



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

فرع : علم النفس

17150.07X
M/12/69

مذكرة ماستر في علم النفس الاجتماعي

الموضوع :

الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية - قالمة -

تحت إشراف الأستاذة :

د. قرابرية / حرقاس وسيلة

تقديم الطالب :

برينات سفيان

السنة الجامعية : 2011-2012

شكر وتقدير :

الحمد لله وحده و الصلاة و السلام على من لا نبي بعده محمد صلى الله عليه و على آله
صحابه و سلم و بعد:

لا يسعني بعد أن وفقني الله عز و جل إلى انجاز هذه الدراسة المتواضعة إلا أن أتقدم بالشكر
الجزيل إلى الذين كانوا عوناً لي بعد الله عز وجل في إخراج هذا العمل إلى الوجود خاصة
الأستاذة المشرفة: الدكتورة " قريرية / حرقاس وسيلة " ، التي لم تتوان لحظة عن تقديم التوجيهات
والنصائح القيمة وعلى كفاءتها العلمية المميزة في إدارة هذا العمل ، فلها عظيم الشكر و الامتنان.
كما أتقدم بالشكر الخالص لكل من قدم لي يد المساعدة : موظفوا المديرية العامة للحماية المدنية
خاصة موظفوا مصلحة التموين والإمداد ، أساتذتي الذين وجهوني وأفادوني من خبراتهم ،
الموظفون العاملون بالمديرية الفرعية للأنشطة الثقافية ، العلمية والرياضية لجامعة 08 ماي
1945 خاصة المدير .

إلى كل من قدم لي خدمة أو مساعدة أو توجيه ممن لم تسعفني الذاكرة على استحضار أسمائهم
، خالص الشكر و الثناء و الاعتذار ، داعياً الله أن يجزي الجميع خير الجزاء .

فهرس الدراسة



الصفحة

الموضوع

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

مقدمة أ + ب

الجانب النظري :

الفصل الاول : إشكالية البحث ومنطلقاته

أولا : الإشكالية 1

ثانيا : الفرضيات 3

ثالثا : أهمية الدراسة 4

رابعا : أهداف الدراسة 4

خامسا : ضبط المصطلحات 5

سادسا : الدراسات السابقة 8

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد 11

أولا : تعريف الضغوط المهنية 12

ثانيا : مراحل الضغوط المهنية 12

1-2-1- مرحلة التعرض للضغوط 12

2-2-2- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط) 12

2-3-3- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف 13

2-4-4- مرحلة التعب و الإنهاك 13

13	ثالثا : أنواع الضغوط المهنية
13	3-1- من حيث الشدة
13	3-2- من حيث الدرجة
14	3-3- من حيث الآثار
14	3-4- من حيث معيار السبب
14	3-5- من حيث المصادر
15	رابعا : مصادر الضغوط المهنية
15	4-1- مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد
17	4-2- المصادر التنظيمية للضغوط المهنية
20	خامسا : النظريات المفسرة للضغوط المهنية
21	5-1- نظرية تشارلز تاندر التكيف لهاتز سيلي
22	5-2- نظرية ماك لين
23	5-3- نموذج ليبير و نيومان
23	5-4- نظرية توركوت
25	5-5- نموذج هيجان لتفسير الضغوط
27	سادسا : أساليب مواجهة الضغوط المهنية
27	6-1- الاستراتيجيات الفردية
28	6-2- الإستراتيجيات التنظيمية لمواجهة الضغوط
30	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : دافعية الإنجاز
32	تمهيد
33	أولا :تعريف الدافعية
36	ثانيا : تعريف دافعية الإنجاز
36	ثالثا : عناصر دافعية الإنجاز

- 55 2-3- تنظيم الإسعافات
- 56 3-3- المجال الخاص بالتسيير المالي والإداري
- 57 رابعا: التنظيم الإداري المحلي للحماية المدني ~~X~~
- 57 1-4- مصلحة الإدارة والإمداد
- 62 2-4- مصلحة الحماية العامة
- 63 3-4- مصلحة الوقاية
- 67 خامسا: وحدات الحماية المدنية ~~X~~
- 67 1-5- تصنيف وحدات الحماية المدنية
- 68 2-5- تأطير وحدات الحماية المدنية
- 70 سادسا: التسيير الإداري للوحدة الرئيسية
- 70 1-6- المستخدمين
- 70 2-6- الإحصائيات
- 70 3-6- العتاد
- 71 سابعا: برنامج العمل اليومي ~~X~~
- 71 1-7- السجلات الخاصة بالعتاد
- 71 2-7- التسيير العملي
- 72 3-7- الورقة اليومية
- 72 4-7- التكوين المستمر
- 73 خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي :

الفصل الخامس : الإطار المنهجي ~~X~~ كامل

- 76 أولا : منهج الدراسة ~~X~~
- 76 ثانيا : مجتمع الدراسة
- 76 ثالثا : عينة الدراسة

76	رابعاً : حدود الدراسة
77	خامساً : أدوات جمع البيانات
81	سادساً : أساليب تحليل البيانات
الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج	
83	تمهيد
83	أولاً : وصف أفراد العينة
85	ثانياً : عرض وتحليل نتائج استمارة الضغوط المهنية
90	ثالثاً : عرض وتحليل نتائج استمارة دافعية الإنجاز
95	رابعاً : تفسير النتائج في ضوء الفرضيات
96	خامساً : مناقشة عامة للنتائج
97	الصعوبات
97	التوصيات و الإقتراحات
98	الخاتمة
100	قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الأشكال :

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	نموذج الأعراض العامة للتكيف	21
02	الضغوط النفسية وفق نظرية هانز سيللي	21
03	نموذج ماك لين للضغط المهني	22
04	نموذج ليبر و نيومان لتفسير الضغوط المهنية	23
05	تفسير نظرية توركوت للضغوط المهنية	24
06	نموذج الهيجان في تفسير الضغوط	26
07	العلاقة بين مفهوم الحاجة ، الدافع ، الباعث	35

قائمة الجداول :

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	الأبعاد الثلاثة لنظرية وينر العزوية	39
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	83
03	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	83
04	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	84
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	84
06	نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير الضغوط المهنية	85
07	نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير دافعية الإنجاز (بعد الخوف من الفشل)	90
08	نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير دافعية الإنجاز (بعد المثابرة)	92
09	نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير دافعية الإنجاز (بعد التوجه نحو المستقبل)	93
10	نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير دافعية الإنجاز (الإستجابة للنجاح والفشل)	94
11	معامل الارتباط بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز	95

الجانبي

النظري

الفصل الاول : إشكالية البحث و منطلقاته

أولا : الإشكالية

ثانيا : الفرضيات

ثالثا : أهمية الدراسة

رابعا : أهداف الدراسة

خامسا : ضبط المصطلحات

سادسا : الدراسات السابقة

الفصل الاول : إشكالية البحث ومنطلقاته

الإشكالية :

ان اهتمام المنظمات اليوم بجميع العوامل التي تؤثر في السلوك الإنساني هو في الحقيقة اهتمام بمكانتها مستقبلا ، باعتبار العنصر البشري في المنظمة إحدى أكبر ركائز استمرارها ورفقيها ، ولما كانت الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تصادف العمال في العديد من المنظمات ، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع تحقيق الإستجابة التلقائية لها ، مما تظهر عليه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد ، وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب .

فقد شغل موضوع "الضغوط المهنية" اهتمام الكثير من الباحثين والمختصين حيث سعى إلى الكشف عن أهم مصادره ، وكذا اقتراح استراتيجيات لمواجهة أو على الأقل التقليل من حدته نظرا لما يخلفه من آثار على الفرد والمنظمة فعلى مستوى الفرد تتدهور الصحة النفسية والجسمية للعمال لأن الكثير من الامراض السيكوسوماتية تنشأ بسبب ضغوط العمل والتي تؤثر بدورها على حياتهم الإجتماعية والمهنية . ففي دراسة اجريت على حوالي مليون عامل في الولايات المتحدة والسويد ، تبين ان معدل الإصابة بأمراض القلب عند من يعانون من الضغوط المهنية يعادل اربعة أضعاف من لا يعانون منها، هذا على مستوى الفرد اما على مستوى المنظمة فالضغوط مردود سلبي على الإنتاجية ، فهذه منظمة الصحة العالمية OMS تورد في ندوة وزارية أوروبية حول الصحة العقلية أن كلفة الضغوط المهنية في البلدان الخمسة عشر أعضاء الإتحاد الأوروبي (قبل 2004) تمثل في المتوسط 3 أو 4 % من المنتج الوطني الصافي أي ما يعادل 265 مليار سنويا ، و تقدر هذه الكلفة في الولايات المتحدة الأمريكية حسب الباحثين في علم النفس الصناعي حوالي 150 مليار دولار .(فتيحة بن زروال ، 2010 ، ص:247).

ويزيد شولتز في القول بأن الكلفة العامة لضغوط العمل تبلغ مئة وخمسين مليار دولار سنويا مع الأخذ بعين الاعتبار الكلفة الطبية و التعويضات بسبب الأمراض المهنية و حوادث العمل وانخفاض الإنتاج . (محمد شحاتة ربيع ، 2010 ، ص:252).

و تعتبر مهنة عون الحماية المدنية خاصة التدخل من المهن الضاغطة لأن ظروف عمله تحتم عليه العمل خلال العطلات الرسمية كما ان لطبيعة مهمتهم التي تتحصر في ثلاث عناصر: التوقع ، الوقاية والإسعاف حيث انها تتطلب على المواجهة العاطفية مع محنة و معاناة الضحايا والتي يمكن أن تكون عاملا لظهور الضغوط المهنية (Meriem OUCHEN, 2006, P: 170) فبيئة العمل مثلا يعرض فيها حياته للخطر من أجل إنقاذ الآخرين ، بحيث تتطلب السرعة والفاعلية كما تتطلب درجة عالية من الحذر والإنتباه

الفصل الاول : إشكالية البحث ومنطلقاته

والتركيز خاصة عندما تزداد الاعباء والمسؤوليات مثلا الكوارث الطبيعية ، حوادث المرور المروعة ، وهو ما قد يعرقل سعيهم للنجاح في انجاز المهام الموكلة إليهم، أي تأثر دافعية إنجاز العون التي نعني بها سعي الفرد لتحقيق ذاته وتأكيدا من خلال ما يحققه من اهداف والتي تتضمن نجاح العملية الإنتاجية المسطرة من طرف المنظمة.

يترتب على انخفاض دافعية الإنجاز نوع من التراخي أي تدني فاعلية العون في أداء مهامه وعدم تحمله لتبعات أعماله وهو ما يخلق نتائج سلبية على العون والمنظمة والأخطر من ذلك على حياة الآخرين فمثلا فشله في إنقاذ حياة إنسان يولد لديه نوع من الإحباط والاكثر من ذلك القالب النمطي او الصورة العامة عند المواطنين الذين يحملونه النتيجة.

وهذا ما يدفعنا للبحث عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة و ذلك من خلال طرح التساؤل التالي:

هل هناك علاقة موجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بقائمة ؟

ثانيا : الفرضية العامة :

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية.

الفرضيات الجزئية:

الفرضية الجزئية الأولى :

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و لخوف من الفشل .

الفرضية الجزئية الثانية :

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و المثابرة .

الفرضية الجزئية الثالثة :

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والاستجابة للنجاح و الفشل .

الفرضية الجزئية الرابعة :

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و التوجه نحو المستقبل .

ثالثًا : أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذا البحث من كونه محاولة للكشف عن علاقة الضغوط المهنية بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية لولاية قلمة ، ذلك أن معرفة العلاقة تفيد في مساعدة أعوان أنفسهم على التكيف السليم وتحقيق قدر أكبر من الإنجاز في مهامهم اليومية . كما يعتبر البحث محاولة في مجال الكشف عن الضغوط المهنية التي يعاني منها أعوان الحماية المدنية.

تستفيد منه الجهات المسؤولة في قطاع الحماية المدنية في مجال تحسين عملية تدريب ومتابعة أعوان الحماية المدنية . وتساهم بالتالي في تطوير أساليب التكيف ، وتوجيهها نحو زيادة مستويات الاداء السليم وبناء مفهوم ذات إيجابي لديهم . كما تساعد نتائج البحث في تطوير برامج تدريب الأعوان قبل الخدمة أو أثناء الخدمة بحيث توجه هذه البرامج نحو مساعدة تهم اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع الضغوط المهنية التي قد يعاني منها بعض الأعوان . ويقدم المساعدة في تقييمهم لعلمهم ، ومستوى أدائهم له ، ومجالات تلافي الثغرات التي تعيق أداءهم في العمل.

رابعًا : أهداف الدراسة :

- التعرف على الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية
- التعرف على طبيعة دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية
- الكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أعوان الحماية
- المساهمة في إعطاء بعض التوصيات والاقتراحات للتخفيف من حدة الضغط المهني وكيفية رفع مستوى دافعية الإنجاز

خامساً: ضبط المصطلحات :

1-5- تعريف الضغوط المهنية :

1-1-5- التعريف اللغوي :

ترجع مصطلح ضغط إلى كلمة (ضغط) فقد جاء في القاموس المحيط للفيروز أبادي (ضغطاً) بالفتح بمعنى غصزه ورجّه إلى شيء ما ، و(الضَغْطَةُ) بالضم ، الضيق والشدة .(محمد حسن محمد حمادات ، ط 1 ، 2008، ص:161). وجاء في المعجم الوسيط (ضاعطه) بمعنى زاحمه ، وضغطه ضغطاً بمعنى غمزه إلى شيء ما كحائط أو غيره ، و(الضَغْطَةُ) الضيق و القهر والاضطرار ، و(الضَغْطَةُ) الزحمة والشدة(مرجع سابق،ص:161)

الضغط Stress مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني :ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى :طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق.(شحاته حسن، زينب

النجار، 2003،ص:208)

نلاحظ أن هذه المعاني كلها تنتمي عند معاني الضيق ، الإكراه ، الشدة ، القهر و الاضطراب .

1-2- التعريف الإصطلاحي :

تعريف BEEH & NEWMAN : بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد . (محمود سليمان العميان ، 2005 ، ص: 161) *

يعرفها زهير الصباغ بأنها : 'الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه '.(زهير الصباغ ، 1981،ص:29)

أما بارن (Barrine) فقد عرفه بأنه الاستجابة للمواقف الصاعقة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورات التي تنشأ عن البيئة .

ويعرفها زيلاحي و والامس بأنها :تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية (المنظمة).-(محمد حسن محمد حمادات، 2008، ط1،ص:163) .

التعريف الإجمالي : حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل ، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسيولوجية والسلوكية.

ونظرا لهذه الأهمية نجد أن الاختلاف في التعاريف المتناولة لهذا الموضوع وذلك بحسب التوجه والإطار النظري لكل دارس ، وسنحاول التطرق لبعض منها:

الدافع هو المحرك على بلوغ غاية أو هدف. وقد تكون الدوافع داخلية كالغرائز، وقد تكون خارجية كالبواعث، وقد تكون بنائية تعبر عن نفسها كما في دوافع الأنا والجنس. وقد تكون تدميرية تعبر عن نفسها دفعات العناء الموجهة نحو الذات والآخرين (عبدالمعظم حفني، ط 4، 1994، ص: 492)

أما الدافعية: تعرف بأنها قوة دافعة تؤثر في تفكير الفرد وإدراكه للأمور والأشياء، كما توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته.

وفقا لبيندر (PENDER 1998) فالدافع يحدد شكل و شدة و مدة السلوك المتعلق بالعمل.

