالأسئلة التي يتم تنقيطها بين (0,1) عددها 27 وهي تحمل الأرقام التالية:

444),38,35,36,34,33,31,27,26,22,21,19, 18,17,12,..,(13569 10

اما بالنسبة للأسئلة التي يتم تنقيطها بين (0,2) فعددها 21 وهي تحمل الأرقام التالية:

46),45,44,43,41,39,35,30,29,14615616620625,28,13,11,768,(264

يتم جمع الدرجات التي يتحصل عليها المفحوص في كل المقياس الفرعي على انفراد أو على المقياس بجمع درجات مقاييسه الفرعية، وكلما ارتفعت الدرجة الكلية في المقياس كان ذلك مؤشر لوجود الاضطرابات في الصحة النفسية.

والعكس صحيح، حيث يشير انخفاض الدرجة الى الخلو من الاضطرابات، كما ن ارتفاع الدرجة في كل مقياس فرعي يشير الى وجود الاضطرابات في مجال هذا المقياس، في حين يشير انخفاضها الى عدم وجود الاضطراب.

-تفسير نتائج المقياس وتحليلها :

في الدراسة الميدانية مع المقياس ككل تأخذ درجة 34,5 كقيمة تمثل وسيط للصحة النفسية حيث تدل الدرجات الأقل من 34,5 على ان الصحة النفسية عادية، في حين تدل الدرجات الأكبر من 34,5 على وجود اضطراب في الصحة النفسية).

-الخصائص السيكميتريية للمقياس :

الصدق

وقد تم التحقق من صدق الأداة كما يلي :

1 - التحقق من مدى الصدق الظاهري لادوات الدراسة

2-الصدق البنائي والاتساق الداخلي لكرونباخ بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتحديد مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس ، وحساب معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر ومقارنته بمعامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل. انظر الجدولين

متغير الصحة النفسية

الجدول رقم (8) : معاملات الارتباط(بيرسون) بين درجة العبارة و الدرجة الكلية متغير الصحة النفسية.

متغير الصحة النفسية							
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.728	13	0.762	25	0.554	37	0.597
2	0.650	14	0.530	26	0.728	38	0.660
3	0.524	15	0.680	27	0.655	39	0.631
4	0.636	16	0.762	28	0.691	40	0.697
5	0.629	17	0.530	29	0.620	41	0.617
6	0.732	18	0.680	30	0.800	42	0.739
7	0.735	19	0.627	31	0.554	43	0.660
8	0.589	20	0.685	32	0.728	44	0.739
9	0.597	21	0.660	33	0.587	45	0.660
10	0.687	22	0.800	34	0.680	46	0.629
11	0.728	23	0.664	35	0.627	47	0.732
12	0.587	24	0.560	36	0.685	48	0.587

الجدول رقم (9) : معاملات ألفا كرونباخ في حالة حذف العبارة و قيمة معامل ألفا كرونباخ متغير الصحة النفسية.

متغير الصحة النفسية							
رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذفت العبارة	رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذفت العبارة	رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذفت العبارة	رقم العبارة	معامل ألفا إذا حذفت العبارة
1	0.732	13	0.806	25	0.771	37	0.739
2	0.735	14	0.773	26	0.770	38	0.660
3	0.589	15	0.806	27	0.801	39	0.804
4	0.735	16	0.773	28	0.768	40	0.814
5	0.589	17	0.780	29	0.627	41	0.819
6	0.650	18	0.784	30	0.699	42	0.814
7	0.668	19	0.807	31	0.768	43	0.821
8	0.600	20	0.782	32	0.627	44	0.807
9	0.624	21	0.807	33	0.636	45	0.697
10	0.536	22	0.810	34	0.629	46	0.764
11	0.627	23	0.798	35	0.810	47	0.808
12	0.699	24	0.805	36	0.800	48	0.799
معامل ألفا=0.831							

من الجدولين السابقين نجد ما يلي:

1. أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمقياس الصحة النفسية تراوحت بين (0.524) و(0.762)، وهذه معاملات دالة ومقبولة إحصائياً، مما يدل على وجود ارتباط مناسب بين العبارات والدرجة الكلية ويعزز الصدق البنائي للمقياس.
2. أن معاملات ألفا كرونباخ إذا تم حذف أي عبارة تراوحت بين (0.589) و(0.821)، وهي أقل من (0.831) مما يشير إلى أن جميع العبارات مهمة يجب الاحتفاظ بها .

3. إذن العبارات صادقة يعني أن لها القدرة على قياس ما أعدت لقياسه.

- ثبات أداة الدراسة :

يشير الثبات إلى إمكانية الحصول على النتائج نفسها لو أعيد تطبيق الأداة على نفس الأفراد كما يقصد به إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها أو ماهي درجة انسجامه و استمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة .ومن أشهر المعادلات المستخدمة لقياس الثبات طريقة التجزئة النصفية (Spearman-Brown و Guttman) ومعامل كرونباخ Cronbach's وللوقوف على ثبات أداة الدراسة تم استخدام العينة العشوائية الاستطلاعية ذات الحجم 10 موظفين . وتم الحصول على النتائج الآتية (انظر الجدول رقم)

الجدول رقم(10): معاملات الثبات متغير الصحة النفسية

متغير الصحة النفسية	معامل ألفا كرونباخ	الجزء 1	القيمة	0.833
			عددالعبارات	24
		الجزء 2	القيمة	0.805
			عدد العبارات	24
			عددالعبارات الإجمالي	48
	الارتباط بين الجزئين			0.806
	معامل سبيرمان - براون			0.834
	معامل غتمان لنصف الاختبار			0,832
	معامل ألفا كرونباخ			0,831

من الجدول السابق نجد ما يلي:

1. بلغ معامل الثبات بطريقة **Spearman-Brown** (0.834) وهو دليل على أن هناك ثباتاً عالياً
 2. معامل الثبات بطريقة **Guttman Split-Half** (0.832) يدل على ثبات جيد
 3. بلغ معامل الثبات الكلي باستخدام **Cronbach's Alpha** (0.831)،
- مما سبق يتضح أن الأداة قياس الصحة النفسية تتمتع بصدق وثبات عالين ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة الحالية .

6- إجراءات الدراسة النهائية :

تمثل مجتمع الدراسة في عمال الوكالة التجارية -سونلغاز -قائمة حيث تم التنسيق المسبق مع إدارة مؤسسة سونلغاز للحصول على الموافقة الرسمية لإجراء الدراسة، حيث تم شرح أهداف البحث وضمان سرية المعلومات التي سيقدمها المشاركون.

تم التواصل مع أفراد العينة بشكل مباشر داخل مقر العمل، وتم شرح كيفية الإجابة على الأدوات وتأكيد أن المشاركة طوعية.

تم توزيع 30 (إستبيان +مقياس) على العمال بالوكالة التجارية وبعد مرور نصف ساعة من التوزيع تم إسترجاع 30 (إستبيان +مقياس) وبعد التأكد من استكمالها بدقة اتضح أن 8 استمارات فارغة .

7-أساليب المعالجة الإحصائية :

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم اعتماد مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS**)، والتي تُمكن من معالجة البيانات بشكل كمي، مما يضيف على الدراسة طابعاً علمياً يتسم بالدقة والموضوعية. وفيما يلي عرض للأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

7-2- أدوات الإحصاء الوصفي :

7-2-1- التكرارات و النسب المئوية:

تم استخدامها في وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

7-2-2- المتوسط الحسابي :

أستخدم في دراستنا لمعرفة مدى إرتفاع و إنخفاض إستجابات الأفراد حول متغير التحفيز و متغير الصحة النفسية

7-2-3- الإنحراف المعياري:

أستخدم لتحديد درجة التشتت لإستجابات الأفراد،يوضح لنا معدل تباعد الدرجات عن المتوسط

7-2- أدوات الإحصاء الإستدلالي :

7-2-1- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):

-أستخدم لاختبار الفرضية المتعلقة بوجود علاقة ارتباطية بين متغيري التحفيز والصحة النفسية لدى أفراد العينة، ولقياس قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرين.

-أستخدم أيضا لحساب صدق عبارات أدوات الدراسة

7-2-2 ألفا كرونباخ

-لقياس ثبات عبارات أدوات الدراسة

معايير الحكم على التحفيز

جدول():يوضح معايير الحكم على التحفيز

مستوى التحفيز	حسب الدرجات الخام	حسب المتوسط الحسابي
منخفض	0_18	0.66_1
متوسط	18_36	0.66_1.32
مرتفع	36_54	1.32_2

معايير الحكم على الصحة النفسية

جورل():يوضح معايير الحكم على الصحة النفسية

مستوى الصحة النفسية	حسب المتوسط الحسابي	حسب الدرجات الخام
عادية	0_1	0_48
مضطربة	1_2	48_96

خلاصة الفصل :

تم في هذا الفصل عرض أبرز الإجراءات المنهجية المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة الميدانية، حيث تم التطرق أولاً إلى الدراسة الاستطلاعية التي ساعدت في توضيح الرؤية العامة لموضوع البحث وساهمت في فهمه بشكل أعمق. بعد ذلك، تم تحديد المنهج المستخدم في الدراسة، وهو المنهج الوصفي،

بالإضافة إلى تحديد مكان إجراء الدراسة. وفي الختام، تم عرض الأساليب الإحصائية المعتمدة في جمع البيانات وتحليلها. وبعد الانتهاء من عرض هذه الإجراءات، سيتم لاحقاً تقديم وتحليل النتائج المتوصل إليها في

الفصل الخامس :

عرض و مناقشة

نتائج الدراسة

-تمهيد

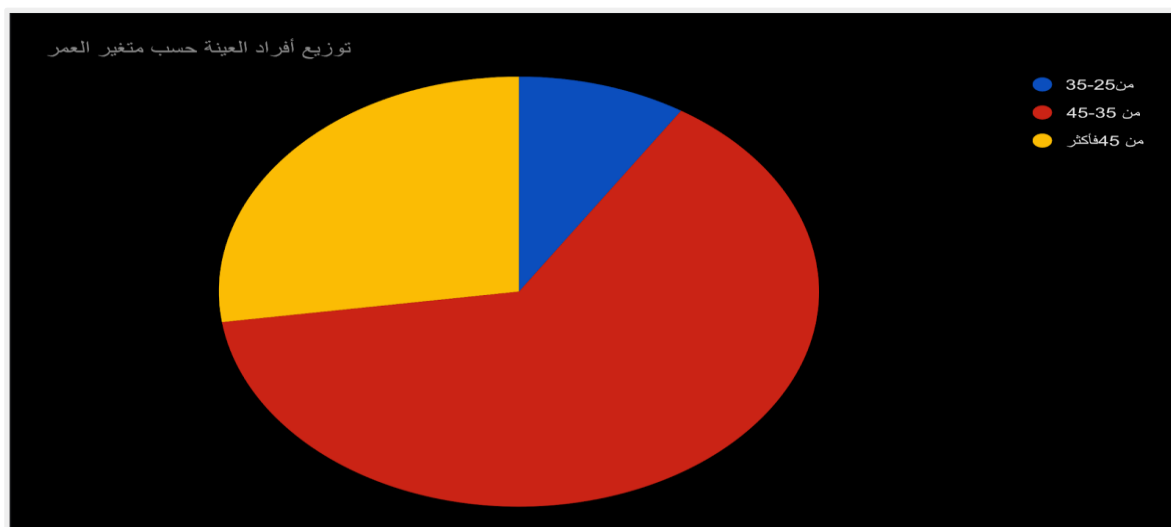
بعد أن استعرضنا في الفصل السابق الجوانب الميدانية والإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة، سننتقل في هذا الفصل إلى عرض النتائج التي أسفرت عنها الدراسة. ويتم ذلك من خلال تقديم استجابات أفراد العينة على بنود أداتي البحث، وهما: مقياس الصحة النفسية لسيدني كراون واستمارة التحفيز ، يلي ذلك تحليل وتفسير هذه النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة، والإطار النظري، والدراسات السابقة، وذلك بغرض الإجابة عن أسئلة البحث والوصول إلى خلاصة شاملة حول موضوع الدراسة

1- وصف أفراد الدراسة :

1-1- حسب متغير العمر :

جدول (11): يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير العمر :

متغير العمر	التكرار	النسبة
من 25-35	2	9%
من 35-45	14	63,63%
من 45 فأكثر	6	27,27%
المجموع	22	100%