(Steve M .jex , 2002.P :225)

وعرفها مصطفى عشوي على أنها " حالة من التوتر النفسي والفسولوجي الذي قد لا يكون شعوريا أو لا شعوريا ، تدفع الفرد للقيام بأعمال ونشاطات وسلوكيات لإشباع حاجات معينة للتخفيف من التوتر ولإعادة التوازن للسلوك أو النفس بصفة عامة." (مصطفى عشوي، 1990، ص: 83)

وعرفها طارق كمال على أنها: 'كل ما يحرك السلوك، ويوجهه في اتجاه معين ، وهو ما يسبب استمرارية ذلك النوع من السلوك ". (طارق كمال ، 2007، ص: 109)

كما أن الدافعية" عبارة عامل داخلي يستثير سلوك الفرد يوجهه ويحقق فيه التكامل ، ولا يمكن ملاحظة مباشرة وإنما تستنتج من السلوك، أو نفترض وجوده حتى يمكننا تفسير هذا السلوك'. (أحمد عبد اللطيف وحيد، 2001، ص: 79)

لقد عُرف دافع الإنجاز بشكل عام بعدد من التعاريف، والتي يمكن اعتبارها في الوقت نفسه تعاريف لدافع الإنجاز لدى الأخصائي الاجتماعي، من خلال تعريف المجال الذي يعمل فيه ومن هذه التعاريف:

- تعريف ماكلياند وزملانه **McClelland**

بأنه تكوين افتراضي يتضمن الشعور المرتبط بالأداء في مواقف تنافسية تهدف لتحقيق معايير الامتياز والتفوق، ويتضمن هذا الشعور جانبين هما: الدافع للنجاح، والخوف من الفشل رغبة من الفرد في التميز عن أقرانه (أقرانه (<http://www.izraa4dev.sy/forum/archive/index.php/t-111.html>، 09/04/2012، 23 :15)

- تعريف عيسوي

الرغبة في تحصيل شيء صعب المنال، وإتقان بعض المهارات والتغلب على الموانع والعوائق. (عبد الرحمن محمد عيسوي، 1972، ص: 301)

- تعريف بروفي **Brophy**

هي مفهوم نظري يستخدم لتفسير المبادرة والاتجاه والمثابرة في السلوك الموجه نحو هدف . (Brophy, 1998, p : 350)

- تعريف اتكنسون :

هي استعداد الفرد للمجاهدة في سبيل تحقيق هدف معين. (محيي الدين أحمد حسين، 1988، ص: 72)

- تعريف موسوعة علم النفس

هو السعي إلى النجاح أو الوصول إلى نهاية مرغوبة، أو محاولة التغلب على العوائق أو السعي للانتهاء بسرعة من أداء الأعمال على خير وجه. (فؤاد البهي، 1979، ص:30)

- يعرفها عبد القادر طه بأنها :

تشير الى رغبة الفرد وميله لانجاز ما يعهد اليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يحوز رضا رؤسائه ومخدوميه فتتفتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين والموظفين. (صالح بن رميح الرميح، 2005، ص:274)

سانسا : الدراسات السابقة :

I - دراسة شعام عيد الحميد (2007/2006) بعنوان " علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات

السيكوسوماتية "

أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة .وهي دراسة ميدانية، تدور إشكالية الدراسة حول:طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط، تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات النفسية والجسدية ، ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية.

والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي أما عينة الدراسة فقد كان عدد أفراد العينة (342) فردا مختارة عشوائيا وهي تعادل 11,33% من المجتمع الأصلي للدراسة، والأدوات المستخدمة هي المقابلات ومقياس الضغط المهني واختبار تحري العوارض السيكلوجية.

أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني مما يؤدي إلى مستويات شديدة له تراوحت في أغلبها بين المتوسط والمرتفع وبالتالي كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا.

بما ان الضغوط المهنية تتسبب في الأمراض السيكوسوماتية فإنها ستؤثر بالضرورة على دافعية العامل للإيجاز لأن اهتمامه سيتمحور حول نقادي مصادر الضغوط و التخلص من هذه الإضطرابات وهذا ما يحول دون تقدمه ووصوله لدرجة الإبداع .

2- دراسة سعد الدين عطوي (2010/2009) بعنوان "الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والصراع التنظيمي لدى عمال مركز التكوين المهني والتمهين "محمد بوضياف" بولاية سطيف

تكونت عينة الدراسة من 53 عامل (36 ذكر، 17 أنثى)

استخدم الباحث المنهج الإرتبطي وهو احد مستويات المنهج الوصفي .

استخدم الباحث عدة أدوات وهي : الملاحظة ، المقابلة ، الاستبيان .

قام الباحث بتطبيق مقياس سلم الحياة للضغوط المهنية لداقاند فينتونا (ترجمه للعربية الأستاذ سلمان ، والأستاذ الدكتور محي الدين الطيب) وقام بتصميم استمارة وتطبيقها لقياس الصراع التنظيمي بين الافراد

الفصل الاول : إشكالية البحث ومنطلقاته

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني والصراع التنظيمي في جميع أبعاده .

إن الصراع التنظيمي قد يحول دون فعالية الفرد داخل المنظمة لأن تركيزه سيتمحور حول ما يقدمه الآخر وكيف يمكن تدميره أي يتحول من البناء إلى التدمير، والذي يجعل الفرد يعيش داخل حلقة مفرغة وهو ما يعيق تقدمه لأن دافعيته للإنجاز مدمرة لا بناءة .

3- دراسة نبيل محمد الفحل حول :دافعية الانجاز- دراسة مقارنة بين المتفوقين والعاديين من الجنسين في التحصيل الدراسي في الصف الأول الثانوي.

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

أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 120 طاب

الذكور: 60 طابا (30 من الطلبة المتفوقين و30 من الطلبة العاديين)

الإناث : 60 طالبة (30 من الطالبات المتفوقات و30 من الطالبات العاديات)

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

- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات مجموعة المتفوقين.

- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات مجموعة الطلاب العاديين في التحصيل الدراسي وبين متوسط درجات الطالبات العاديات على مقياس دافعية الانجاز.

- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الطالبات المتفوقات وبين متوسطات درجات الطالبات

العاديات في التحصيل الدراسي على مقياس دافعية الانجاز.(محمد محمود بن يونس، ط2 ، 2009 ، ص:138-139)

يعد دافع الإنجاز عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه ، فتباين مستوى التحصيل الدراسي بين عينة الدراسة هو يمثل الحافز للطلبة العاديين كي يتفوقوا في مجالات أخرى فمثلا نجد في المجال المهني ان اغلبية العمال الناجحين في اعمالهم كانوا عاديين في حياتهم الدراسية .

الفصل الاول : إشكالية البحث ومنطلقاته

4- دراسة مريم عثمان (2010/2009) بعنوان : "الضغوط المهنية وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية .

اعتمدت الباحثة في دراستها على عدة ادوات وهي الملاحظة ، المقابلة ، الاستبيان (استعمل الباحث مقياس سلم ضغط الحياة المهنية لدافيد فينتونا لقياس الضغوط المهنية ،اما الصراع التنظيمي فقد قام الباحث بتصميم استمارة لقياسه)

بهذف الكشف ، التعرف على مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية وإيجاد العلاقة بين هذه المتغيرات عند عينة من أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة

اجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 129 عون تشكل وقد تم استبعاد الإناث لقلّة عددهم (1) عون ، كما استبعد 18 عون كانوا في إجازات وتربصات ليصبح العدد (100) عون (دراسة مسحية) الحدود المكانية : الوحدة المركزية للحماية المدنية لولاية بسكرة .

الحدود الزمانية : السداسي الثاني للسنة الجامعية (2010/2009) خلال شهر افريل .

استخدمت الباحثة خلالها المنهج الوصفي التحليلي (منهج يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعمية للظاهرة المدروسة) وقد اعتمدت الباحثة المقاييس التالية : مقياس Maslach Burnout Inventor لقياس الضغوط المهنية ، ومقياس نيموف ر.س لقياس دافعية الإنجاز .

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز .

إن الكشف عن عدم وجود علاقة بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز يعني أن الضغوط المهنية ليست دافعا للأفراد لأنه لا يؤثر على استجابة الأفراد ، وهو ما يعزز لنا فكرة ان دافعية الإنجاز تمثل سعي الفرد لتحقيق ذاته وتأكيدا من خلال ما يحققه من اهداف والتي تتضمن نجاح العملية الإنتاجية المسطرة من طرف المنظمة.

عناصر الفصل الثاني : الضغوط المهنية

أولاً : تعريف الضغوط المهنية

ثانياً : مراحل الضغوط المهنية

ثالثاً : أنواع الضغوط المهنية

رابعاً : مصادر الضغوط المهنية

خامساً : النظريات المفسرة للضغوط المهنية

سادساً : أساليب مواجهة الضغوط المهنية

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد :

يمثل الضغط جزءا من تفاعل الإنسان مع متغيرات حياته اليومية الشخصية والتنظيمية ، حتى أصبح يتعدى على الكثير تجنبه أو التكيف معه ومن ثم تحولت دراسته من الناحية الفيزيولوجية إلى الناحية السيكولوجية والتنظيمية ، خاصة عند الباحثين السيكر تنظيميين نتيجة لما يعانيه العمال من شتى أنواع الضغوط ومحاولتهم بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم ، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

أولا : تعريف الضغوط المهنية :

حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل ، نتيجة تعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسولوجية والسلوكية.

ثانيا : مراحل الضغوط المهنية :

1-2- مرحلة التعرض للضغوط :

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث سنخوس معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

✓ زيادة ضربات القلب

✓ الأرق

✓ توتر الأعصاب

✓ الضحك الهستيري

✓ سوء استغلال الوقت

✓ الاستهداف للحوادث

✓ الحساسية للنقد

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

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة لتقلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط.

2-3- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف :

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة ، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وترداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

2-4- مرحلة التعب و الإنهاك :

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار و لفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة و محاولات التكيف و يمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الآثار من أهمها:

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الانجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم. (محمد إسماعيل بلال، ص: 46.44)

ثالثا : أنواع الضغوط المهنية :

حاول الباحثون تقسيم موضوع الضغوط إلى أنواع و ذلك حسب معايير تصنيف معينة:

3-1-1 من حيث الشدة : حيث صنفها "بابكوك Babcock" ثلاث أنواع وهي :

3-1-1-1 ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية : كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

3-1-1-2 ضغط ذو أصل خارجي : أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

3-1-1-3 جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع : فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

3-2- من حيث الدرجة :

3-2-1 الضغوط المهنية المرتفعة : يتضمن هذا النوع حالات متتابعة قد تستمر من أسبوع إلى شهور إلى سنوات.

3-2-1-1 الضغوط المهنية المعتدلة : تستمر آثاره لمدة ساعات أو أيام ،كعدم الإتفاق مع الرئيس على موضوع ما .

3-2-3 الضغوط المهنية المنخفضة : كحدوث نزاعات بين المدير وأحد الأفراد العاملين. (موسى اللوزي ، ط2، 2003، ص 108)

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

3-3- من حيث الآثار: ميز هانز سيلبي SELY بين نوعين من الضغوط وهما :

3-3-1 - ضغط ايجابي : وهذا الضغط يعد حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس .

3-3-2 - ضغط سلبي : وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية و هذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء.

3-4 من حيث معيار السبب:

3-4-1 - الضغوط الأسرية: التناحر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر.....إلخ

3-4-2 - ضغوط النقص: نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء.....إلخ

3-4-3 - ضغوط العدوان: سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء.....إلخ

3-4-4 - ضغوط السيطرة: التأديب، العقاب القاسي.....إلخ

3-5- من حيث المصادر : صنفها "Mc Grath" إلى :

3-5-1 - الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

3-5-2 - الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية : تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

3-5-3 - الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد : تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.(فاروق عبده فلية، ط2، 2009 ، ص:308)

رابعا : مصادر الضغوط المهنية :

يمكن حصر مصادر الضغوط المهنية إلى جانبين رئيسيين هما :

4-1-1- مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

4-1-1-1 مفهوم الذات:

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته.

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية، وتشتمل على العناصر التالية:

- المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو " الذات المدركة".

- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين " الذات الاجتماعية".

- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون " الذات المثالية".

- إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه، وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا تجاه الذات فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبيراً إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور ايجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية، ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط. (عبد الحافظ سلامة، 2006، ص:53)

4-1-2- نمط الشخصية:

يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية: أحدهما أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن ويعرفُ بالنمط "أ" أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول: يعرف باسم النمط "ب" الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها).

4-1-3- مركز التحكم في الأحداث:

يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملاً في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

ويعتبر مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها روتر Roter 1966 حيث أشار إلى أنه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية. (عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 113)

وتشير نتائج بعض الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي هم أقدر تحملاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلقاً وأقل معاناة من الضغط المهني، في حين أن الأفراد أصحاب التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من الضغوط، في كثير من المواقف التي تحيط بهم لاعتقادهم بأن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكنهم السيطرة عليها.

4-1-4- عبء الدور:

و يقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وصاقلاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية: زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال ، أ و آخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات و المهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية أن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته.

4-1-5- صراع الدور:

يحدث أن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة ، كأن يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجاً أو أباً فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في أن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه بحيث تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من مجارة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. (محمت حسن محمد حمادات، 2008، ص: 173)

وقد تتعدد ادوار الفرد الواحد تبعاً لهذا لعدة ادوار:

- أ - دوره كزوج
- ب- دوره كموظف أو عامل
- ج- دوره كأب
- د- دوره كزوجة أسرة.

4-1-6- غموض الدور:

يقصد به :عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوطة .أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة .أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به .وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عن ما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور.(نوال حمداش،2004، ص29)

ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية :مسؤوليات الفرد، قواعد ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات التنظيمية و هناك احتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة و كبيرة الحجم .يحدث غموض الدور عندما:

- تحدث تغييرات تكنولوجية.
- تغيير احد أفراد العمل.
- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا .
- إخفاء المرؤسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب لمضايقة المشرف غير المفضل بالنسبة لهم.

4-1-7- المسؤولية تجاه الآخرين :

تعتبر المنظمة نظاماً اجتماعياً معقداً تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي ولذا فإنه من الممكن إن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم و قيمهم و كذا مستويات تعليمهم وأجناسهم وغير ذلك.

هذه المسببات تضع المسؤولين عنهم تحت تأثير ضغوط فيما يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم والاستماع إلى الشكاوي والفصل فيها وغيرها من عوامل التفاعل.

4-2- المصادر التنظيمية للضغوط المهنية :

و يقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه و التي يتعرض لها الفرد و سنستعرض فيما يلي أهم هذه المصادر :

4-2-1- الثقافة التنظيمية :

تمتلك المنظمات شخصيات مميزة مثلها مثل الأفراد ، ويتم تشكيل شخصية المنظمة بشكل كبير من قبل الرؤساء والمدراء ، ويستطيع كبير المدراء أو الرئيس الاستبدادي والطاغي خلق ثقافة مليئة بالخوف واستخدام أنظمة غير فعالة لتقويم الأداء ، مما يؤدي على الشعور بالظلم و عدم العدالة وهو ما يؤدي إلى انخفاض مستويات الرضى والأداء ،ومن ثم الضغط المهني كرد فعل طبيعي .

4-2-2- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة. حيث يطرح المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها :

- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.
- درجة تعقيد القرار .
- مدى المشاركة في اتخاذ القرار .
- المسؤولية المترتبة على القرار .
- درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار .

وإتباع الفريدة في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدرًا من مصادر ضعفوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها. (عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، 1998، ص:113).

4-2-3- تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضعفوط فهو حكم متعدد الأبعاد، على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية. فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية و التي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه

العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد والإتباع فإن هذا يولد نوعًا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرًا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقررات زملائهم الأقل منهم كفاءة ؛ قد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما يتعلق بتزجيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز و هذه الأشياء تعد مصدرًا من مصادر الضعفوط.

4-2-4- ظروف العمل المادية :

تلعب ظروف العمل المادية دورًا مهمًا في الضعفوط إذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها أهمها، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل...

4-2-4-1- الضوضاء :

تعد من أسباب الضعفوط لآثار النفسية و العضوية السلبية التي تخلفها على الفرد ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطًا بالضوضاء، الشدة و التردد، فقد أثبتت الدراسات أن زيادة إفرزات الغدد، الأدرينالين فوق الكلى مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب و الضغط الدموي و التي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الأفراد، كما يشير المباعي إلى أنه قد تبين من نتائج بعض البحوث التي أجريت في

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء والأصوات المزعجة لا تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة ولكنها ثقّل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند إنجازها.

4-2-4-2- الحرارة:

تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل : العدوان، كما أن الرطوبة ترتبط سلبيا مع النشاط والحالات المزاجية الايجابية .

حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة، ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع أو الانخفاض) تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سينا على النواحي الفسيولوجية للعامل، مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل، ويقال كفاءته في العمل. وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي. (فرج عبد القادر طه، ط9، 2001، ص:250) .

4-2-4-3- الإضاءة:

يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المنطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك ، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع. والإضاءة المناسبة تختلف باختلاف خصائص العامل ونوع العمل ومكانه ويرى عبد القادر طه أنه بالرغم من أن بعض الأبحاث أظهرت أن شدة الإضاءة ترفع الإنتاج في بعض الأعمال إلى % 35 ، إلا أنها لو زادت عن القدر المناسب قد تؤدي إلى انخفاضه. ولا يجب التركيز على شدة الإضاءة فقط بل يجب كذلك مراعاة موقع أجهزة الإضاءة

بالنسبة للعين. (فرج عبد القادر طه، ط9، 2001، ص:255)

4-2-4-4- الإتصال:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية، التي يقوم عليها أي تنظيم، فهو " عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هاته العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة .

بأنه بدون اتصال يتعذر أن يوجد "Davis" & "Scott" ويؤكد كل من "ديفيز" و"سكوت"

تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

وللاتصال دور أساسي لا يمكن تجاهله في أي تنظيم ، و وجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية .سواء بين الإدارة ، العمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جوا تنظيميا تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب.

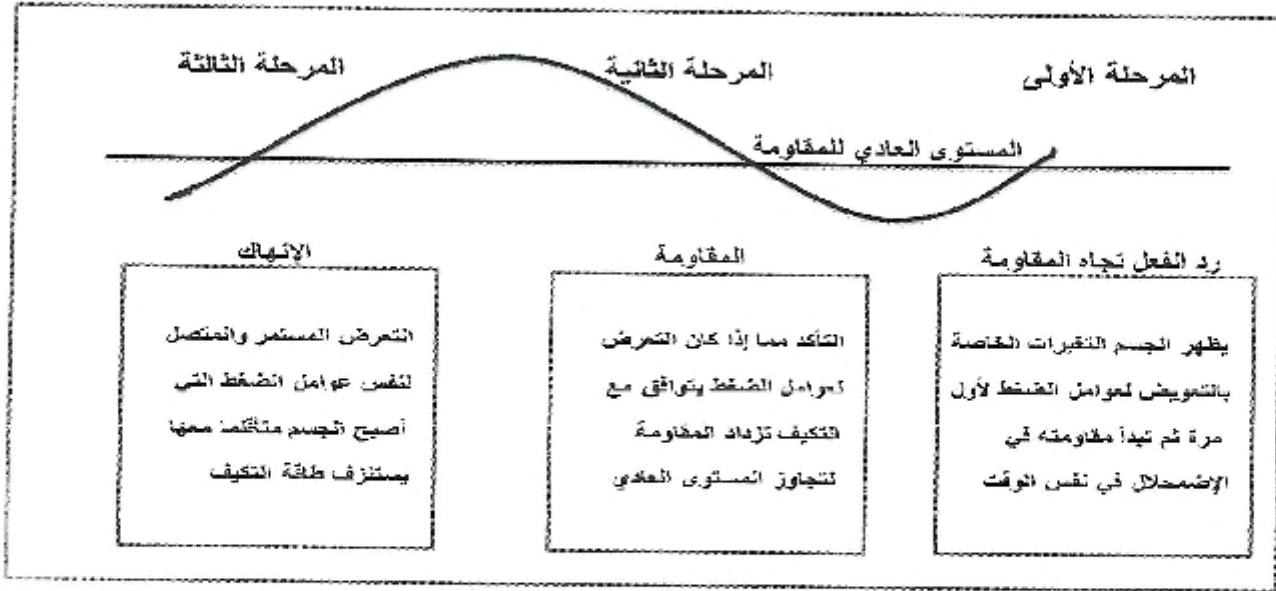
خامسا : النظريات المفسرة للضغوط المهنية :

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع، وسنحاول التطرق لبعض منها:

5-1- نظرية تاندر التكيف لهانز سيلبي "hans selye" 1936:

و هو طبيب كندي الأصل وقد شرح نظريته في كتابه "ضغوط الحياة" الذي ألفه سنة 1936 عندما كان طالبا في كلية الطب . ويتألف النسق الفكري لنظرية سيلبي في الضغوط من ان الضغط متغير غير مستقل ، وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ، ويعتبر سيلبي الإستجابة الفسيولوجية للضاغط عالمية وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة. كما يربط بين تقدم الفعل وبين التعرض المستمر للضاغط ، ويحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة وهي :

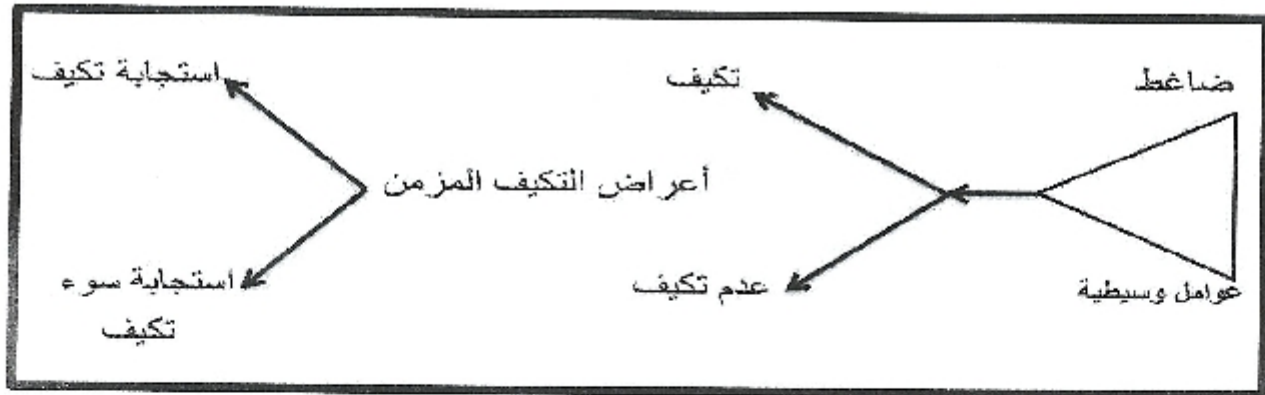
1. مرحلة الإنذار:تمثل هذه المرحلة استعداد الجسم لمقاومة الضغط ،حيث يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.
 2. مرحلة المقاومة : وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان. إذ يقوم بتطبيق آليات التعامل والمواجهة المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكوين المقبول .
 3. الإجهاد : يتم فيها صرف كل الوسائل الدفاعية والتكيفية المدخرة ، وعيه فإن انهيار عملية المقاومة يعني استنزاف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض. (عمار الطيب كشود ،1995، ص:318)
- والشكل يوضح المراحل الثلاثة للضغط :



شكل رقم (1) نموذج يوضح الأعراض العامة للتكيف (أندروبي سيزلاقي، 1997، ص: 18)

ويوضح الشكل التالي حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية "هانز سيلبي" (وليد السيد خليفة، مراد علي

عيسى ، 2007 ، ص : 152)



شكل رقم (2) : حدوث الضغوط النفسية وفق نظرية "هانز سيلبي"

(هارون توفيق الرشيد ، ، ص: 52)

وفي إطار هذا الرسم التوضيحي نميز وهو متغير مستقل ينتج عنه ضغط العوامل الوسيطة ، وهي تلك التي يكون دورها هام في ان يقلل أو يزيد فيتأثر الضغوط .

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

سادسا : أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط، كالاتجاه إلى الله، و قراءة القرآن و الدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط و مهما كان الأسلوب وب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

- أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، و ذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.
- أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبنية على أساليب تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه.
- لا بد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط و ذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث الأساليب و النتائج ، و هذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية و البدنية و العاطفية و الاجتماعية.
- أن تتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة للتعديل و التكيف بما يلائم ظروف الفرد و المنظمة التي ينتمي له (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، 1998 ، ص:294).

يمكن تقسيم هذه الإستراتيجيات إلى مجموعتين رئيسيتين هما الإستراتيجيات الفردية والاستراتيجيات التنظيمية .

6-1-1- الإستراتيجيات الفردية :

لا يجب على الأفراد في المنظمات الاعتماد على البرامج التنظيمية الرسمية للمساعدة في منع وإدارة الضغط ، حيث توصل الباحثون إلى اكتشاف العديد من الأساليب الفردية للتعامل مع الضغط و مسبباته ويجدر الإشارة إلى الاختلاف الكبير في فعالية هذه الأساليب ، فما يجده البعض فعالا قد لا يجده البعض الأخر ولا يزال هناك قدر كبير فيما يتعلق بالفروق الفردية على نتائج إدارة الضغط لا نعرفه .

6-1-1-1- ممارسة النشاطات الفردية :

تعتبر ممارسة الرياضة من أهم النشاطات الفردية للتخلص من الضغط والتوتر ، ومن الواضح ان انتشار اندية أو مراكز الصحة والتمريبات الرياضية في العالم قد ارتبط ارتباطا وثيقا بالوعي بضرورة تخفيف تأثير الضغط ، حيث تبين من خلال الدراسات والابحاث المقامة من طرف الباحثين المختصين في الضغوط النفسية والمهنية أن ممارسة النشاطات البدنية يؤدي على خفض نسبة السكر ونسبة الكوليسترول في الدم إضافة إلى تجنب ارتفاع ضغط الدم الامر الذي يؤدي بدوره إلى تجنب الضغوط النفسية والمهنية .

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

2-1-6- التقنيات المعرفية :

ويعتبر الأسلوب المعرفي الأساس المنطقي للأساليب الفردية لإدارة الضغوط ، والذي يعرف جملة من التقنيات المعرفية ، وهو أن يتم تخفيف استجابة الشخص للصراعات عن طريق العمليات المعرفية والأفكار ، والإقراض الأساسي لهذه التقنيات هي ان افكار الافراد والتي توجد في مجال لتوقعات واعتقادات الفرد هي عبارة عن سمات ، وتعمل هذه السمات على استخراج الإستجابات العاطفية للموقف فعلى سبيل المثال : إننا وصف شخص خسارة الترقية على انها موقف غير مرغوب فنكون استجابة للضغط للسمه وليس للموقف ، وتتركز التقنيات المعرفية على السمات المتغيرة أو المعرفية بحيث يقوم الأشخاص بتقييم المواقف بشكل مختلف أو، إعادة التقييم لإزالة التشوهات المعرفية .

3-1-6- التغذية الراجعة الحيوية :

من خلال هذه الاستراتيجيات يمكن تعليم الافراد كيفية ضبط العمليات المتنوعة الداخلية التي تحدث في الجسم عن طريق استخدام تقنية التغذية الراجعة الحيوية ، بحيث يتم فيها اكتشاف وتوسيع و عرض التغيرات الطفيفة التي تحدث في الجسم أو في العقل إلى الشخص ، ويتيح تسجيل الحاسب الآلي إمكانية ان يشهد الشخص التغيرات الدقيقة التي تحدث في الجسم (معدل نبضات القلب ، ضغط الدم ، الحرارة ، نماذج موجات المخ) حيث أن أغلب هذه العمليات تتأثر بالضغط .

تكمّن قوة التغذية الراجعة الحيوية في قدرتها على المساعدة في الوصول إلى حالة من الإسترخاء واستعادة الوظائف الجسدية لحالة من عدم الضغط ، وتتميز هذه التقنية بتوفرها على بيانات دقيقة عن الوظائف الجسمية .

2-6- الإستراتيجيات التنظيمية لمواجهة الضغوط:

1-2-6- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2-2-6- تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقائية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط و ذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط كما قدمه بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها من ثم ذكر مراحلها و كذا أنواعها ، ثم التطرق إلى أهم مصادرها و المتعلقة بالفرد و المنظمة على حد سواء و كذا استعراض أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط.

و أخيرا تم التطرق لأهم استراتيجيات مواجهة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة و ذلك للتخفيف من حدتها.

الفصل الثالث : دافعية الإنجاز

أولاً: الدافعية

ثانياً : تعريف دافعية الإنجاز

ثالثاً : عناصر دافعية الإنجاز

رابعاً : نظريات دافعية الإنجاز

خامساً : أنواع دافعية الإنجاز

سادساً: خصائص الافراد ذوي الإنجاز العالي

سابعاً : قياس الدافعية للإنجاز

أولاً : تعريف الدافعية:

إن الاهتمام الكبير من طرف الباحثين بموضوع الدافعية في مجال السلوك التنظيمي له أهمية كبيرة ، فداء الفرد لأي نشاط أو سلوك معين يتوقف على وجود دافع يحدد استجابته نحو إصدار سلوك معين وبصورة عامة فإن اهتمامنا بموضوع الدوافع في مجال العمل يهدف إلى الوقوف على مؤثرات يمكن استغلالها واستخدامها لتحسين الاتجاهات النفسية و الاجتماعية للعمال في هذا المجال.

ونظرا لهذه الأهمية نجد أن الاختلاف في التعاريف المتعارفة لهذا الموضوع وذلك بحسب التوجه والإطار النظري لكل دارس ، وسنحاول التطرق لبعض منها:

الدافع هو المحرك على بلوغ غاية أو هدف. وقد تكون الدوافع داخلية كالغرائز، وقد تكون خارجية كالإباحت، وقد تكون بنائية تعبر عن نفسها كما في دوافع الأنا والجنس. وقد تكون تدميرية تعبر عن نفسها دفعات العداة الموجهة نحو الذات والآخرين (عبدالممنع حفتي، ط 4، 1994،ص: 492)

أما الدافعية :تعرف بأنها قوة دافعة تؤثر في تفكير الفرد وإدراكه للأشياء، كما توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته.

ووفقا لبيندر (PENDER 1998) فالدافع يحدد شكل و شدة و مدة المنوك المتعلق بالعمل. وعرفها مصطفى عشوي على أنها حالة من التوتر النفسي والمسئولوي الذي قد لا يكون شعوريا أو لا شعوريا ، تدفع الفرد للقيام بأعمال ونشاطات وسلوكيات لإشباع حاجات معينة للتخفيف من التوتر ولإعادة التوازن للسلوك أو النفس بصفة عامة.' (مصطفى عشوي،1990،ص83)

وعرفها طارق كمال على أنها: كل ما يحرك السلوك، ويوجهه في اتجاه معين ، وهو ما يسبب استمرارية ذلك النوع من السلوك ". (طارق كمال ،2007، ص:109)

كما أن الدافعية" عبارة عامل داخلي يستثير سلوك الفرد بوجهه ويحقق فيه التكامل ، ولا يمكن ملاحظة مباشرة وإنما تستنتج من السلوك، أو نفترض وجوده حتى يمكننا تفسير هذا السلوك".(أحمد عبد اللطيف وحيد،2001،ص:79)

1-1- بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية:

يمكن التمييز بين الدافعية و بعض المفاهيم ذات الصلة بها نذكر منها مايلي:

- الحاجة :

حالة من النقص والعوز، والافتقار واختلال التوازن تقترب بنوع من التوتر والضييق ولا تثبت أن تزول الحاجة متى قضيت .(عبد الرحمان الوافي،2005، ص:72)

- الحافز :

هو حالة من التوتر تجعل الكائن العضوي في حالة من التهيؤ والاستعداد للاستجابة لجوانب معينة في البيئة.(احمد عبد الرحمن الخالق ، 1986 ، ص:183)

- الغريزة:

يعرفها" ماك دوجال 'بأنها :استعداد قطري نفسي جسمي، يدفع الفرد إلى أن يدرك وينتبه إلى أشياء من نوع معين، ويشعر إزائها بانفعال، ثم يسلك نحوها سلوكا معيناً، أو يحاول ذلك على الأقل .(داود معمر،2006،ط1،ص:30)

- الباعث:

عبارة عن مثير خارجي يحرك الدافع وينشطه ويتوقف ذلك على ما يمثله الهدف الذي يسعى الفرد لتحقيقه من قيمة .(ياسين رمضان،2008،ط1،ص:100)

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

اتجاه السببية				
داخلي		خارجي		الإستقرار
منخفض	عالي	منخفض	عالي	
الجهد المبذول	عادات	إدراك بمسبب الآخرين مساعدة غير متوقعة	مسؤوليات اجتماعية دائمة	التحكم عالي
المزاوجة أو الرغبة	القدرة استعداد	ظروف طارئة الحظ / الصدفة	صعوبة المهمة	التحكم منخفض

جدول رقم (01) يوضح الأبعاد الثلاثة لنظرية وينر العزوية

4-2- نموذج دافعية الكفاءة :

قدمت سوزان هارتر نظريتها في دافعية الانجاز و المؤسسة على شعور الفرد بكفاءته الشخصية، والتي تفترض أن الأفراد لديهم دافعية فطرية لكي يكونوا أكفاء في جوانب أو مجالات الانجاز البشري وإشباع الإلحاح وذلك لكي يكون الفرد كفوا في مجال انجازي معين فإنه يحاول أن يسعى للتمكن أو التفوق.