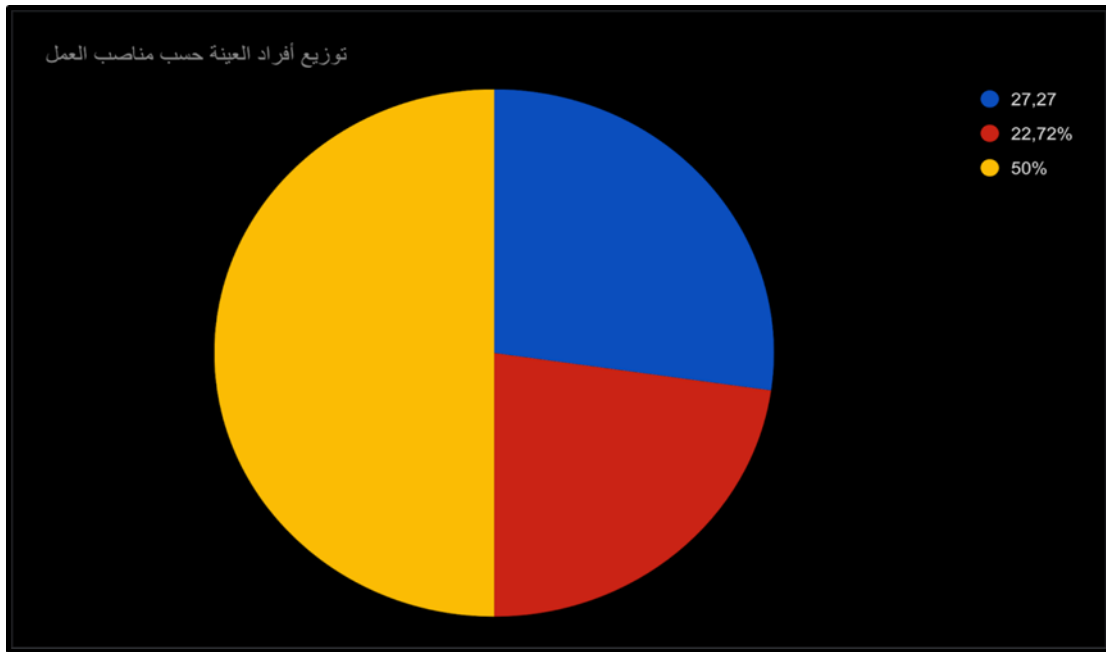
شكل (2): يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير العمر

يتضح من الجدول (11) والشكل (1) أن عدد أفراد العينة حسب متغير العمر يتركز بشكل كبير في الفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45 سنة بنسبة 63.63%، وهي الفئة الغالبة، تليها فئة 45 سنة فأكثر بنسبة 27.27%، ثم الفئة من 25 إلى أقل من 35 سنة بنسبة 9% فقط، ويُستنتج من ذلك أن العينة يغلب عليها الأفراد في منتصف العمر.

2-1 حسب متغير المهنة:

جدول رقم (12): يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب المهنة:

المهنة	العدد	النسبة
إطار	11	50%
أعوان تنفيذ	6	27,27%
أعوان تحكيم	5	22,72%
المجموع	22	100%



الشكل (3): يوضح توزيع أفراد لدراسة حسب متغير المهنة.

يتضح من خلال الجدول (12) و الشكل (3) أن عدد أفراد العينة حسب متغير توزعوا على ثلاث فئات مهنية، حيث شكل الإطار النسبة الأكبر من العينة بنسبة 50% (11 فرداً)، تليهم فئة أعوان تنفيذ بنسبة 27.27% (6 أفراد)، ثم فئة أعوان تحكم بنسبة 22.72% (5 أفراد)، هذا التوزيع يشير إلى أن غالبية المشاركين ينتمون إلى فئة الإطار.

2-إستجابات أفراد الدراسة نحومتغيرات الدراسة :

-جدول(13): يوضح إستجابات أفراد الدراسة نحو متغيرات الدراسة

الافراد	التحفيز (الدرجات الخام)	التحفيز (المتوسط الحسابي)	الصحة النفسية (الدرجات الخام)	الصحة النفسية (المتوسط الحسابي)
الفرد1	26	0.96	28	0.58
الفرد2	32	1.19	24	0.50
الفرد3	29	1.07	26	0.54
الفرد4	25	0.93	25	0.52
الفرد5	26	0.96	12	0.25
الفرد6	7	0.26	32	0.67
الفرد7	9	0.33	20	0.42
الفرد8	20	0.74	37	0.77
الفرد9	21	0.78	43	0.90
الفرد10	22	0.81	24	0.50
الفرد11	29	1.07	25	0.52
الفرد12	25	.93	38	0.79
الفرد13	16	0.59	36	0.75

الفرد14	29	1.07	36	0.75
الفرد15	25	0.93	47	0.98
الفرد16	26	0.96	44	0.92
الفرد17	26	0.96	40	0.83
الفرد18	25	0.93	30	0.63
الفرد19	28	1.04	47	0.98
الفرد20	29	1.07	37	0.77
الفرد21	28	1.04	53	1.10
الفرد22	26	0.96	49	1.02
المتوسط الحسابي	24.05	0.8906	34.23	0.7131
الانحراف المعياري	6.275	0.23242	10.565	0.22010

نلاحظ من خلال الجدول يعرض الجدول استجابات أفراد الدراسة تجاه متغيري التحفيز والصحة النفسية، حيث تم جمع البيانات وتحليلها من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات الخام .

تشير النتائج إلى أن المتوسط الحسابي لمتغير التحفيز بلغ 0.8906 بانحراف معياري 0.2324، مما يدل على مستوى مرتفع نسبياً من التحفيز لدى الأفراد، مع تباين بسيط في الاستجابات، وهو ما يعكس درجة من التجانس في القدرات الفكرية بين المشاركين. أما متغير الصحة النفسية فقد بلغ

متوسطه الحسابي 0.7131 بانحراف معياري 0.2201، ما يشير إلى تمتع الأفراد بمستوى جيد من الصحة النفسية، مع تباين طفيف في الدرجات .

- الكشف عن الاعتدالية للبيانات

جدول (14):يوضح التوضيح الإعتدالي للبيانات:

0.526	1.350	قيمة إختبار K-S (Kolmogorov-SmirnovZ)
0.945	0.052	القيمة الإحصائية (Asym.) (Sig. (2-tailed)

-يتضح من خلال اختبار kolmogorov -Smirnov الخاص بإختلار مدى إعتدالية توزيع البيانات،إن بيانات الدراسة (الصحة النفسية ،التحفيز) تتبع توزيعا طبيعيا حيث تجاوزت قيم الدلالات الإحصائية الحد المقبول ($0.05=a$) وهو ما يسمح بتطبيق الأساليب الإحصائية البارامترية في التحقق من فرضيات الدراسة.