وأشارت "هارتر" إلى أن إدراك الفرد لنجاح أو شعوره بخبرة النجاح في مجال وحارلته للتفوق يولد لديه مشاعر إيجابية وشعور بفعالية الذات والكفاءة الشخصية والتي تدعم وتعزز دافعية الكفاءة. وكما ارتفعت دافعية الكفاءة لدى الفرد فإن ذلك يشجعه على القيام بمحاولات أخرى للتفوق. وعلى العكس من ذلك فإن عدم إدراك الفرد للنجاح أو شعوره بخبرة الفشل في محاولاته للتفوق فإن ذلك يولد لديه مشاعر

وقدم أتكسون معادلات دقيقة تلخص العلاقة بين العوامل المحددة للدافعية للإنجاز، سواء ما يتعلق منها بالميل لتحقيق النجاح أو الميل لتحاكي الفشل .

4-3-1 - الميل لتحقيق النجاح (TS)Tendency for success : ويشير إلى دافعية الدخول أو البدء في موقف الإنجاز وتحدد بثلاث عوامل عبر عنها أتكسون في المعادلة التالية:

$$TS = Ms \times Ps \times Is$$

الميل إلى النجاح = الدافع إلى بلوغ النجاح × احتمالية النجاح × قيمة الباعث للنجاح

ومكنا يعتبر الميل إلى النجاح نتاج العوامل الثلاثة:

- **الدافع إلى بلوغ النجاح (Ms) Motivation for Success** :

يشير هذا الدافع إلى إقدام الفرد على أداء مهمة ما بنشاط وحماس كبيرين، رغبة منه في اكتساب خبرة النجاح الممكنة. على أن لهذا الدافع نتيجة طبيعية تتجلى في دافع آخر، هو دافع تجنب الفشل، حيث يحاول الفرد تجنب أداء مهمة معينة خوفاً من الفشل الذي يمكن أن يواجهه في أدائها .

- **احتمالية النجاح (Ps) Probability of Success** :

تتوقف احتمالية نجاح أي مهمة على عملية تقويم ذاتي يقوم بها الفرد الموكل إليه أداء هذه المهمة وتتراوح احتمالية النجاح بين مستوى منخفض جداً ومستوى مرتفع جداً ، اعتماداً على أهمية النجاح وقيمة ومدى جاذبيته بالنسبة للفرد.

- **قيمة باعث النجاح (Is) Incentive of Success**: حيث أن ازدياد صعوبة المهمة يتطلب

زيادة قيمة باعث النجاح كانت المهمة أكثر صعوبة، يجب أن يكون الباعث أكبر قيمة للحفاظ على مستوى دافعي مرتفع . فالفهم الصعبة المرتبطة ببواعث قليلة القيمة لا تستثير حماس الفرد من أجل أدائها بدافعية عالية.

4-3-2 - الميل إلى تحاشي الفشل (TAF) Tendency for Avoid Failure :

هو محصلة ثلاثة عوامل حددها أتكسون في معادلة موازية للمعادلة السابقة ، و هي كالتالي:

$$TAF = MAF \times PF \times IF$$

الميل إلى تحاشي الفشل - الدافع إلى تحاشي الفشل × احتمالية الفشل × قيمة الباعث

ومما سبق يتحدد الميل إلى تحاشي الفشل (TAF) بالعوامل التالية:

4-5- نظرية' ماكليتلاند' الحاجة للإنجاز:

تتبع هذه النظرية من الرغبة الكبيرة في اكتشاف دافع الإنجاز عند مشاهدة أفراد وهم يؤدون أعمالهم لأنه يفصح عن ظاهرة جديرة بالاهتمام موداها أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة لتحقيق الأهداف ومدى السعادة التي يحصلون عليها من إنجازهم لهذه الأهداف. (علي أحمد عبد الرحمن عياصرة، 2006، ص: 105)

رقد أشار ماكليتلاند وأخرون 1953 إلى أن هناك ارتباط بين الخبرات السابقة والأحداث ، إلا أن هناك ارتباط بين الخبرات السابقة والأحداث الإيجابية وما يحققه الفرد من نتائج فإذا كانت مواقف الإنجاز الأولية إيجابية بالنسبة للفرد فإنه يميل للأداء والالتزام في السلوكيات المنجزة ، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت هناك بعض الخبرات السلبية فإن ذلك سوف يثنأ عنه دافعا لتحاشي الفشل.

إن تصور ماكليتلاند في الدافعية للإنجاز أهمية كبيرة وقد أوضح كورمان 1974 كبيرة لسببين:

السبب الأول : أنه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد ، وانخفاضها لدى البعض الآخر ، حيث تمثل مخرجات أو نتائج الإنجاز أهمية كبيرة من حيث تأثيرها الإيجابي والسلبي على الأفراد ، فإذا كان العائد إيجابيا ارتفعت الدافعية ، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية ، ومثل هذا التصور قد يمكن من خلاله قياس الدافعية إنجاز الأفراد والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الإنجاز مقارنة بغيرهم.

السبب الثاني : يتمثل في استخدام ماكليتلاند لفروض تحريبيه أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط

النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للإنجاز في بعض المجتمعات والمنطق

الأساسي خلف هذا الجانب أمكن تحديده في ما يلي:

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

- مواقف المخاطرة المتوسطة: حيث تقل مشاعر الإنجاز في حالات المخاطرة المحدودة أو الضعيفة ، كما يحتمل أن لا يحدث الإنجاز في حالات المخاطرة الكبيرة.
- المواقف التي تتوفر فيها المعرفة بالنتائج أو العائد من الأداء :حيث انه مع ارتفاع الدافع للإنجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الإنجاز.

■ المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولاً عن أداؤه؛ ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الإنجاز يرغب في تأكيد مسؤولياته عن العمل.

نظراً لأن الدور الملزم لعمل ما يتسم بعدد من الخصائص فإن الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة للإنجاز سوف ينجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم . وقد أكد ماكيلاند بان النمو الاقتصادي للأمم يعتمد على الأداء الناجح للدور الملزم، حيث يعتمد نجاح المجتمع وتقدمه على الأفراد الذين ينجذبون إلى الوظيفة الملزمة حيث تحمل المسؤولية والاستقلالية في الأداء .

4-6- نظرية النسق الأيكولوجي :

يعتبر مفهوم النسق الأيكولوجي، مفهوماً حديثاً لتحليل علاقة الإنسان بالبيئة المحيطة، ويؤكد هذا المفهوم على أثر البيئة الفيزيائية المحيطة بالإنسان على سلوكه الاجتماعي، فالنسق الأيكولوجي نسق تفاعلي وظيفي بين الإنسان والبيئة الفيزيائية المحيطة بما تشمله من مناخ وحرارة، وبيئة العمل بما تضمنه من تيسيرات أو مشكلات تنعكس على الأفراد الموجودين بها، والتفاعلات مستمرة ومتبادلة بين الإنسان والعوامل الفيزيائية المحيطة . وتضيف نظرية النسق الأيكولوجي أهمية دراسة العناصر الفيزيائية المحيطة بالإنسان وتأثيرها على الإنسان وسلوكه الاجتماعي.

ومن ثم فالبيئة المحيطة إذا كانت إيجابية من إمكانيات وتيسيرات ومناخ جيد تساعد على تدعيم دافعية الأفراد أو العكس. فبيئة العمل المناسبة، تُيسر للعاملين بها النجاح والإنجاز، والعكس صحيح، فالبيئة المحيطة وطبيعة الظروف التي يؤدي فيها العاملون أعمالهم وعلى مختلف مستوياتهم بصورة غير سليمة تؤثر على أداء الأفراد؛ كما أن البيئة الداخلية والخارجية تؤثر على أي مؤسسة؛ لأنها في النهاية جزء متفاعل مع البيئة، ومن هنا تكمن أهمية تكامل دراسة البيئة المحيطة وتحليل وتقييم العوامل المؤثرة فيها على إنجاز العمل بصورة سوية .

4-7- نظرية التعلم الاجتماعي :

الواقع أن هناك العديد من نظريات التعلم ترى إمكانية أن يساهم التعلم الاجتماعي في تدعيم دافعية الإنجاز لدى الأفراد وتتعدد نظريات التعلم الاجتماعي، فمن خلال القدوة الحسنة يتعلم الآخرون، ووجود شخص معين وسط مجموعة متميزة أو متفوقة تدعم دافعية الإنجاز لديه بوضوح ، وهناك نظريات أخرى فرعية للتعلم، منها التعلم بالمحاولة والخطأ، والتعلم بالاقتران والتعلم الشرطي الإجرائي (صالح بن رميح الرميح ، 2005، ص : 276)

خامسا: أقسام دافعية الإنجاز :

يذهب الباحث فيروف (1969) إلى ان دافع الإنجاز ينقسم إلى دافع ذاتي ودافع إجتماعي.

5-1- دافع الإنجاز الذاتي :

ينبع من داخل الفرد ، يخضع لمقاييس شخصية ، يحندها الفرد لنفسه معتمدا على خبراته في سن مبكرة حيث يجد لذة في الإنجاز و الوصول إلى الهدف فيرسم نفسه أهدافا يحاول تجاوزها.

5-2- دافع الإنجاز الإجتماعي :

دافع الإنجاز الإجتماعي فيخضع لمعايير يرسمها الآخرون (أي ان إنجاز الفرد يخضع لمقاييس المجتمع)

ويندمج الدافعان بتقديم السن في افع إنجاز واحد متكامل ، ويحتاج الفرد لتكوين اندافع المتكامل للإنجاز إلى شعوره بالثقة في نفسه منذ سن مبكرة ، كما يحتاج إلى خبرات ناجحة عند مقارنة نفسه بقرناته (محمد مقداد وآخرون : 1995 ص:140-141)

سادسا : خصائص الأفراد ذوي الانجاز العالي :

- يملكون النزعة للقيام بمجازفات محسوبة ومنضبطة لذلك يضعون لأنفسهم أهدافا تتطوي على التحدي والمجازفة، وهم يفعلون ذلك كحالة طبيعية ومستمرة إذ أنهم لا يشعرون باللذة والانجاز إذا كانت المهام والأهداف التي ينفذونها سهلة ومضمونة النتائج .
- الميل إلى الوضعيات والمواقف التي يتمكنون فيها من تحمل المسؤولية الشخصية في تحليل المشاكل وإيجاد الحلول لها. (ناصر نادي عدون ، 2004، ص: 81)
- الرغبة في التغذية العكسية لانجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى انجازاتهم.
- يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الانجاز بما يؤديه من عمل في حد ذاتها أكثر من اهتمامه بأي عائد مادي يعود عليه من انجاز هذا العمل، وهو دون شك يرغب في الحصول على قدر كبير من المال لكونه مقياسا لدرجة امتيازه في أداء عمله.
- يتميز الأفراد مرتفعي الانجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد .
- الأكثر خبرة من هم ، ويلتزمون بأرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذين يريدون اتخاذ القرار فيه .
- يفضلون المهن المتغيرة والتي تحدث فيها تحديات مستمرة، وينفرون من المهن الروتينية .
- يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبط بها .
- يهتمون بالأهداف المستقبلية بعيدة المدى ، إذ يتميز بمنظور مستقبلي اكبر .

http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia15/Ingaz/sec01.doc_cvt.htm

(00:34 ، 2012/04/11 ،

سابعاً: قياس الدافعية للإنجاز:

تصنف مقاييس دافعية الإنجاز إلى قسمين :

- مقاييس اسقاطية

- الثانية مقاييس موضوعية.

7-1-1- المقاييس الاسقاطية:

7-1-1-1- مقاييس الإنجاز لمكلياند وزملاؤه (1953): تقدير الصور والتخيلات

أعد ماكلياند اختبار لقياس الدافعية للإنجاز، مكون من أربعة صور تم توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (T.A.T) الذي أعده موراي (1938) (رشا عبد العزيز عبد الباسط، 1999، ص:23) كما صمم ماكلياند البعض الآخر خصيصاً لقياس الدافع للإنجاز.

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

ماذا حدث، ومن هم الأشخاص؟

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

ما محور التفكير، وما المطنوب أداءه، ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟

ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟

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

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

7-1-2- مقياس الاستبصار : لفرنش (1958)

قامت فرنش بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه ماكلياند لتقدير صور وتخيلات الإنجاز، حيث وضعت جملاً مفيدة، تصف أنماطاً متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية اسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية، الذي يشتمل عليه البند أو العبارة.

1-3-1- مقياس التعبير عن طريق الرسم: (A.G.E.T) لأرنوسون :

صمم هذا المقياس لقياس دافعية الإنجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار ماكليلاند وزملاؤه وكذا اختبار فريش للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقدير الذي وضعه أرنوسون لتصحيح اختبار الرسم فئات أو خصائص معينة كالخطوط والحيز والأشكال وذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الإنجاز. بالرغم من تطبيق هذه المقاييس على عدد من العينات إلا أنه تعرض لعدة انتقادات من بينها :

- الباحثين أنها ليست مقاييس حقيقية بل انها تصف انفعالات المفحوصين بصندوق مشكوك فيه.
- لا تحتوي على معيار موحد للتصحيح بل تختلف من شخص لآخر.
- كما يرى بعض الباحثين أن هذه المقاييس لا تقيس فقط الدوافع بل تعداها إلى جوانب من شخصية الفرد و يرى فيرون 1953 أن اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع أن تقيس به الدوافع إلا عند الفرد المتعلم تعليماً جيداً لكي يتمكن من أن يكتب قصة ويعبر عما يراه.

2-7- المقاييس الموضوعية:

حاول الباحثون تصميم مقاييس أكثر موضوعية لقياس دافع الإنجاز متجنبين الأخطاء التي احتوتها المقاييس الإسقاطية. من بينهم ما يلي:

1-2-7- اختبار الدافع للإنجاز لهرمانس 1970:

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

- مستوى الطموح
- السلوك المرتبط بقبول المخاطرة
- المثابرة
- توتر العمل
- إدراك الزمن
- التوجه نحو المستقبل
- اختيار الرفيق
- سلوك التعرف

- سلوك الإنجاز

ويتكون هذا الاستخبار من 29 عبارة متعددة الاختيارات.

7-2-2- مقاييس التوجه نحو الإنجاز: لايزنك و ويلسون Wilson :

ضمن اختيار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي، المثالي ويتكون

المقياس من 30 بندا. يجاب عنها ب: نعم ، غير متأكد ، لا.

7-2-3- مقياس (راي -لن) للدافع للإنجاز 1960 :

وضع أن هذا المقياس في 1960 وطوره راي، في السبعينات ويتكون من 14 سؤالا يجاب عنها ب نعم،

غير متأكد، لا . وللتحكم في وجهة الإيجاب تم عكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد

العبارات، والدرجة القصوى هي 42 وللمقياس ثبات يزيد على 70 .

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف الدافعية ثم تطرقنا إلى دافعية الإنجاز، و ذلك بتقديم تعريفات مختلفة للباحثين في الدوافع النفسية ، ثم تعرضنا لعناصر دافعية الإنجاز، كما تما عرض انماذج والنظريات المفسرة لها ، ثم تعرضنا لأنواعها و خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي ، أخيرا تم تقديم بعض الطرق لقياس دافعية الإنجاز .

الفصل الرابع : الحماية المدنية

أولاً : تعريف الحماية المدنية

ثانياً : المهام الأساسية للحماية المدنية

ثالثاً : علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى

رابعاً : التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية

خامساً : وحدات الحماية المدنية

سادساً : التسيير الإداري للوحدة الرئيسية

سابعاً : برنامج العمل اليومي

تمهيد:

الحماية المدنية هي جهاز مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات وبناءا على هذا المنطلق فإنها تعتبر مرفقا تابعا للدولة، بها نظم وقوانيني تدير عليها، وتتحكم في الكيفيات اللازمة لتسيير المستخدمين بها وكذا عمليات التدخل السريع الذي يبقى من الأولويات الأولى لإنقاذ وحماية كل من هو في خطر حقيقي وعليه فإن المهمة تنحصر في ثلاث عناصر هي: التوقع ، الوقاية والإسعاف .

ومر، هذا النوجه بنظرة السياسة العامة للحماية المدنية، يتكويين مستخدميها في شتى المجالات ولما وصلت إليه التكنولوجيا الحديثة للتغلب على مختلف الصعاب التي يمكن أن تحدثه الكوارث، سواء كانت طبيعية أو تكنولوجية.

أولاً: تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن ، تتميز بتنظيم إداري (تقني وعلمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

ثانياً: المهام الأساسية:

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية .
- حراسة الشواطئ والمصطافين .
- نقل الجرحى والمرضى .
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية .
- البحث عن التائهين في الصحراء .
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها .
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار .
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار .
- التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية وفي نقل المواد الخطيرة.

ثالثاً: علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى:

3-1- الميدان الوقائي : تمكن علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى في الميدان الوقائي كما يلي:

بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 06 مارس 1994 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية بتقسيم مصلحة الوقاية إلى مكاتب أخرى على حسب احتياجات الولاية فولاية قالمة تتكون مصلحة الوقاية فيها من مكثتين:

- مكتب الدراسات والإحصائيات

- مكتب الحرائط والأخطار الخاصة

تسعى مصلحة الوقاية بالتنسيق مع المؤسسات الأخرى والإدارات المختلفة على تطبيق

المقاييس الأمنية الخاصة بالمنشآت الصناعية التابعة للإدارات والمؤسسات العمومية، ومن مجمل نشاطاتها:

- الدراسة على المخطط : وتخص هذه الدراسة للمؤسسة المستقبلية للجمهور والمؤسسات الخطيرة ، المزعجة وغير الصالحة والبيانات السكنية.
- الزيارات الوقائية : والمغزى منها هو مكافحة الخطر بطريقة غير مباشرة قبل وقوعه .

الفصل الرابع: الحماية المدنية

- اختيار الأراضي : تعتبر مصلحة الوقاية العنصر الرئيسي للجنة اختيار الأراضي وهذه اللجنة تتكون من مديريات ومصالح تتغير حسب نوعية المشروع المنجز على الأرضية.
 - زيارات المراقبة : تكون بالنسبة للمؤسسات المصنفة والمفهرسة .
 - حملات التوعية : وهي تخص كل المؤسسات والشركات التي توعي أعوان الأمن الخاصين بها
 - الزيارات الفجائية : تواتر الزيارات يكون كالتالي:
 - كل 03 أشهر بالنسبة للمؤسسات الصنف الأول المجهزة بخشبة نوع- أ
 - كل 06 أشهر بالنسبة لمؤسسات الصنف الأول أو أنواع أخرى
 - كل سنة بالنسبة للمؤسسات المصنفة 4.3.2
 - بالتنسيق مع مديرية التعمير والبناء ومديرية تنظيم الشؤون العامة وبالنسبة لمخازن غاز البروبان أقل من 500كلغ، وغاز البوتان أقل من 1000 كلغ يكون التعامل مباشرة مع وحدة نفضال للولاية وتطبيقاً لأحكام المنشور الوزاري رقم 6545 الذي ينظم التعامل بين مصلحة الوقاية والإدارات العمومية.
- 3-2- تنظيم الإسعافات :

تكمن علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى في مجال تنظيم الإسعافات والتدخلات تسمى مصلحة الحماية العامة.

تعمل مصلحة الحماية العامة على أساس المرسومين:

المرسوم 85 / 231 المؤرخ في 25 أوت 1985 المتعلق بعمليات التدخل في حالة وقوع كارثة.

المرسوم 85 / 232 المؤرخ في 25 أوت 1985 المتعلق بالوقاية ضد الكوارث

حيث تنقسم مصلحة الحماية العامة إلى مكنتين:

- مكتب المخططات والأجهزة الأمنية .

- مكتب الاتصالات العملية .

إذ أنه بالتنسيق بين المكنتين يكون هناك مجال تنظيم الإسعافات والتدخلات منظمًا بإحكام.

من مهام هذه المصلحة هي دراسة مخططات التدخل والإسعافات في حالة وقوع كارثة حيث يكون دور هذه

المصلحة في التنسيق بين المعنيين في التدخل أثناء وقوع أي كارثة من مؤسسات وإدارات وشركات.

الكوارث مرتبة إلى 14 كارثة حسب أهميتها كما يلي :

1- خطر الزلزال (كارثة طبيعية)

2- خطر الفيضانات (كارثة طبيعية)

3- خطر الانفجارات (كارثة طبيعية)

الفصل الرابع: الحماية المدنية

- الاختيار بين الموظفين الذين تتوفر لديهم خبرة مهنية كافية، عن طريق التسجيل في قائمة التأهيل بعد استشارة لجنة الموظفين

- عن طريق التوظيف المباشر

ب-التعيين: يعين المترشحون الذين استوفوا الشروط، حيث تصدر وثيقة التعهد في شكل مقرر تبين بدقة المعلومات التالية:

- منصب العمل

- الصنف وقسم تصنيف المنصب المذكور

- المصلحة التي عين فيها

- الرتبة

- الراتب

ج-المدة التجريبية:

تحدد مدتها في القوانين الأساسية الخاصة طبقاً للقوانين والتنظيمات المعمول بها، وهي عموماً محددة بمدة تسعة أشهر، قابلة للتجديد عند الاقتضاء.

د-التثبيت : يتم تثبيت المتمرنين في مناصب عملهم بعد انقضاء المدة التجريبية.

هـ-الترقية في الدرجة : تجري الترقية حسب القواعد العامة الواردة في القانون الأساسي النموذجي .وفق كفاءات تحدها القوانين الأساسية الخاصة حسب المراتب الثلاثة : الدنيا ، المتوسطة والقصوى .والنسب المنصوص عليها في المادة 75 من المرسوم 85/ 59 المؤرخ في 11/09/ 82 المتعلق بالقانون الأساسي النموذجي لعمال المؤسسات والإدارات العمومية.

و -العقوبات : ينص عليها القانون : 82/ 302 المؤرخ في 11/09/ 82 المتعلق بكفاءات تطبيق الأحكام التشريعية لعلاقات العمل الفردية، فكل خطأ مهني يرتكبه عون الحماية المدنية أثناء تأدية مهامه، يعرضه لعقوبات تأديبية حسب نوعية الخطأ وتصنف الأخطاء إلى ثلاث، يتولى تسيير الحياة المهنية درجات:

- الدرجة الأولى : الخاصة بالانضباط العام

- الدرجة الثانية : الناتجة عن الغفلة و الإهمال

- الدرجة الثالثة : المتمثلة في التلبس بإخفاء معلومات أو رفض تنفيذ التعليمات أو إفشاء أسرار مهنية.

يمكن أن تسلط على أي عون يقصر في أداء واجباته المهنية أو يخالف الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بعلاقات العمل، العقوبات التأديبية التالية:

- الخطأ المهني من الدرجة الأولى : يتراوح العقاب بين الإنذار الشفوي والطرده من يوم إلى ثلاثة أيام.

الفصل الرابع: الحماية المدنية

- الخطأ المهني من الدرجة الثانية: الطرد من 04 إلى 8 أيام
- الخطأ المهني من الدرجة الثالثة: يتراوح العقاب بين التخفيض في الرتبة بصفة تأديبية والتسريح بدون مهلة مسبقة ودون تعويضات.

هـ -التكوين: يسهر هذا المكتب على إعداد برامج التكوين وكذا تطبيقه على مستوى وحدات الحماية المدنية، ويعمل على القيام بتريصات لأعوان الحماية المدنية والحرائق وتريصات لمختلف التخصصات ويقوم كذلك بمتابعة النشاط الاجتماعي لمختلف الموظفين وأعوان الحماية المدنية، منذ التوظيف وذلك بمتابعة:

- تطور الحياة المهنية .
- العمل المرضية .
- المتابعة الطبية .
- الدورات الرياضية .

4-1-2-المحاسبة والأموال: يتولى هذا المكتب مسك الاعتمادات وتسيير الميزانية وتنفيذها حسب الأبواب وبق سمها على عدة مواد، كما يقوم بإحصاء ومتابعة العتاد والأموال والمنشآت المتواجدة بمختلف وحدات الحماية المدنية.وهي كالتالي:

أ - تسيير الميزانية: تنقسم الميزانية العامة للحماية المدنية على مختلف المديريات ومصالح الحماية المدنية، وعلى هذا فإن ميزانية المديرية الولائية للحماية المدنية، تأتي مقسمة إلى أبواب محددة حيث لا يمكن تغيير اعتمادات الأبواب إلا أن مكتب المحاسبة يقوم بتقسيم هذه الاعتمادات إلى مختلف المواد المصرح بها من طرف المديرية العامة، وهذا حسب احتياجات مصالح المديرية الولائية، بعد تخصيص الاعتمادات يقوم مسؤول مكتب المحاسبة بتسجيلها على المواد لمختلف الأبواب ويوجهها إلى المراقب المالي مرفقة بوثيقة التكفل وذلك بغرض تسجيلها.

إن تنفيذ الميزانية مرتبط بالقيمة المالية للمشروع المراد انجازه، فإن كان يفوق

4000000,00 دج فإنه في هذه الحالة يخضع للإجراءات القانونية التي تشرف عليها المديرية العامة للحماية المدنية، وبالمقابل فإن كان المشروع لا يفوق 4000000,00 دج فإنه يخضع للإجراءات القانونية التي يشرف عليها مكتب المحاسبة والأموال بالمديرية الولائية إلا أنه يجدر بنا أن نشير إلى أنه يفوق التعامل مع متعامل واحد بقيمة مالية تفوق 4000000,00 دج في الحالة الأخيرة عند تنفيذ الميزانية.

يقوم مكتب المحاسبة والأموال بتحضير وثيقة التزام مع تحضير الفاتورة الشكلية وتبعث للمراقب المالي بالولاية والذي من صلاحياته مراقبة ما يلي:

- من الملتمزم بالأمر بالصرف

الفصل الرابع: الحماية المدنية

- الإدراج حسب الباب والمادة
- الرصيد القديم، مبلغ العملية والرصيد الجديد
- بعد أن يؤشر المراقب المالي على وثيقة الالتزام، ترفق هذه الأخيرة مع حوالة الدفع الفاتورة ويومية الحوالات وتوجه إلى خزينة الدولة التي تراقب:
- مواصفات الفاتورة والمعلومات
- إمضاء الأمر بالصرف
- مراقبة صحة الحساب
- مراقبة ديون الخزينة على المتعامل

ولذا فإنه يجب انجاز 03 نسخ من وثيقة الالتزام حيث تقدم نسخة إلى أرشيف المديرية ، ونسخة أخرى تبعث إلى الخزينة بعد تأشير المراقب المالي بعد التنفيذ ، يكون التنفيذ بحوالة الدفع وشهادة المدير بأن الخدمة منجزة، مرفوقة بفاتورة نهائية بها.

ختم الخدمة المنجزة، كما يسجل على الحوالة ختم الجرد، الإشعار بالتحويل إضافة إلى بطاقة الالتزام ونسخة من سند الطلب ويومية حوالات الدفع.

ب-المرتبات : من النشاطات الأساسية لمكتب المحاسبة والأملاك هو انجاز الراتب الشهري لمختلف موظفي وأعوان الحماية المدنية والتي على أساس عددهم وأصنافهم خصص لها باب خاص في ميزانية المديرية الولائية. ولحساب المرتب الشهري لعون الحماية المدنية نقوم بتعيين مايلي:

❖ الأجر الأساسي:

- الأجر القاعدي
- العلاوة المكملة للأجرة
- علاوة الخبرة
- ❖ العلاوات:
- علاوة التبعية
- علاوة الخطر
- علاوة الخطر الاستثنائي
- تعويض المنطقة
- المنح العائلية

و-الخصوص:

- الضمان الاجتماعي
- الضريبة على الدخل العام
- التعاضدية

ه-العقاد : تتوفر مختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية على عقاد متنوع، وهو إما أن يكون تخصيص من المديرية العامة لفائدة المديرية الولائية أو عبارة عن اقتناء من ميزانية المديرية الولائية.

يوجد نوعين من العقاد، المستهلك وغير المستهلك، الذي يسجل بدفتر الجرد وهذا الأخير خاص بجميع مؤسسات الدولة، مخصص عن طريق قرار حكومي ويسجل كذلك في السجل اليومي المخصص من طرف وزارة الداخلية و يتم تخزين العقاد على مستوى الحضيرة الولائية وعلى مستوى الوحدات، بتوفير سندات إدخال وإخراج عن طريق وثائق الأمر بالحركة، ويخزن العقاد في الأدراج ويسجل على بطاقات التخزين، وخروج العقاد من المخازن لا يتم إلا بأمر الحركة ممضي من طرف مكتب العقاد ومدير الحماية المدنية بالولاية ويكون خروجه لأسباب مختلفة منها:

- التحويل من وحدة إلى أخرى
 - الإغفاء في حالة عدم الصلاحية حيث يسلم لمصالح أملاك الدولة
- ولذلك يجب أن تتوفر على مستوى المكتب الوثائق التالية :السجل اليومي، دفتر الجرد والتوزيع الجغرافي للعقاد، ملفات السيارة، ملفات حوادث العقاد، ملف مستندات الإثبات.
- أما الوحدات فتتوفر على الوثائق التالية :السجل اليومي، بطاقة الجرد والتوزيع الجغرافي للعقاد.
- وفيما يخص الأمر بالحركة فيكون على (15) نسخ : واحدة على مستوى المكتب، وشخصين لكل من المرسل والمرسل إليه، بعد التوقيع ترجع نسخة عن كل منهما إلى المكتب عند حدوث حادث بسيارات المصلحة فإن المديرية الولائية تحضر ملقا يتكون من:
- محضر الشرطة أو الدرك الوطني عند الحادث أو المرفة
 - محضر الحماية المدنية عند حالة حريق العقاد
 - رخصة الخروج أو الأمر بالمهمة
 - تقرير رئيس العدد
 - البطاقة التقنية للحادث
 - تقرير قائد الوحدة
 - تقرير الخسائر

ويرسل الملف إلى المديرية العامة للحماية المدنية

4-2- مصلحة الحماية العامة (SPG) :

يتولى رئيس المصلحة إعداد مخططات تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو يأمر بإعدادها ويسهر على ضبطها باستمرار، ويعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار عند حدوث الأخطار. ينظم رئيس المصلحة وينفذ ويراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات كما يقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة، وذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني ويساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية: مكتب المخططات والأجهزة الأمنية.

تقوم مصلحة الحماية العامة بالمهام التالية:

- إحداث مختلف مخططات التدخل
- تنسيق العمل مع المصالح المعنية لإنجاز المخططات
- السهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدات الحماية المدنية
- تسيير برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية والسهر الدائم على تطبيقها ميدانيا
- مناقشة ودراسة احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية
- تحضير تغطية أمن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية إضافة إلى امتحانات البكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.

- يسهر على ضمان نيمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة

- المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة

مخططات التدخل والإسعافات:

أ- مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات

ب- مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للبلدية

ج- مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للوحدة

أ- المخطط الولائي : إن النموذج المخصص لمخطط الإسعافات والتدخلات للولاية هو وثيقة على شكل حافظة تشمل ثلاثة أقسام من بينها مخطط النشاط الذي يعتبر دليل الإجراءات والأوامر المتخذة في الميدان من طرف الوالي، حيث يستوجب في حالة وقوع كارثة تدخل المقياس المعنية والمحددة في المادة 34 من المرسوم التنفيذي رقم 85/231 المؤرخ في : 25/08/1985 والتي عددها 14 مقياسا .

ب- المخطط البلدي : له نفس المخطط الولائي إلا أنه خاص بالبلدية ومن أهدافه ضمان هيئة للمسؤولين على المستوى البلدي من أجل التكفل بالكارثة محليا، وهو يحتوي على 08 مقاييس محددة في المادة 35 من المرسوم التنفيذي رقم 1985/231.

ج- مخطط الوحدة : إن الهدف العام من هذا المخطط هو التنظيم للتكفل المحكم بالكارثة ، على مستوى الوحدة الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك التعرف بالتحركات والتأكد من التواجد بين المسؤوليات الخاصة بمدير الوحدة فيما يخص التنسيق من جهة والأمن العام من جهة أخرى، حيث يحتوي على 05 مقاييس للتدخل محددة في المادة 36 من المرسوم 1985/ 213 وهي كالتالي:

- الإسعافات والإنقاذ
- العلاج الطبي
- المعدات والتجهيزات
- الاتصال والإعلام
- النقل

ملاحظة : أي مخطط أو جميع المخططات يمكن أن تكون خاضعة للتجديد

4-3- مصلحة الوقاية (SP) :

تعتبر مصلحة الوقاية إحدى المصالح الثلاثة المكونة لمديرية الحماية المدنية لولاية قالمة بمنظمة وهيكلية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم : 54/92 المؤرخ في 12/02/1992، الذي يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية، وكذا بموجب القرار الوزاري المشترك الصادر في 06 مارس 1994 ، الذي يحدد عدد المكاتب المكونة لهذه المصلحة ، المتمثلة في مكتب الدراسات والإحصاءات، مكتب الخرائط والأخطار الخاصة .

بالنسبة لنشاط مصلحة الوقاية لولاية قالمة ، فهي تعتمد في أساسها القانوني على ضوء ما ورد في المرسوم التنفيذي سابق الذكر، حيث حدد المشرع الجزائري المحاور الكبرى لهذا النشاط في المادة الثانية منه، تقوم هذه المصلحة من خلال مكاتبها بعدة مهام:

4-3-1- مهام مصلحة الوقاية :

- تتابع وترقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية
- تجري دراسات المخاطر والأمن لقائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية.
- تعد خطط الوقاية أو تأسر من يدها وتراقبها.
- تبادر بحملات التوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظيمها.