3-إختبار الفرضيات و مناقشتها :

3-1-عرض و مناقشة الفرضية الأولى :

-تنص الفرضية الأولى على أن مستوى التحفيز مرتفع لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز . وللتأكد من صحة الفرضية الأولى إعتمدنا على معايير الحكم على متوسطات التحفيز (منخفض ،متوسط،مرتفع) و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول(15):يوضح معايير الحكم على التحفيز:

مستوى التحفيز	حسب الدرجات الخام	حسب المتوسط الحسابي
منخفض	0-18	0.66-1
متوسط	18-36	0.66-1,32
مرتفع	36-54	1,32-2

حسب اختبار T قدر المتوسط الحسابي ب (0,79_0,99) أقل من القيمة المرجعية التي تمثل بداية المستوى المرتفع 1.32 حيث بلغت قيمة $T = -8.666$ بدرجة دلالة $P = 0.00$ وحسب معيار الحكم على متغير التحفيز المعتمد في دراستنا كما هو موضح في الجدول فإن هذه القيمة تقع في المتوسط المعتدل و عليه تم رفض الفرضية المقررة بأن مستوى التحفيز مرتفع لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز .

إنفقت نتيجة الفرضية الأولى مع دراسة آنا نيرانن (2024) التي وضعت مستوى التحفيز بشكل كمّوسط، مع تقييم الموظفين لتحفيزهم بـ 7 من 10، وإختلفت مع باقي الدراسات ،كدراسة دراسة جرابي محمد الأمين (2022): التي ركزت على وجود علاقة بين التحفيز والأداء، دون تحديد واضح لمستوى التحفيز دراسة جيدول أحمد، أمير قويدر (2020): أشارت إلى تفاوت تأثير نظام الحوافز حسب الوظيفة والمكانة، ما يدل على اختلافات في مستويات التحفيز ،دراسة إنصاف شريط (2020): أظهرت أن الحوافز المادية لها دور أكبر في الأداء، وأهمية الحوافز المعنوية، لكن لم تحدد مستوى تحفيز عام موحد ،دراسة مجدوب بدر الدين (2019): أشارت إلى سوء تسيير نظام الحوافز ووجود عدم رضا، مما قد يعكس تحفيزاً متغيراً وأحياناً أقل من المتوسط

وتُعزى فرضية أن مستوى التحفيز متوسط إلى ما تشهده المؤسسات الحديثة من سعي لتوفير ظروف عمل مقبولة من حيث الحوافز، بيئة العمل، والعلاقات المهنية، لكنها قد لا ترقى دائماً لتحقيق أقصى درجات الرضا والدافعية لدى العامل. ففي ضوء نظرية ماسلو للحاجات، يُعتبر التحفيز نتيجة

مباشرة لإشباع تسلسل الحاجات الإنسانية من الحاجات الفسيولوجية إلى حاجات تحقيق الذات. وقد تصل بعض المؤسسات إلى إشباع الحاجات الدنيا كالأمن الوظيفي والدخل، لكنها تُقصر أحياناً في تلبية الحاجات العليا مثل التقدير والإنجاز، ما يؤدي إلى تحفيز متوسط لا هو مرتفع ولا هو ضعيف.

أما وفقاً لـ نظرية العاملين لهيرزبرغ، فإن العوامل المحفزة (كالإنجاز، التقدير، طبيعة العمل) والعوامل الوقائية (كالراتب، ظروف العمل، السياسات الإدارية) تلعب دوراً متبايناً، حيث يُلاحظ أن الكثير من العمال يتحصلون على الحد الأدنى من العوامل الوقائية، مما يُجنبهم الشعور بعدم الرضا، لكن غياب العوامل المحفزة يجعلهم لا يصلون إلى مستوى تحفيز مرتفع، مما يدعم فرضية التحفيز المتوسط.

وتدعم نظرية الثواب والعقاب (سكنر) هذا التفسير، حيث يفترض أن التحفيز يتولد نتيجة تكرار السلوك المقرون بالمكافأة. غير أن العامل إذا لم يتلقَ تعزيزاً إيجابياً كافياً (مادياً أو معنوياً) بعد جهده، فإن استجابته التحفيزية تتراجع تدريجياً وتستقر عند حدٍّ متوسط، نتيجة غياب الحافز الفعّال.

كما تُظهر نظرية الحاجات المكتسبة لماكلياند أن الأفراد يختلفون في دوافعهم بين الحاجة إلى الإنجاز، والانتماء، والسيطرة. وإذا لم تستطع المؤسسة تلبية هذه الحاجات بشكل مخصص لكل عامل، فإن التحفيز العام يبقى عند مستوى معتدل، نتيجة عدم توافق التوقعات الفردية مع المحفزات المقدّمة

3-2- عرض ومناقشة الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على أن مستوى الصحة النفسية معتدل لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز. ولتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بالإعتماد على معايير الحكم التي يوضحها الجدول التالي :

-جدول(16):يوضح معايير الحكم على الصحة النفسية :

حسب الدرجات الخام	حسب المتوسط الحسابي	
0-48	0-1	عادية

مضطربة	1-2	48-96
--------	-----	-------

حسب اختبار T قدر المتوسط الحسابي ب (0,81_0,61) أقل من القيمة المرجعية التي تمثل بداية المستوى المضطرب 1 حيث بلغت قيمة $T = -6.115$ بدرجة دلالة $P = 0.00$ وحسب معيار الحكم على متغير الصحة النفسية المعتمد في دراستنا كما هو موضح في الجدول فإن هذه القيمة تنتمي إلى المستوى العادي، إذن وعليه تم قبول الفرضية المقرة بأن مستوى الصحة النفسية عادي لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز.

إنفقت نتيجة الفرضية الثانية مع دراسة لندو وآخرين: (lindo M L J)(2006): التي توصلت أن نسبة 27.4% من المشاركين يعانون من ضغوط أو مشاكل نفسية، هذا يعني أن الغالبية (حوالي 72.6%) لا تعاني من مشاكل واضحة، مما يشير إلى مستوى متوسط أو جيد من الصحة النفسية وإختلفت هذه النتيجة مع دراسة بوبرمة عائشة (2022) التي توصلت أن مستوى الصحة النفسية لدى المرضى المناوبين ليلاً بالقطاع الصحي منخفض ، و دراسة خلفون نشوى ، فطناسي وئام ، نسيب جيهان (2023) التي توصلت إلى أن مستوى الصحة النفسية لدى قابلات المؤسسات الإستشفائية العمومية منخفض ، ودراسة العوفي سيهام (2023) التي توصلت أن لا يتمتع عمال الصحة بمستوى مرتفع من الصحة النفسية ،دراسة دراسة غربي هاجر وعريف سارة(2023) لأنها تشير إلى تأثير نفسي واضح، ووجود أعراض نفسية سلبية، مما يدل على أن مستوى الصحة النفسية لدى المرضى كان أقرب إلى “المنخفض

يُعزى المستوى المعتدل للصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية لسونلغاز إلى توفر نوع من الاستقرار الوظيفي ووجود روتين يومي منظم، مما يخفف من حدة التوترات النفسية. كما أن تعاملهم مع زبائن بشكل يومي يطور لديهم مهارات التكيف وضبط الانفعالات، وهو ما ينعكس إيجاباً على حالتهم النفسية، دون أن يلغي تماماً تأثير بعض الضغوط المرتبطة بالمهام والضغط الإداري

3-3 عرض و مناقشة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على وجود علاقة إرتباطية بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز ،و لتحقيق من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة و الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول (17): يوضح معامل الارتباط بيرسون بين التحفيز و الصحة النفسية .