تتكون مصلحة الوقاية لولاية قالمة من مكاتبين:

- 4-3-2- مكتب الدراسات والإحصائيات : يقوم بدراسة الأخطار على المخططات والزيارات الوقائية، وزيارات المراقبة، وزيارات المطابقة، أما بالنسبة لزيارات المراقبة والمطابقة للمؤسسات المستقبلية للمواطنين تقوم بها لجنة الوقاية والحماية المدنية لولاية قالمة ، أما المنشآت المصنفة تقوم بزيارتها لجنة المراقبة والحراسة، كذلك يقوم المكتب بالمشاركة في اللجان المختلفة والتي منها لجنة اختيار الأراضي ولجنة حماية المنشآت الطاقوية ولجنة مراقبة النشاط غير القار، أما الإحصائيات فالهدف منها هو الخروج بتوصيات وقائية للحد من الحوادث ويقوم بإعداد الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، السنوية، السنوية والموسمية.

- 4-3-3- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة : يتكلف هذا المكتب بإعداد مخططات الوقاية من الكوارث والخرائط الخاصة بالأخطار كمايلي:

4-3-3-1- مخططات الوقاية :

إن ملف مخططات الوقاية يحتوي على رسم تخطيطي ينجز حسب نموذج يحتوي على النقاط التالية:

أ- المقدمة:

- تعريف الخطر

- تاريخ الخطر

- احتمال حدوث الخطر

- المدى الاجتماعي والاقتصادي للخطر

ب- تعريف الخطر :

- يتضمن تحديد موقع الخطر

ج- القواعد العامة والخاصة للوقاية:

-القواعد العامة

-القواعد الخاصة

إن المخطط المنجز حسب نوع الخطر المحصى، يجب أن يتوافق مع الحالات الخاصة لكل ولاية، بلدية، وحدة، كما يجب أن يترجم بإجراءات ملموسة وكذلك سجل الإنشاءات على المدى القصير، المتوسط والبعيد.

-الرسومات التخطيطية العامة الواجب توافرها في الملف هي:

- مخطط عام للوقاية من الحرائق والإنفجارات
- مخطط عام للوقاية من الأريثة
- مخطط عام للوقاية من الجراد
- مخطط عام للوقاية من الجفاف
- مخطط عام للوقاية من الثلوث
- مخطط عام للوقاية من حرائق الغابات
- مخطط عام للوقاية من الزلازل
- مخطط عام للوقاية من العواصف والرياح الهوجاء
- مخطط عام للوقاية من حركة التربة
- مخطط عام للوقاية من كوارث النقل
- مخطط عام للوقاية من حوادث الإشعاع
- مخطط عام للوقاية من الفيضانات

1- على مستوى البلدية:

إن مخطط الوقاية لكل من الأخطار التي يمكن أن تخص تراب بلدية ما يشكل في الحقيقة وفي غالبية الأحيان مستخلص من مخطط الوقاية من الأخطار الخاص بالولاية، غير أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يجب أن يحفظ ويسير ويتابع مخططات الوقاية التي تخص البلدية.

أن مراقبة تطبيق الإجراءات التي هي من صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي يتم من طرف المدير المعني من الجهاز التنفيذي الولائي وكذلك من طرف الولائي.

2 - على مستوى الوحدة:

بنفس الطريقة المتبعة على مستوى الولاية، من الضروري أن يقوم مدير كل وحدة اقتصادية أو اجتماعية بإعداد إحصاء للأخطار المحتملة في وحدته بحكم موقعها أو بسبب نشاطاتها وفي نهاية هذه العملية يجب أن يعد مخططا رقائيا يتضمن سجل إنشاء للمقاييس (التابير) المنصوص عليها، يجب أن يسهر مدير الوحدة على تطبيق هذه المقاييس ، في حين تضمن الوزارة الوصية التنسيق الوطني للنشاطات الخاصة بالوحدات التابعة

الفصل الرابع: الحماية المدنية

لقطاعها، كما يعمل الوالي وعن طريق مدير الجهاز التنفيذي، على ضمان مراقبة تطبيق التدابير الوقائية المسطرة في إطار سجل مقيد، الحماية المدنية تتولى المراقبة الدائمة لجهاز الوقاية من الأخطار.

د- تسيير المخططات : تسيير مخططات الوقاية من طرف المسؤولين على إنجازها وذلك على مستوى الولاية، البلدية والوحدة، السلطات المكلفة بالمراقبة والتطبيق لمخطط التدخل، والهيئات المختصة المساهمة في الدراسات، توجه إليها نسخة من المخطط.

1 - على مستوى الولاية : مخطط الوقاية المنجز، لكن خطر قد تم إحصاءه، يكون وفق الرسم التخطيطي النموذجي على خمسة نسخ ترسل إلى:

- المديرية العامة للحماية المدنية.

- الوزارة الوصية

- الوالي

- مسؤول الجهاز التنفيذي، الذي ساهم في إنجاز مخطط الوقاية

- مسؤول على الهيئة التي ساهمت في دراسة مخطط الوقاية

2 - على مستوى البلدية: مخطط الوقاية المنجز لكل خطر قد تم إحصاءه والخاص بالبلدية، أو المستخلص من مخطط الوقاية الخاص بالبلدية، والمنجز من طرف مسؤول الجهاز التنفيذي، يكون وفق الرسم التخطيطي النموذجي على خمس نسخ ترسل إلى:

- المديرية العامة للحماية المدنية

- الوالي

- المسؤول عن الجهاز التنفيذي المعني بالخطر

- رئيس المجلس الشعبي البلدي

- المسؤول على الهيئة التي ساهمت في دراسة مخطط الوقاية

3 - على مستوى الوحدة: مخطط الوقاية المنجز للأخطار التي تم إحصاءها على مستوى الوحدة ينجز على 08 نسخ وفق الرسم التخطيطي النموذجي، ترسل إلى:

- المديرية العامة للحماية المدنية

- الوالي

- المسؤول على الجهاز التنفيذي المعني بالخطر

- رئيس المجلس الشعبي البلدي

تضم الحماية المدنية لولاية قالمة عدة وحدات هي:

- الوحدة الرئيسية قالمة
- الوحدة الثانوية وادي زناتي
- الوحدة الثانوية بوشقوف
- الوحدة الثانوية حمام النبائل
- الوحدة الثانوية حمام دباغ
- الوحدة الثانوية زريبة الوادي
- المركز المتقدم قالمة

وحدات ثانوية طور الإنجاز :

- الوحدة الثانوية عين مخلوف (نسبة تقدم الأشغال 80 %)
- الوحدة الثانوية لخزارة (نسبة تقدم الأشغال 30 %)
- الوحدة الثانوية وادي زناتي (لم تتطلق الأشغال فيها)
- المركز المتقدم تاملوكة (لم تتطلق فيها الأشغال)

5-1-1-1- تعريف الوحدة الرئيسية للحماية المدنية :

هي وحدة تدخل مسؤولة على عمليات التدخل في قطاع مقر الدائرة والبلديات التابعة لها وهي تعمل على التسيير الإداري للأعوان وصيانة العتاد الموجود تحت تصرفها والقيام بتنظيم التكوين، والمناورات وهي تشكل أساسا من كتيبة يسيرها رئيس الوحدة برتبة ملازم أول.

5-1-1-2- رئيس الوحدة الرئيسية: يعين من طرف سلطة التعيين باقتراح من مدير الحماية المدنية للولاية ويمرافقة المدير العام، وتنتهي مهامه بنفس الطريقة وهو يخضع للشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي لأعوان الحماية المدنية. ويتولى المهام التالية:

- مسؤول على النشاط العملي على مستوى الدائرة.
- مسؤول أمام المدير عن سير وصيانة العتاد والمنشآت التابعة له.
- يعتبر المسير العملي للأعوان مدة دائمة أثناء التدخل.

5-2- تأطير وحدات الحماية المدنية :

للقيام بالمهام التي قلنت بها تمتلك وحدات الحماية المدنية أعوان للتدخل وكذلك موظفين إداريين لتسيير الشؤون الإدارية العامة .

الفصل الرابع: الحماية المدنية

أعوان التدخل منظمون إلى وحدات مصنفة ومنظمة بطريقة تسمح بتوزيع المهام بصفة عقلانية داخل كل الوحدات ، كل تشكيلات التدخل لرجال الحماية المدنية تصنف حسب أهميتها إلى :

5-2-1- الفيلق : يسيره نقيب ويتكون من :

2- ملازمين أوليين 4- ملازمين 8- رقباء 16- عريف 80- عون

5-2-2- الكتيبة : يسيرها ملازم اول وتتكون من :

2- ملازمين 4- رقباء 8- عرفاء 40- عون

5-2-3- المفزة : يسيرها ملازم وتتكون من :

2- رقبين 4- عرفاء 20- عون

5-2-4- الفصيلة : يسيرها رقيب وتتكون من :

2- عريفين 10- أعوان

5-2-5- الفرقة :

مكونة من خمسة (05) أعوان يسيرها عريف ، تمثل الطريقة الأساسية للإنتلاق الأول إلى مكان

الحادث .

الفصل الرابع: الحماية المدنية

رؤساء العدد المكلفون بسيارات الإسعاف وشاحنات التدخل والأعوان الموضوعين تحت تصرفهم أثناء التدخلات المختلفة خلال مدة المداومة.

7-3- الورقة اليومية:

تحضر من طرف الضابط أو مساعده صف ضابط الحراسة وتوقع من طرف رئيس الوحدة مسبقا حيث يراعى في ذلك توزيع رؤساء العدد وأعوان التدخل في وسائل التدخل.

7-4- التكوين المستمر:

طبقا للبرقية رقم/ 2944 م.ع.ح.م/م.م.ت. بتاريخ 21/09/96 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية وطبقا للبرقية رقم 559 م.ع.ح.م /م.ف.ت. بتاريخ 97/03/09 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية حيث بداية كل شهر تتم برمجة برنامج خاص بالتكوين المستمر من طرف مسؤول مكتب التكوين بالمديرية حيث يشمل هذا الأخير على مختلف المناورات في مجال الإسعاف والإطفاء والإنقاذ بالإضافة إلى الدروس النظرية في مختلف الاختصاصات وهذا لضمان تحسين مستوى عون الحماية المدنية لتقديم خدمات جيدة ودقيقة أثناء التدخلات.

خلاصة الفصل:

استعرضنا في هذا الفصل بعض المعطيات التي تتعلق بالحماية المدنية ، حيث تطرقنا أولاً إلى تعريف الحماية المدنية ثم المهام الأساسية التي تقوم بها وكذا علاقتها بالإدارات الأخرى، ثم التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية ، ثم وحدات الحماية المدنية ثم التسيير الإداري للوحدة المركزية ، في الأخير تم التطرق ببرنامج العمل اليومي لهذه الأخيرة .

تم تقديم هذه المعنومات على شكل تقرير عام حول الحماية المدنية من طرف المسؤولين على هذا الجهاز ، و نظراً لحساسية هذا القطاع لم ترفق هذه المعلومات بمراجع تدعمها ، لأنها من وجهة نظرهم تعتبر من القوانين الداخلية للجهاز والتي يصعب الاطلاع عليها.

الجانحة

التطبيقات

الفصل الخامس : الإطار المنهجي

أولاً : منهج الدراسة

ثانياً : مجتمع الدراسة

ثالثاً : عينة الدراسة

رابعاً : حدود الدراسة

خامساً : أدوات جمع البيانات

سادساً : أساليب تحليل البيانات

لكل بحث خصائص وبالتالي منهج مناسب له ، والمنهج مهما كان نوعه وخصائصه فإنه يعبر عن الطريقة التي يتبعها ويسلكها الباحث أثناء دراسة المشكلة موضوع البحث وذلك قصد الوصول إلى نتائج و الإجابة على التساؤلات المطروحة للتحقق من الفروض التي وضعها الباحث .

والمنهج في البحث العلمي يفرض نفسه حسب طبيعة الظاهرة المدروسة ، والباحث ليس حرا في اختيار المنهج ، وقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على تطبيق المنهج الوصفي الإرتباطي وهو ما يحقق أهداف الدراسة في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة ونوع المتغيرات في دراستنا الحالية التي تهدف للكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز ، والمنهج الوصفي من أكثر المناهج استخداما في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية ، فهو يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والمعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرقها في النمو والتطور . كما يهدف أيضا إلى دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة ، وكذا استخدامه لأساليب القياس و التصنيف و التفسير ، والأسلوب الإرتباطي يستخدم لتعيين إلى أي حد ترتبط المتغيرات مع بعضها البعض أو إلى أي حد تتفق المتغيرات في احد العوامل مع المتغيرات في عامل آخر .

ثانيا : مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية بقالمة والمقدر عددهم ب: 371 عون . تم استبعاد الإناث البالغ عددهم :5 أعوان واللاتي تعملن بالإدارة ، و عدد من الأعوان أثناء الدراسة التطبيقية وذلك لأسباب مختلفة الإجازات المرضية أو السنوية وكذا التريصات و عددهم 46 عونا ليصبح في النهاية العدد 320 عون .

ثالثا : عينة الدراسة:

لقد تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة عشوائية منتظمة (طريقة الرفع المنتظم من القوائم الإسمية للأعوان) وقد تكونت عينة الدراسة من 70 عونا لتمثيل أفراد المجتمع الأصلي من أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بقالمة .

رابعا : حدود الدراسة:

4-1- الحدود المكانية :اقتصرت هذه الدراسة على الوحدة المركزية للحماية المدنية بقالمة الواقعة بالطريق الوطني رقم 20 الرابط بين قالمة عنابة و التي تبعد 3 كم عن مقر الولاية.

4-2- الحدود الزمانية :طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي

2011/2012 خلال شهر أفريل.

4-3- الحدود البشرية : أجريت الدراسة على أعوان التدخل دون باقي الموظفين من الأسلاك الأخرى العاملين بالوحدة المركزية للحماية المدنية بقالمة.

خامسا: أدوات جمع البيانات :

تتعدد أدوات جمع البيانات فب البحوث العلمية والتطبيقية ويختلف استخدامها من بحق لآخر ، وبكيفية قد تكون مختلفة حتى تتلاءم وتؤبىعة المتغيرات التي يسعى الباحث لدراستها ميدانيا .
فبعد صياغة الإشكالية ووضع الفروض وتحديد كل من أهمية وأهداف البحث وجمع المادة العلمية للظواهر المراد دراستها ، وكذلك تحديد المنهج المستخدم في الدراسة ، يتضح للباحث الأدوات التي تمكنه من تحقيق أهداف بحثه .

لم نكتف في دراستنا هذه على أداة واحدة وإنما اعتمدنا على عدة أدوات وهي :

5-1- الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من أهم أدوات البحث ، وقد استخدم الباحث الملاحظة منذ التحاقنا بميدان الدراسة من خلال الدراسة الإستطلاعية التي أجريناها للإطلاع على مدى ملائمة ميدان الدراسة للمتغيرات التي يجري البحث حولها ، كما تم من خلال الملاحظة تحديد العينة المقصودة بدقة ، حيث تم ملاحظة أهم مصادر الضغوط المهنية وكيفية استجاباتهم معها للتحكم والسيطرة على العمل ، طبيعة استجاباتهم من أجل تحقيق نجاحات وانجازات.

5-2- المقابلة :

استعمل الباحث المقابلة الإستطلاعية مع اعوان الحماية المدنية وكانت تأخذ من 15 إلى 30 دقيقة لكل جلسة ، وقد تناولت هذه الجلسات مجموعة من المحاور كدليل للمقابلة وهي كما يلي :

هل يتعرض اعوان الحماية المدنية للضغوط خاصة اثناء التدخل في الحوادث المروعة ؟

هل تؤثر هذه الضغوط على أدائك لمهامك وعلى حياتك بمختلف جوانبها ؟

هل أنت راض على انجازاتك بعد التحاقك بالمهنة ؟

هل تتلقون متابعة نفسية من قبل أخصائيين نفسانيين ؟

هل تعرف اعوانا يعانون من اضطرابات نفسية وعقلية تعرضوا لها اثناء أدائهم لمهامهم ؟

الإطار المنهجي الفصل الخامس :

وينبغي ان تشير ان هذه المقابلات ليست مقننة و لا تتطلق من قائمة أو مجموعة من الاسئلة المحددة والعربية تريبيا منهجيا ، كما ان هذا النوع من المقابلة لا توجه فيه الاسئلة إلى المبحوثين بهدف الحصول على المعلومات والبيانات المنتظرة من البحث ، إلا أنها موجهة بمحاور رئيسية تترجم إلى أسئلة يوجه بها الحوار مع إعطاء كامل الحرية للمبحوث في التعمق والتوضيح .