المتغيرات / المؤشرات الإحصائية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
التحفيز	0,149	0,509
الصحة النفسية		

-يتضح من خلال الجدول أن قيمة معامل بيرسون بلغت 0,149 بين الصحة النفسية و التحفيز عند مستوى الدلالة 0,509 و هي أعلى من 0,05 و بالتالي العلاقة غير دالة إحصائيا .(0.05)، وهذا يعني أن العلاقة قد تكون حدثت بالصدفة ولا يمكن تعميمها على المجتمع الإحصائي الآن عدد العينة صغير نسبياً، مما قد يؤثر على دقة النتائج.

ومن هنا نستنتج أن عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحفيز والصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز عند مستوى الدلالة 0,509 ومنه ترفض الفرضية الثالثة التي تنص على وجود علاقة إرتباطية بين التحفيز و الصحة النفسية

إنفقت نتيجة الفرضية الثالثة مع دراسة العوفي سيهام (2023) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي، ومن المعروف أن التحفيز أحد أهم العوامل التي تؤثر في

الأداء و الصحة النفسية تتأثر إيجاباً بالعوامل المحفزة للأداء، مما يعزز نتيجة الفرضية القائلة بوجود علاقة ،و دراسة دراسة غربي هاجر وعريف سارة (2023) التي أظهرت هناك علاقة بين الضغط المهني والصحة النفسية. إذا كانت الضغوط تؤثر سلبياً، فمن المنطقي أن التحفيز يؤثر إيجابياً، ما يدعم منطقياً النتيجة ،دراسة جرابي محمد الأمين (2022)

أكدت وجود علاقة ارتباطية بين التحفيز (المادي والمعنوي) وأداء العاملين و بما أن التحفيز يحسن الأداء، وهو مرتبط بدوره بالصحة النفسية (كما أشارت دراسة العوفي)، فإن هناك ارتباطاً غير مباشر بين التحفيز والصحة النفسية،

دراسة انصاف شريط (2020) أظهرت أن الحوافز المادية تؤثر بقوة على الأداء وتلبي الحاجات اليومية للعامل، ما يوفر له شعوراً بالرضا والراحة النفسية بإعتبار الحوافز تؤثر على الحالة النفسية من خلال الرضا، يتوافق هذا مع نتيجة الفرضية ،دراسة مجدوب بدر الدين (2019) أكدت أن منظومة الحوافز تؤثر في الرضا الوظيفي، والذي يُعد مؤشراً مباشراً للصحة النفسية و بإعتبار التحفيز يؤثر على الرضا، والرضا يرتبط بالصحة النفسية، هذا ما ينسجم مع نتيجة الفرضية.

وإختلفت مع دراسة بوبرمة عائشة (2022) التي لم تجد علاقة بين الصحة النفسية ونمط الشخصية، ولم تتطرق للتحفيز كعامل مؤثر الدراسة لا تدعم العلاقة بين الصحة النفسية وأي متغيرات بيئية مثل التحفيز ،و دراسة خلفون نشوى وآخرون (2023) أظهرت أن مستوى الصحة النفسية لدى القابلات منخفض، دون ربطه بأي عامل تنظيمي أو تحفيز، بالتالي ل لا تظهر الدراسة أثراً واضحاً لعوامل التحفيز على الصحة النفسية، بل ركزت على متغيرات شخصية مثل الحالة الاجتماعية والأقدمية. وتدعم هذه النتيجة إلى أن الضغوط المهنية في بيئة العمل، رغم أهميتها في التأثير على الصحة النفسية والتحفيز، قد لا تظهر علاقة واضحة بينهما في بعض الحالات، حيث يمكن أن يعاني العامل من مستوى صحي نفسي معتدل أو حتى جيد، لكنه في الوقت ذاته يشعر بنقص في الدوافع والتحفيز للعمل. ويرجع ذلك إلى أن الصحة النفسية تتأثر بعوامل متعددة تتجاوز فقط التحفيز الوظيفي، مثل الضغوط النفسية الخارجية، والعوامل الاجتماعية والشخص.

-إستنتاج عام :

-هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة إذا كانت هناك علاقة بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز و الكشف عن مستوى التحفيز لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز و كذلك الكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز ، وبناءا عل هذا تم التوصل إلى النتائج التالية :

يتمتع عمال الوكالة التجارية سونلغاز بمستوى متوسط من التحفيز .

- يتمتع عمال الوكالة التجارية سونلغاز بمستوى عادي من الصحة النفسية .

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين التحفيز و الصحة النفسية

لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز.

خلاصة الفصل :

-عقب إنتهاء الجانب النظري للدراسة من خلال جمع المادة العلمية وتحليلها بما يثري الإطار المفاهيمي للموضوع، تم الانتقال إلى الجانب الميداني الذي يُعد محورًا أساسًا في هذا البحث. وقد تم في هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وفقًا للفرضيات التي بُنيت عليها الدراسة. كما تم تناول تلك النتائج بالنقاش والتحليل العميق، مستندين في ذلك إلى المرجعيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، بهدف تفسيرها وتدعيمها علميًا. وقد أُجريت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام الأساليب المناسبة، الأمر الذي أتاح التحقق من صحة الفرضيات، وأسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف الدراسة.

التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة نوصي بإتخاذ الاجراءات التالية:
- الحفاظ على الظروف المهنية والبيئية السائدة داخل الوكالة، والتي يبدو أنها تساهم في استقرار الصحة النفسية للعاملين.
- السعي إلى تعزيز برامج التحفيز الحالية، من خلال التوازن بين التحفيز المادي (كالزيادات والعلاوات) والتحفيز المعنوي (كالنقد، وفرص الترقية، والمشاركة في اتخاذ القرار).
- العمل على تنويع أساليب التحفيز لتناسب مع احتياجات وتفضيلات مختلف العمال، مما قد يُحسن الأداء العام ويدعم الولاء المؤسسي.
- إدراج برامج دعم نفسي دورية داخل المؤسسات، من شأنها أن تُسهم في تعزيز الصحة النفسية للعاملين، بغض النظر عن تأثير التحفيز.
- مراعاة الفروق الفردية (كالسن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي) عند تصميم البرامج التحفيزية، لتكون أكثر فاعلية وملاءمة.

خاتمة

تُواجه المهن التي تعتمد على الجهد المستمر والتفاعل اليومي مع متطلبات العمل، مثل مهن القطاع الصناعي والخدمي، العديد من الضغوط التي قد تؤثر على الأداء العام والصحة النفسية للعامل. وفي هذا الإطار، تبرز أهمية التحفيز كأحد العوامل النفسية والتنظيمية التي قد تسهم في تحسين جودة الحياة المهنية، وتقليل المشكلات النفسية المرتبطة ببيئة العمل. وانطلاقاً من هذا المعطى، حاولنا من خلال هذا البحث التطرق إلى أحد الإشكالات النفسية لدى عمال سونلغاز، والمتمثلة في تأثير مستوى التحفيز على الصحة النفسية.

تعد مهنة العامل في مؤسسة سونلغاز من الوظائف التي تتطلب مجهوداً بدنياً وذهنياً كبيراً، إضافة إلى الانضباط والتعرض لمواقف ضاغطة، وهو ما قد يولد شعوراً بالقلق، أو التوتر، أو الإحباط في حال غياب التحفيز الكافي. وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إذا كانت هناك علاقة بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز، الكشف عن مستوى التحفيز لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز، الكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى عمال مؤسسة سونلغاز . وكشفت الدراسة على النتائج التالية :

- عدم وجود علاقة إرتباطية بين التحفيز و الصحة النفسية لدى عمال الوكالة التجارية سونلغاز .
 - يتمتع عمال الوكالة التجارية سونلغاز بمستوى عادي من الصحة النفسية .
 - يتمتع عمال الوكالة التجارية سونلغاز بمستوى متوسط من التحفيز .
- وفي الختام، نأمل أن تكون هذه الدراسة قد أسهمت، ولو بشكل متواضع، في توسيع قاعدة المعرفة حول موضوع التحفيز وعلاقته بالصحة النفسية لدى العمال، خاصة في ظل الظروف المهنية المعاصرة التي تتسم بكثرة التحديات والتغيرات.

قائمة المصادر

والمراجع

-قائمة المراجع :

قائمة الكتب:

- 1-أحمد عبد اللطيف أبو سعد،(2015)،الصحة النفسية منظور جديد ،ط1،دارالمسيرة للنشر و التوزيع عمان.
- 2-أحمد محمد عبد الخالق،(2015)،أصول الصحة النفسية،ط3،دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع ،مصر.
- 3-براء رجب تركي ،(2015)،نظام الحوافز الإدارية و دورها في تمكين و صقل قدرات الأفراد ،ط1،دار الـراية للنشر والتوزيع ،عمان.
- 4-حنان عبد الحميد العناني(2003) ،الصحة النفسية ط2،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع،عمان.
- 5-حامد عبد السلام زهران(2005)،الصحة النفسية والعلاج النفسي ،ط4،عالم الكتب،القاهرة.
- 6-عطا الله فؤاد الخالدي ،دلال سعد الدين العلمي ،(2009)،الصحة النفسية و علاقتها بالتكيف و التوافق ،ط1،دار صفاءللنشر والتوزيع ،عمان.
- 7- عمر أحمد همشوي،(2001)،الإدارة الحديثة للمكتبات و المراكز المعلومات ،ط1،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان .
- 8-فايز عبد الكريم الناطور،(2011)،التحفيز و مهارات تطوير الذات ،ط1،دار أسامة للنشر والتوزيع ،عمان.
- 9-فتحي أحمد ذياب عواد ،(2013)،إدارة الاعمال الحديثة بين النظرية و التطبيق ،ط1،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان.
- 10-كامل علوان الزبيدي ،(2009)،الصحة النفسية من وجهة نظر علماء النفس ،ط1،دار علاء الدين للنشر و التوزيع ،سورية دمشق .

11-محمد شحاتة ربيع(2006)،أصول الصحة النفسية ،ط6,دار عريب للطباعة و النشر والتوزيع ،القاهرة.

12-محمود كاظم محمود التميمي،(2018)،الصحة النفسية :مفاهيم نظرية وأسس نظرية ،ط1,دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان.

13-معصومة سهيل المطيري ،(2005)،الصحة النفسية :مفهومها ،اضطراباتها ،ط1,مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ,الكويت.

14-منير نوري،فريد كورتل ،(2011)،إدارة الموارد البشرية،ط1,مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ،عمان،

15-صالح حسن أحمد الداھري ،(2010)،مبادئ الصحة النفسية ،ط2,دار وائل للنشر ،عمان.

-المذكرات :

16-بلعبدي محمد، خروبي نور الدين (2023). التحفيز وتأثيره على التحصيل الدراسي من وجهة نظر أساتذة التعليم المتوسط، رسالة ماستر، جامعة ابن خلدون، باتنة.

17-بلعيد مایسة، بورنايم رغدة میساء (2023). الصحة النفسية لدى المراهق المتمدرس الأصم، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، قالمة

18-بن حمودة سارة (2021). جودة الحياة لدى الطالب الجامعي وعلاقتها بالصحة النفسية، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، غرداية.

19-بن زانة نوفل خیضر (2014). دور الحوافز في رفع العدالة التنظيمية، رسالة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

20-بن يحي خديجة أماني، قريونة أشواق (2022). دور نظام الحوافز في تحسين إنتاجية العاملين في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماستر في علوم التربية - قياس نفسي وتقويم تربوي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

21-رجاء شعوبي (2014). فاعلية التحفيز وتأثيره على أداء أساتذة مرحلة التعليم المتوسط، رسالة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

22-زيتوني خديجة، ختير حريزي وفاء (2022). أثر التحفيز الشخصي على أداء المؤسسة، رسالة ماستر في اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت

23-صغيور فاطمة (2020). تقنين مقياس الدافعية للإنجاز لعبد اللطيف محمد خليفة على عينة من طلبة جامعة، رسالة ماستر في علوم التربية - قياس نفسي وتقويم تربوي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة

24-قدمان لميس ريان، حرش منال (2023). أثر التحفيز على أداء العاملين، رسالة ماستر في علم الاجتماع - تنظيم وعمل، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت.

25-محمد أمين بريكي، جمال بلخير (2016). التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي، رسالة ماستر في إدارة أعمال - الموارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.

26-مجدوب بدر الدين (2019). منظومة الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة، رسالة ماستر في علم الاجتماع - تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.

27-ليندة سلامة (2022). تأثير إستراتيجية التحفيز على إنتاجية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماستر في علوم التسيير - إدارة أعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة.

28-خير الدين هادية (2019). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالصحة النفسية، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

المجلات :

29-ريحة نبار ،(2022)، الإستمارة في البحث العلمي ،مجلة الشامل لعلوم التربية، و الإجتماعية المجلد5،العدد 1 .

30-سلمى شيحي ،(2024)،قوائم مؤشرات الصحة النفسية وطرق قياسها حسب بعض الباحثين ،مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة1،المجلد 24،العدد 1

31-محمد بوفاتح ،فاطمة بن إسماعيل ،(2019)،قياس الدافعية للإنجاز بين الإختبارات الإسقاطية و السيكوميتريية (مدخل نظري)،المجلد 7 ،العدد32.

المحاضرات:

32-فضلون الزهراء ،(2017)،محاضرة في مقياس منهجية وتقنيات البحث،موجهة لطلبة السنة الثانية علم النفس ،جامعة العربي بن مهيدي ،أم البواقي.

33-عبد الله قلش،(2017)،محاضرة في مقياس البحث العلمي ، موجهة لطلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إقتصادية و تجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي ،الشلف .

الملاحق

الملاحق:

الملحق (1): مقياس الصحة النفسية لسيدني كراون :

مقياس الصحة النفسية ل: سيدني كراون وكريسب.

إليك بعض الأسئلة البسيطة التي تتعلق بحقيقة شعورك يرجع وضع علامة (في) على الإجابة التي تطبق عليك، لا تفكر طويلا في الإجابة.

- 1- غالبا ما أشعر بالإزعاج دون سبب: نعم () لا ()
- 2- أشعر بخوف لا مبرر له عندما أكون في مكان مغلق مثل الحزن أو حانوت أو ما شبهه: كثيرا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 3- هل تقول على نفسك أنك حريص أكثر مما ينبغي: نعم () لا ()
- 4- هل تعاني من الدوار (الدوخة) أو تشعر بضيق في التنفس: كثيرا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 5- هل تفكر بنفس السرعة التي اعتدت أن تفكر بها سابقا: نعم () لا ()
- 6- هل تتأثر بأراء الآخرين بسهولة: نعم () لا ()
- 7- هل شعرت مرة بأنه على وشك أن يغبي عليك: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 8- هل يصيبك الخوف من احتمال أن تصيب بمرض لاعلاج له: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 9- هل تعتقد بأن النظافة من الإيمان: نعم () لا ()
- 10- هل تعاني من سوء الهضم والاستفراغ: نعم () لا ()
- 11- هل تشعر بأن الحياة ممتعة جدا: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 12- هل تتذكر بأنك تمتعت يوما بتمثيل دور من الأدوار في فترة من حياتك: نعم () لا ()
- 13- هل تحس بالضيق و عدم الارتياح: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 14- هل تشعر بالأمان والاطمئنان عندما تكون داخل البيت أو البناية على عكس مات شعر به وأنت في الحديقة أو في الشارع: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 15- هل تراود عقلك أفكار سخيفة أو غير منطقية: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 16- هل تشعر بأن هناك وخزات أو تشنجات في جسمك أو أطرافك: غالبا () أحيانا () لا غالبا ()
- 17- هل تنسى كثيرا من سلوكيات السابقة: نعم () لا ()
- 18- هل أنت عادة إنسان عاطفي بدرجة كبيرة: نعم () لا ()
- 19- هل تشعر بالفراغ الشديد في بعض الأحيان: نعم () لا ()
- 20- هل تشعر بالضيق عندما تنتقل في الحافلة أو القطار أو حتى عندما لا تكون وسط النقل المزعج: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()

- 21- هل تكون في قمة السعادة عندما تزاول عملك: نعم () لا ()
- 22- هل شعرت مؤخرا بفقدان الشهية: نعم () لا ()
- 23- هل تستيقظ مبكرا في الصباح: نعم () لا ()
- 24- هل يعجبك أن تكون محط أنظار: نعم () لا ()
- 25- هل تقول عن نفسك بأنك إنسان كثير القلق: دائما () نوعا ما () لا مطلقا ()
- 26- هل تكره الخروج لوحده: نعم () لا ()
- 27- هل أنت من النوع الذي يتوخى الكمال في الأشياء: نعم () لا ()
- 28- هل تشعر بتعب أو العياء دون سبب: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 29- هل تمر بك فترات طويلة من الاكتئاب: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 30- هل تجد نفسك تنهز الفرصة لتحقيق أغراضك الشخصية: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 31- هل تشعر بالانقباض عندما تكون في الأماكن المغلقة: نعم () لا ()
- 32- هل تقلق دون سبب عندما يتأخر قريب لك في العودة إلى البيت: نعم () لا ()
- 33- هل تحقق من الأشياء التي تنجزها بدرجة مبالغة فيها: نعم () لا ()
- 34- هل تستطيع أن تذهب إلى الفراش في هذه اللحظة: نعم () لا ()
- 35- هل تبذل جهدا استثنائيا في مواجهة أزمة أو صعوبة: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 36- هل تنفق كثيرا على ملابسك: نعم () لا ()
- 37- هل راودك شعورا يوما بأنك على وشك الانهيار: نعم () لا ()
- 38- هل تخاف من الأماكن العالية: نعم () لا ()
- 39- هل يضايقك اختلاف حياتك عن سيرك المألوف: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 40- هل تعاني كثيرا من تصبب العرق أو خفقان القلب: نعم () لا ()
- 41- هل تجد نفسك بحاجة إلى البكاء: غالبا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 42- هل تستهويك المواقف الدرامية التي تحمل انفعالات كثيرة: نعم () لا ()
- 43- هل تراودك كوابيس مزعجة تجعلك تشعر بضيق عندما تستيقظ: أحيانا () غالبا () لا مطلقا ()
- 44- هل تشعر بالفزع عندما تكون بين حشد من الناس: دائما () أحيانا () لا مطلقا ()
- 45- هل تجد نفسك قلق دون سبب حول أشياء لا تستحق القلق: كثيرا () أحيانا () لا مطلقا ()
- 46- هل حدث تغيير في اهتماماتك الجنسية: كما هي () ازدادت () أصبحت أقل ()
- 47- هل فقدت قابليتك على التعاطف مع الآخرين: نعم () لا ()
- 48- هل تجد نفسك أحيانا تدعي أو تتظاهر: نعم () لا ()