استعمل الباحث المقابلة كمكمل للملاحظة والإستبيان المعتمد ، واستعمل الباحث المقابلة لمعرفة مدى صدق الواقع الذي يدرسه ، وهل ما يلاحظه وما يتحصل عليه عن طريق المقابلة منطبق ، أم هناك اختلاف مما ينتج مجال لشك العلمي حول صدق النتائج المتحصل عليها . كما اعتمد الباحث على المقابلة للحصول على المعلومات المتعلقة بميدان الدراسة ومجتمع البحث.

3-3- الإستبيان :

3-3-1- استمارة الضغوط المهنية : التي تحتوي 21 بندا مستمدة من مقياس Maslash Burnout و تقيس هذه الإستمارة الأبعاد التالية:

- الإجهاد الإنفعالي.

- تبدل المشاعر.

- نقص الشعور بالذنب

3-3-2- استمارة دافعية الإنجاز : في هذا الصدد قمنا بتصميم استمارة لقياس دافعية الإنجاز عند الافراد (أعوان الحماية المدنية) وذلك اعتمادا على التراث العلمي والسيكولوجي للتطبيقات للظاهرة ومقياس " للأعسر" وآخرون ، و تتكون الاستمارة من 26 بند تقيس الأبعاد الأربعة المحددة لدافعية الانجاز وهي : (الخوف من الفشل ، المتابعة ، التوجه نحو المستقبل ، الاستجابة للنجاح والفشل).

أما فيما يخص البنود فهي مقسمة على الأبعاد كالتالي :

البند الاول (الخوف من الفشل) :

ويعبر هذا البعد عن مدى شك الفرد في نفسه بعدم اليقين ، مما يترتب عليه تشككه في قدراته ومعارفه.

ينطوي على إثني عشر بند فيها ثمانية موجبة (1-4-5-6-7-11-17-19) و أربعة سالبة (12-14-22-25) وذلك وفق ما هو موضح على مستوى الملاحق ، واستجابات أفراد العينة على بنود هذا البعد ستعتمد

لمناقشة الفرضية الجزئية الاولى .

البعد الثاني (المقابلة) :

ويقصد بالمقابلة "إنهاء الأعمال والمشكلات والتحديات التي يقوم بها أو يصادفها الشخص" كما أنها تمثل الاستمرارية في الأداء، وأصحاب الدافعية المرتفعة هم الذي يميلون إلى العمل لفترة أطول .

ينطوي على خمسة بنود ، أربعة منها موجبة (9-16-18-24) وواحد سالب (3) وذلك وفق ما هو موضح على مستوى الملاحق ، واستجابات أفراد العينة على بنود هذا البعد ستعتمد لمناقشة الفرضية الثانية .

البعد الثالث (التوجه نحو المستقبل) :

يعكس هذا المتغير اهتمام الفرد بالمستقبل، حيث إن أصحاب دافعية الإنجاز المرتفعة هم أكثر توجهاً للمستقبل ينطوي على خمس بنود جميعها موجبة (2-20-21-23-26) وذلك وفق ما هو موضح على مستوى الملاحق ، واستجابات أفراد العينة على بنود هذا البعد ستعتمد لمناقشة الفرضية الجزئية الثالثة .

البعد الرابع (الإستجابة للتجاح والفشل) :

ويعكس هذا الجانب استجابة الفرد بعد انتهائه مباشرة من عمل ما سواء نجح أو فشل فيه ينطوي على أربعة منها واحد موجب (13) وثلاثة سلبية (8-10-15) وذلك وفق ما هو موضح على مستوى الملاحق ، واستجابات أفراد العينة على بنود هذا البعد ستعتمد لمناقشة الفرضية الجزئية الرابعة .

وتتحدد بدائل الإجابة التي انطوى عليها استبيان دافعية الإنجاز لهذه الدراسة في خمسة بدائل هي:

دائماً ، أحياناً ، نادراً

بدليل دائماً : والتقدير الكمي الممنوح من قبل الباحث هو 2

بدليل أحياناً : والتقدير الكمي الممنوح من قبل الباحث هو 1

بدليل نادراً : والتقدير الكمي الممنوح من قبل الباحث هو 0

ما يجب توضيحه في هذا الإطار ، أن هذا التقدير سيعتمد على العبارات المرجية ، والعكس صحيح بالنسبة للسالبة .

5-4- صدق الأداة وثباتها :

وحتى يكون للنتائج المتحصل عليها بواسطة الأستمارتين مصداقية ينبغي التأكد من سلامة وصحة شروطها السيكومترية (الصدق والثبات).

6-4-1- صدق المحتوى :

تم حساب الصدق عن طريق صدق المحتوى، وذلك من خلال عرض الأداة المستخدمة على بعض المختصين في علم النفس ، وكان عددهم (3) محكمين وهم : الأستاذة العافري مليكة ، الأستاذة بوبينة ليليا ، الأستاذ مشطر حسين ، حيث طلب منهم إعطاء رأيهم العلمي في مدى صلاحية العبارات ومدى عكسها أهداف البحث، وقد تم تغيير بعض البنود :

بالنسبة لاستمارة الضغوط المهنية : البند رقم 3 من أشعر اني متعب عند استيقاضي لأنني أتذكر يوما آخر من العمل ينتظرنني إلى أشعر اني متعب عند استيقاضي لأن يوما آخر من العمل ينتظرنني ، البند رقم 6 من العمل كل يوم وطول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير إلى اشعر انني غير قادر على بذل الجهد كل يوم وطول اليوم في العمل ، البند رقم 8 من اشعر بالتوتر بسبب عملي إلى وجودي في العمل يشعرنني بالتوتر .

بالنسبة لاستمارة دافعية الإنجاز : البند 7 من كثيرا ما يحدث ان اعمل بغاية الجد والإجتهاد في عمل ما لأنني اخاف أن افشل فيه إلى كثيرا ما يحدث ان اعمل بجد في عمل ما لأنني اخاف الفشل فيه والبند 9 من عندما اقوم بعمل فإنني احب ان اواصله إلى نهايته إلى عندما اقوم بعمل فإنني أحب إنهاءه . ثبات الأداة : تم حساب اثبات ووجدنا النتائج التالية :

0,85 بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية

0,92 بالنسبة لمقياس دافعية الإنجاز .

5-4-2- الصدق الفهمي للمقياس :

ويهدف هذا النوع إلى التأكد من أن محتوى عبارات المقاييس واضحة الدلالة، سهلة الفهم للمبحوثين، وأنها تتعد عن ازدواجية المعنى أو المعنى الخاطئ، بحيث تعبر عبارات المقاييس في النهاية عن ما يقصده الباحث، ولذلك تم عرض المقياس على 5 أعوان من الحماية المدنية ، ولم تسجل أي اختلاف في فهم عبارات بنود الإستمارتين .

الإطار المنهجي **الفصل الخامس :**

6- أساليب تحليل البيانات:

إن تحليل البيانات من أهم خطوات تصميم الدراسة وهنا يمكن الاعتماد على أهم الأساليب المتبعة في معالجة البيانات في هذه الدراسة و قد قامت الباحثة باستخدام:

التكرارات والنسب المئوية : $\% = \frac{\text{التكرار} * 100}{\text{ن}}$ ن = عدد افراد العينة

وذلك لوصف خصائص أفراد العينة وتحديد استجاباتها

اما المؤشرات الإحصائية مثل :

المتوسط الحسابي : $\text{س} = \frac{\text{مجم س}}{\text{ن}}$

معامل الارتباط بيرسون :

$\text{ن مج (س*ص) - (مج س) (مج ص)}$

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

ولقد تم تفرغ البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج excel 2010

وأخيراً نوضح كيف تم حساب طول خلايا المقياسين للحصول على طول الخلية الصحيح أي $0,66 = 3/2$

0 ← 0,66 = نادرا

1 ← 1,33 = احيانا

2 ← 2 = دائما

وبذلك يكون تقييم الفئات ما يلي :

▪ أقل من 0,66 = منخفض

▪ من 0,66 إلى 1,33 = متوسط

▪ من 1,33 إلى 2 = مرتفع

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج

أولاً : وصف أفراد العينة

ثانياً : عرض وتحليل نتائج استمارة الضغوط المهنية

ثالثاً : عرض وتحليل نتائج استمارة دافعية الإنجاز

رابعاً : تفسير النتائج في ضوء الفرضيات

خامساً : مناقشة عامة للنتائج

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل عرضا وتحليلا مفصلا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية والتي أجريت وسيتم في

البداية وصف أفراد العينة من حيث :الحالة الاجتماعية ، العمر وسنوات الخبرة.

أولا : وصف أفراد عينة الدراسة:

وستتناول وصف عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية، السن، سنوات الخبرة .

1-1- السن:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن :

النسبة المئوية%	العدد	فئة العمر
44,28	31	أقل من 30 سنة
44,28	31	من 30 إلى 40 سنة
11,44	8	أكبر من 40 سنة
100	70	المجموع

من خلال ملاحظتنا للجدول نلاحظ ان نسبة الأفراد الذين تقل على 30 سنة والأفراد الذين تتراوح اعمارهم بين 30 و 40 سنة متساوية حيث بلغت 44,28% في حين بلغت نسبة الأفراد الذين تزيد اعمارهم على 40 سنة 11,44%

تشير هذه النتائج إلى أن أغلبية أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة المركزية التابعة للمديرية العامة للحماية المدنية يقالمة هم من فئة الشباب .

1-2- الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية%	العدد	الحالة الاجتماعية
55,71	39	أعزب
44,29	31	متزوج
100	70	المجموع

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج

بالنظر إلى الجدول رقم يتبين لنا ان اغلبية افراد عينة الدراسة من العزاب بنسبة 55,71% في حين بلغت نسبة المتزوجين 44,29% .

1-3- سنوات الخبرة :

الجدول رقم (04) يوضح توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية%	العدد	سنوات الخبرة
57,14	40	أقل من 5 سنوات
20	14	من 5 إلى 10 سنوات
11,43	8	من 10 إلى 15 سنة
11,43	8	أكثر من 15 سنة
100	70	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن نسبة 57,14% من أفراد العينة تقل مدة خبرتهم عن 5 سنوات، في حين بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة خبرتهم ما بين 5-10 سنوات 20% كما ان الأفراد الذين تتراوح مدة خبرتهم ما بين 10-15 سنة بلغت 11,43% وهي نفس النسبة للأفراد الذين تزيد نسبة خبرتهم على 15 سنة .

وهذا يشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة ذوي خبرة قصيرة في عملهم.

1-4- المستوى التعليمي :

الجدول رقم (05) يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	العدد	فئة العمر
22,85	16	متوسط
58,57	41	ثانوي
18,58	13	جامعي
100	70	المجموع

من خلال الجدول يتضح رقم (05) لنا ان اغلبية افراد عينة الدراسة ذو مستوى ثانوي بنسبة 58,57% ، ثم يليه ذوي المستوى المتوسط بنسبة 22,85% و حل اخيرا من يمتلكون مستوى جامعي بنسبة 18,58% .

ثانيا : عرض وتحليل نتائج استمارة الضغوط المهنية :

المتوسط الحسابي	نادرا	أحيانا	دائما	العبارات
0,36	%70	%24,28	%5,72	أشعر أنني غير فعال في عملي
1,07	%14,29	%64,29	%21,42	أشعر بالإرهاق في نهاية العمل
0,47	%60	%32,86	%7,14	أشعر أنني متعب عند استيقاظي لأن يوما آخر من العمل ينتظرني
1,24	%8,57	%58,57	%32,86	أستطيع فهم ما يشعر به زملائي بسهولة
0,46	%61,43	%31,43	%7,14	لا أجد التعامل مع زملائي نتيجة كثرة اعباء العمل
0,5	%57,14	%35,72	%7,14	أشعر أنني غير قادر على بذل الجهد كل يوم و طول اليوم في العمل
1,03	%30	%37,15	%32,85	أتكفل بكل فعالية بمشاكل زملائي في العمل
0,37	%71,42	%20	%8,58	وجودي في العمل يشعرتني بالتوتر
1,26	%15,72	%42,56	%41,42	لدي انطباع من خلال عملي ان لدي تأثير إيجابي على الأشخاص
0,3	%75,71	%18,58	%5,71	لقد أصبحت قليل الإحساس نحو الأشخاص منذ أن بدأت هذا العمل
0,34	%71,43	%22,86	%5,71	أعتقد أن هذا العمل قلل من إحساسي
1,59	%10	%21,43	%68,57	أشعر أنني مفعم بالطاقة و الحيوية في عملي
0,21	%84,29	%10	%5,71	أشعر أنني مجهد(غير فعال) في هذا العمل
0,30	%14,29	%21,43	%64,28	أشعر أنني أتعامل بخشونة مع زملائي في العمل
0,30	%75,72	%18,57	%5,71	العمل مباشرة مع الأشخاص يقلقني
1,69	%5,71	%20	%74,29	أتوصل بسهولة لخلق جو مريح مع زملائي
1,73	%1,42	%24,29	%74,29	أشعر بالنشاط عندما أكون في عملي
1,74	%2,86	%20	%77,14	أقوم بالعديد من المهام و التي تعطي قيمة لعملي
1,77	%2,86	%17,14	%80	أشعر أنني أقدم أقصى ما أمك من جهد في العمل
0,93	%41,43	%24,28	%34,29	أعالج المشاكل العاطفية بتروي في عملي
0,83	%34,29	%48,57	%17,14	لدي شعور أن زملائي يحملونني شيء من مشاكلهم

الجدول رقم (06) نتائج استجابات أفراد العينة على بنود مقياس الضغوط المهنية .

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج

تم قياس مستوى الضغوط المهنية ب 21 عبارة كما هي موضحة بالجدول رقم ليتضح من خلاله أن 5,72% من أفراد عينة الدراسة أفادوا بأنهم دائما ما يشعرون بعدم فعاليتهم في العمل في حين أشار 70% بشعورهم بالفعالية في العمل والتزام ما 24,28% من أفراد العينة بندرة هذا الشعور .
وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة ' أشعر أنني غير فعال في عملي' 0,36 مما يشير إلى ان أفراد العينة يؤدون المهام الموكلة إليهم بكل فعالية .

ويتبين من خلال الجدول ان 21,42% يشعرون دائما بالإرهاق في نهاية عملهم وأن 14,29% نادرا ما يشعرون به في حين عبر الأغلبية بنسبة 64,29% بأنهم أحيانا ما يشعرون به
وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة 'أشعر بالإرهاق في نهاية العمل'
1,07 ذلك لان العمل يزيد في فترات معينة مثلا فترة الحرائق في الصيف حيث تزيد نسبة التدخلات أما في سائر أيام العام فلا توجد تدخلات بنفس الدرجة كما ان لديهم امكان للإستراحة في العمل أي انهم يقومون بتجديد الطاقة .

ويتضح من خلال الجدول ان اكبر نسبة للمعبرين بنادرا والتي بلغت 60% تليها نسبة 32,86% للمعبرين ب أحيانا، تبقی نسبة 7,14% للمعبرين بدائما و ذلك متعلق بالعبارة الفائلة 'أشعر أنني متعب عند استيقاظي لأن يوما آخر من العمل ينتظرني' والتي بلغ متوسطها الحسابي 0,47 ، وهذا يدل على ان أغلبية أفراد العينة ينطلقون نحو عملهم دون برمجة سلبية ، هذا لأنهم يعملون يوم ويأخذون استراحة يومين وهو يعني ان لهم الوقت لتفريغ الضغوط وهو مايدل عليه المتوسط الحسابي المنخفض للضغوط المهنية .

يتبين من خلال الجدول أن ما نسبته 58,78% من أفراد العينة أنهم يستطيعون أحيانا فهم ما يشعر به زملاؤهم بسهولة في حين أجاب ما نسبته 32,86% بالديمومة في حين عبر ما نسبته 8,75% بالندرة.
وبلغ المتوسط الحسابي لعبارة " أستطيع فهم ما يشعر به زملائي بسهولة" 1,24 لانهم يتفاعلون مع بعضهم في الكثير من المواقف كما انهم مقسمون إلى وحدات وكل وحدة إلى أفواج فهم يتشاركون غرف النوم والطعام ويقضون الكثير من الوقت مع بعضهم يتشاركون حتى مشاكلهم الشخصية.