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: - ذكر ☐ - أنثى ☐
2. العمر: - أقل من 25 ☐ - من 25-35 ☐ - من 35-45 ☐ . من 45 وأكثر ☐
3. المستوى التعليمي: - ثانوي ☐ - جامعي ☐ - دراسات عليا ☐
4. عدد سنوات العمل: - أقل من 5 سنوات ☐ - من 5-10 سنوات ☐ - من 11-15 سنة ☐ - من 15 سنة فأكثر ☐
5. المهنة: - إطار ☐ - أعوان التحكيم ☐ - أعوان التنفيذ ☐

المحور الثاني: دور الحوافز المادية في تحقيق الأداء الوظيفي:

6. هل يوفر لك عملك أجرا يتناسب مع مؤهلاتك؟: - نعم ☐ - لا ☐
7. هل الأجر الذي تتقاضاه يلبي احتياجاتك المختلفة؟: - نعم ☐ - لا ☐
8. هل تمنح الشركة حوافر مادية للعاملين في حالة تحقيق الأهداف المطلوبة؟:
- دائما ☐ - أحيانا ☐ - لا تمنح ☐
9. هل ما تحصل عليه من أجر يتناسب مع ما تبذله من جهد؟: - نعم ☐ - لا ☐
10. هل توفر الشركة تأمين صحي للعاملين فيها؟: - نعم ☐ - لا ☐
11. هل تقدم الشركة إجازات سنوية بدون إنقطاع الراتب؟: - نعم ☐ - لا ☐
12. هل تقدم لك المؤسسة منحة المردودية كل سنة؟: - نعم ☐ - لا ☐
13. هل أجرك إزداد منذ زيادة إلتحاقل بالمؤسسة؟: - نعم ☐ - لا ☐
14. هل تساهم الزيادة في الأجر في الرفع من مستوى الأداء؟: - نعم ☐ - لا ☐
15. هل سبق لك وأن تحصلت على مكافأة داخل المؤسسة؟: - نعم ☐ - لا ☐

16 . هل المكافأة المادية تشجع العاملين على بذل جهد أكبر للحصول عليها؟:

☐ نعم ☐ لا

17 . هل للمكافأة المادية تأثير على عدم تغييرك عن العمل:

☐ - تؤثر بقوة ☐ - نوعا ما ☐ - لا تؤثر

18 . هل المكافأة تمنح للعاملين المتميزين في الأداء فقط؟ : ☐ نعم ☐ لا

19 . هل تقييم الأداء السنوي هو الأداة الرئيسية لمنح الحوافز والمكافأة؟: ☐ نعم ☐ لا

المحور الثالث: دور الحوافز المعنوية في تحقيق الأداء الوظيفي:

20 . هل الحوافز المعنوية تشعرك بالرضا تجاه المؤسسة؟: ☐ نعم ☐ لا

21 . هل تحصلت على ترقية في مؤسستك؟: ☐ نعم ☐ لا

22 . هل أنت راض عن كيفية تطبيق نظام الترقية في مؤسستك؟: ☐ نعم ☐ لا

23 . هل لديك الفرصة للترقية؟: ☐ نعم ☐ لا

24 . هل فرصة الترقية في مؤسستك تخضع لـ: ☐ الكفاءة ☐ -الأقدمية

☐ -الاعتبارات الشخصية

25 . إذا أنجزت عملك في وقته فهل تتلقى إعترافا من طرف رؤسائك؟:

☐ - دائما ☐ -أحيانا ☐ - إطلاقا

26 . إذا لم تنجز عملك في وقته فما هو موقف الرئيس منك؟:

☐ -يعاقبك ☐ - يتسامح معك ☐ -لا يبالي

27 . هل تتيح الشركة فرص المشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بها؟: ☐ نعم ☐ لا

28 . هل يقوم الرؤساء بتفويض بعض الصلاحيات للعاملين؟: ☐ نعم ☐ لا

29 . هل توفر الشركة ظروف عمل ملائمة للتشجيع على العمل؟: ☐ نعم ☐ لا

30. هل تعمل الحوافز المعنوية بمختلف أنواعها على تحقيق المردود الأدائي؟: -نعم ☐ لا ☐
31. هل توفر الشركة فرص المشاركة في الدورات التدريبية؟: -نعم ☐ -لا ☐
32. هل يفضل العاملون في الشركة الحصول على: -القيمة المادية ☐ -القيمة المعنوية ☐

الملحق (3):

-Sample Kolmogorov-Smirnov TestOne

		التحفيـز	الصحة
	N	22	22
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	24.05	34.23
	Std.		10.56
	Deviation	6.275	5
	Absolute	.288	.112
Most Extreme Differences	Positive	.169	.100
	Negative	–	–
		.288–	.112–
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.350	0.526
	Asymp. Sig. (2-tailed)	0.052	0.945

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of التحفيـز is normal with mean 24.05 and standard deviation 6.28.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.052	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of الصحة is normal with mean 34.23 and standard deviation 10.56.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	.945	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

الملحق (4):

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التحفي ز	22	24.05	6.275	1.338

One-Sample Test

	Test Value = 36					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
التحفي ز	- 8.935 -	21	0.000	-11.955-	21.26	26.83

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	
--	---	------	----------------	--

المتوسط الحسابي للتحفيز	22	0.890 6	0.23242	
-------------------------------	----	------------	---------	--

One-Sample Test

	Test Value = 1.32					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المتوسط الحسابي للتحفيز	- 8.666 -	21	0.000	- 0.42943-	0.79	0.99

الملحق (5):

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الصد ة	22	34.23	10.565	2.252

One-Sample Test

	Test Value = 48
--	-----------------

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الصحة	-6.115	21	0.000	-13.773	29.54	38.91

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	
المتوسط الحسابي للصحة النفسية	22	0.7131	0.22010	

One-Sample Test

	Test Value = 1					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المتوسط الحسابي للصحة النفسية	-6.115	21	0.000	-0.28693	0.61	0.81

الملحق (6):

التحفيز	
Pearson Correlation	0.149
الصحة	
Sig. (2-tailed)	0.509
N	22