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبته 61,43% نادرا ما لا يجيدوا معاملة زملائهم نتيجة كثرة اعباء العمل ، في حين أجاب 37,15% منهم باحيانا ، واختار 7,14% دائما

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج
و بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة 0,46 هذا يشير إلى أنهم يتحكمون في انفعالائهم كلما زادت الضغوط لأن كل واحد منهم يتحمل المسؤولية .

من خلال الجدول يتبين أن ما نسبته 57,14% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بندرة الشعور بعدم القدرة على بذل الجهد كل يوم وطول اليوم في العمل و أجاب 35,72% أحيانا في حين عبر 7,14% بدائما و بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة " أشع أنني غير قادر على بذل الجهد كل يوم و طول اليوم في العمل " 0,5 وهذا يعود لطبيعة توقيت العمل في الحماية المدنية .

عبر ما نسبته 37,15 % ب أحيانا عن عبارة" أنكفل بكل فعالية بمشكل زملائي في العمل ' و 32,85% بدائما و 30% بالنسبة للمجيبين بنادرا .

بلغ المتوسط هذه العبارة ب 1.03 وهذا يرجع لطبيعة شخصية كل فرد والعلاقات الغير رسمية .

يبين الجدول ان ما نسبته 8,58% يعانون دائما من التوتر في العمل و أجاب 20% بأحيانا ، في حين اجاب 71,42% بنادرا

و يقدر المتوسط الحسابي لعبارة " وجودي في العمل يشعرني بالتوتر " ب 0,37 مما يدل على ان أغلبية أعوان الحماية المدنية يعيشون استقرار نفسي داخل العمل .

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبة 42,56 % أجابوا بأحيانا على عبارة "الذي انضباع من خلال عملي أن لدي تأثير إيجابي على الأشخاص " و 41,42% بدائما في حين كانت نسبة المجيبين بنادرا 15,72% و 1,26 هو المتوسط الحسابي لهذه العبارة وهي ترجع ايضا لطبيعة شخصية كل عون .

وعبر 5,71% بانهم أصبحوا قلبي الإحساس نحو الأشخاص منذ بدايتهم لهذا العمل دائما و اجاب 18,58% بأحيانا و كانت إجابة الأغلبية 75,71%

المتوسط الحسابي لهذه العبارة بلغ 0,3 وهذا بسبب الطبيعة الإنسانية لمهنة الحماية المدنية بحيث انه كلما زادت سنوات الخبرة تضائل الإحساس بالأشخاص بسبب المناظر البشعة التي يرونها في تدخلاتهم .

أعتقد أن هذا العمل قتل من إحساسي " عبارة أجاب عنها 5,17% بدائما و 22,86% بأحيانا و 71,43% بنادرا

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج

يشعر 74,29% بأنهم دائموا الشعور بالنشاط عندما يكونون في عملهم ، في حين بلغ عدد المجيبين بنادرا 1,42% و المجيبون بأحيانا 24,29%

المتوسط الحسابي بلغ 1,73% هذا لان أغلبية أفراد العينة من الشباب

يقوم 77,14% دائما بأعمال تعطي قيمة لعملهم ، ويقوم بها 20% أحيانا ، أما 2,86% فلا يقومون بها إلا نادرا .

1,74% هو المتوسط الحسابي و هو ما يعزز شعورهم بالفاعلية في أدائهم لمهامهم .

80% دائما ما يشعرون بانهم يالدمون أقصى ما يملكون من جهد في العمل ، و اجاب 17,14 بأحيانا و 3,86% أجابوا بنادرا .

المتوسط الحسابي 1,77 بسبب الموقف التي يصادفونها في تدخلاتهم والتي يعرضون فيها حياتهم للخطر من اجل إنقاذ الآخرين . لإنهم يحملون انفسهم مسؤولية بعض الحالات التي فشلوا في إنقاذها.

34,29% دائما ما يعالجوا المشاكل العاطفية بتروي في عملهم ، و 24,28% و كانت أكبر نسبة للمجيبين بنادرا 41,43%

المتوسط الحسابي 0,93 وهذا يعود لطبيعة شخصية كل عون وكذا سنوات الخبرة والمستوى التعليمي .

48,57% يشعرون ان زملائهم يحملونهم شيئا من مشاكلهم ، و 17,14% دائما ما يختلجهم هذا الشعور ، ونادرا كانت إجابة 34,29%

المتوسط الحسابي هو 0,83 وهو نتيجة اعباء العمل خاصة في التدخل كما ان الفرد يميل لتقدير ذاته ولذلك يحمل الآخرين مشاكله و أخطائه .

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج

ثالثاً : عرض وتحليل نتائج استمارة دافعية الإنجاز :

3-1- البعد الأول : الخوف من الفشل : ويعبر هذا الجانب عن مدى شك الفرد في نفسه بعدم اليقين ، مما يترتب عليه تشككه في قدراته ومعارفه.

رقم العبارة	العبارة	دائماً	أحياناً	نادراً	المتوسط الحسابي
1	أشعر أنني كنت واقعياً للغاية في اختيار مهنتي بما يتفق مع قدراتي	74,29%	15,71%	10%	1,64
4	من السهل بالنسبة لي اتخاذ قراراتتي في العمل بعد الإستماع إلي نصيحة فرد ما	50%	31,43%	18,57%	1,31
5	كثيراً ما أشعر بالأمن والطمأنينة مع نفسي	71,43%	21,43%	7,14%	1,64
6	أحرص علي أن أضع لنفسي أهدافاً ومطامح واقعية	72,86%	18,57%	8,57%	1,64
7	كثيراً ما يحدث أن أعمل بجد في عمل ما لأنني أخاف الفشل فيه	61,43%	18,57%	20%	1,42
11	أعتقد أن مرات نجاحي أكثر من مرات فشلي في العمل	57,14%	32,86%	10%	1,47
17	أشعر أن لدي الشجاعة والثبات	77,14%	22,86%	0%	1,77
19	أستمتع بإنجاز أعمال كثيرة ، بسيطة أكثر من إنجاز أعمال قليلة ، صعبة	31,44%	44,28%	24,28%	1,07
12	كثيراً ما تخونني قدرتي علي أن أتعامل مع الآخرين*	5,71%	35,71%	58,58%	1,54
14	من السهل أن أشعر بالإحباط*	12,85%	24,30%	62,85%	1,5
22	يؤثر الآخريين علي آرائي بدرجة أكبر مما أحب*	11,43%	52,86%	35,71%	1,24
25	يدفعني الخوف من الفشل إلى العمل أكثر من ما تدفعني إليه الرغبة في النجاح*	35,71%	31,43%	32,86%	0,79

الجدول رقم (07) يوضح نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير دافعية الإنجاز (بعد الخوف من الفشل)

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج

أثبتت النتائج ارتفاع المتوسط الحسابي لثمانية مؤشرات حصلت على أكثر من 1,33 ، في مقبل 4 مؤشرات حصلت على متوسط حسابي أقل من 1,33.

أول بند كان لدي الشجاعة والثبات 1,77 يليه ثلاثة بنود متناسبة المتوسطات ب 1,6 وهي الواقعية في اختيار المهنة ، الشعور بالأمن مع النفس و الحرص على وضع أهداف ومطامح واقعية ، كثيرا ما تخونه القدرة على التعامل مع الآخرين . وبالتالي كانت الواقعية عالية جداً في خمسة مؤشرات، علاوة على ارتفاعها في ثلاثة.

ويمكن تفسير هذه النتائج من خلال :

النظرية المعرفية الاجتماعية، حيث ترى هذه النظرية إن الخبرات الاجتماعية للأفراد والتشجيع والقبول الاجتماعي من العوامل التي تزيد من ثقة الأفراد و دافعياتهم على الإنجاز .

أما نموذج دافعية الإنجاز لهاتير فهي ترى أن عدم إدراك الفرد للنجاح أو شعوره بخبرة الفشل في محاولاته للتفوق فإن ذلك يولد لديه مشاعر سلبية بالكفاءة الشخصية و بفاعلية الذات، وبالتالي انخفاض دافعية الكفاءة والتي تنتج محاولات قليلة للتفوق.

3-2- البعد الثاني : المثابرة

ويقصد بالمثابرة 'إنهاء الأعمال والمشكلات والتحديات التي يقوم بها أو يصادفها الشخص' كما أنها تمثل الاستمرارية في الأداء. وأصحاب الدافعية المرتفعة هم الذي يميلون إلى العمل لفترات أطول . ويبين الجدول رقم

(08) نتائج ذلك:

المتوسط الحسابي	نادرا	أحيانا	دائما	رقم العبارة
1,88	%1,43	%8,57	%90	9 عندما أقوم بعمل فإنتي أحب إنهاؤه
1,77	%4,29	%14,28	%81,43	16 يشجعني النجاح في عمل ما على محاولة القيام بعمل أكثر صعوبة
1,88	%2,85	%5,72	%91,43	18 أجد أنه من الضروري أن أكمل العمل الذي بدأته
1,57	%11,43	%20	%68,57	24 يهمني أن أصل إلى حل للمشكلة التي تصادفتي مهما استغرق ذلك من وقت
0,71	%14,28	%42,86	%42,86	3 كثيراً ما استمر في مواصلة عمل ما حتى لو بدا هذا العمل ميووساً منه*

أجمع المبحوثون على ارتفاع معدلات دافعية الإنجاز لديهم خلال متغير المثابرة إلا مؤشر كثيرا ما أستمر في مواصلة عملا حتى لو بدا ميووساً منه والذي بلغ متوسطه الحسابي 0,71 ، أما المؤشرات المرتفعة فكان اولها مؤشري حب إنهاء العمل عند القيام به و إيجاد ضرورة إنهاء العمل اللذان حصلا على متوسط حسابي 1,88 ، ثم مؤشر يشجعني النجاح في عمل ما على محاولة القيام بعمل أكثر صعوبة بمتوسط حسابي 1,77 ، يليهم م وأخيراً مؤشر يهمني الوصول للمشكلة مهما استغرق ذلك مني من وقت و حصل علي متوسط حسابي 1,57. من الواضح أن متغير المثابرة في العمل من أهم عوامل دافعية الإنجاز لدى أعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية قاتمة .

ويمكن تفسير ذلك من خلال نظرية التعلم الاجتماعي ، والتي ترى أنه من خلال القدرة الحسنة يتعلم الأفراد، بجانب أن النماذج الإيجابية يمكن أن تعلم الآخرين المثابرة مما يدعم دافعية الإنجاز.

كما ان ماكلايلاند في نظريته الحاج للإنجاز يفصح عن ظاهرة جذيرة بالاهتمام مؤداها أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة لتحقيق الأهداف ومدى السعادة التي يحصلون عليها من انجازهم لهذه الأهداف .

3-3- التبعية الثالث : التوجه نحو المستقبل

يعكس هذا المتغير اهتمام الفرد بالمستقبل، حيث إن أصحاب دافعية الإنجاز المرتفعة هم أكثر توجهاً للمستقبل، وتقدم بيانات الجدول رقم (9) النتائج التالية :

المتوسط الحسابي	نادراً	أحياناً	دائماً	رقم العبارة
1,31	%14,29	%40	%45,71	2 كثيراً ما أجد نفسي أتحدث بالمستقبل
1,34	%17,15	%31,42	%51,43	20 كثيراً ما أجد نفسي إلى حد ما حالياً في الإعداد للمستقبل
1,31	%21,43	%25,71	%52,86	21 أستمتع بالتنسيق مع الزمن في مهنتي
1,37	%18,57	%25,71	%55,72	23 أعتبر نفسي في غاية الاهتمام بفنصر الوقت داخل منصب عملي
0,93	%35,71	%35,71	%28,58	26 أهتم بالمستقبل أكثر من اهتمامي بالحاضر المهني

يلاحظ أن المتوسطات الحسابية لكل مؤشرات هذا المتغير تتراوح بين المتوسط و فوق المتوسط لكل مؤشرات هذا المتغير، حيث بدأ من 0,93 ووصل إلى 1,37 أولى المؤشرات كانت اهتمامي بعنصر الوقت في عملي وحصل على متوسط حسابي 1,37 ، ويليه ، كثرة إجهاد نفسي حالياً في الإعداد للمستقبل وحصل على 1,34 ثم يليها أجد نفسي أكثر من التحدث بالمستقبل و استمتع بالتنسيق مع الزمن في مهنتي اللذان حصلنا على نفس المتوسط 1,31 وأخيراً أهتم بالمستقبل أكثر من اهتمامي بالحاضر المهني وتحصلت على 0,93 وهو معدل متوسط .

ويفسر ذلك بأن دافعية الإنجاز ترتبط أحياناً بوجود نزعة تخطيطية لدى مرتفعي الدافعية، لذلك يمثل عنصر المستقبل دافعاً لهم، خاصة أن التخطيط والتوجه نحو المستقبل متغيراً مؤثراً في تزايد دافعية الإنجاز لديهم. كما أن نظرية الحاجة للإنجاز لماكلياند ترى أن هناك ارتباطاً بين الخبرات السابقة والأحداث الإيجابية وما يحققه الفرد من نتائج فإذا كانت مواقف الإنجاز الأولية إيجابية فإنه يميل للأداء والالتزام في تحقيق الأهداف المسطرة .

ويمكن تفسير ذلك من خلال نظرية التعلم الاجتماعي، حيث إن دافعية الإنسان تتمثل في التعلم من أجل مستقبل أفضل، ومن هنا يساهم التعلم الاجتماعي في تدعيم دافعية الإنجاز .

3-4- اليبعد الرابع : الإستجابة للنجاح والفشل

ويعكس هذا الجانب استجابة الفرد بعد انتهائه مباشرة من عمل ما سواء نجح أو فشل فيه وتُعبّر بيانات الجدول رقم (10) عن النتائج المستخلصة من هذا المتغير.

رقم العبارة	العبارة	دائماً	أحياناً	نادراً	المتوسط الحسابي
13	بعد انتهائي بنجاح من عمل ما أحب أن أستريح بعض الوقت قبل القيام بعمل آخر	52,67%	38,58%	8,75%	1,44
8	أشعر بالحزن إذا فشلت في عمل ما أكثر من شعوري بالفرح إذا نجحت*	65,71%	22,86%	11,43%	0,45
10	أعمل في المشكلات التي يكاد حلها يكون مستحيلاً*	52,31%	32,85%	14,84%	0,82
15	أعرف حدود ما لدي من قدرات وإمكانات*	68,57%	20%	11,43%	0,43

من خلال استطلاعنا للجدول يتبين لنا بندين تحصلا على متوسط حسابي منخفض ويند تحصل على متوسط حسابي متوسط وهم من العبارات السلبية . ويند متوسط حسابي مرتفع .

الأولوية أعطيت لعبارة أحب أن أستريح بعض الوقت بعد الانتهاء من عمل بمتوسط حسابي قدره 1,44 ، ثم عبارة أعمل في المشكلات التي يكون حلها مستحيلاً بمتوسط حسابي 0,84 ، أشعر بالحزن إذا فشلت في عمل، بمتوسط حسابي 0,45. وأخيراً وهو أيضاً من العبارات السلبية اعرف حدود قدراتي وإمكاناتي بمتوسط حسابي 0,43.

تقبل أواقع سمة مميزة لمرتفعي دافعية الإنجاز، وطبقاً لآراء أتكسون فإن دافع النجاح وتجنب الفشل هو المؤثر على الاستجابة الواقعية للنجاح والفشل. فإذا كان الفرد مدفوعاً بالنجاح فإنه سيحاول أداء مهام احتمالية نجاحها مساوية لاحتمالية الفشل ، أما إذا كان مدفوعاً بالخوف من الفشل يختار المهام الأكثر سهولة لتخفيض احتمالية الفشل

الفصل السادس : عرض وتحليل النتائج

كما أن نظرية الحاجة للإنجاز لماكلايلاند ترى أنه إذا كانت مواقف الانجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد فانه يميل للأداء والاهتمامك في السلوكيات المنجزة ، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت هناك بعض الخبرات السلبية فإن ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتخاشي الفشل .

ويمكن تفسير ذلك من خلال النظرية المعرفية الاجتماعية، التي ترى أن خبرات الأفراد الاجتماعية ومعتقداتهم السابقة تؤثر على الدافعية للإنجاز .

رابعا: تفسير النتائج في ضوء الفرضيات :

بعد معالجة البيانات إحصائيا من خلال معامل الارتباط بيرسون كانت النتائج كما يلي :

الاستجابة للنجاح والفشل	التوجه نحو المستقبل	المثابرة	الخوف من الفشل	الارتباط	
				0,007	- 0,002
- 0,008	- 0,007	0,007	- 0,002		

يمثل الجدول رقم (11) معامل الارتباط بين متغير الضغوط المهنية والأبعاد الأربعة لمتغير دافعية الإنجاز و ينضح لنا من خلال الجدول ان معامل الارتباط بين الضغوط المهنية و الخوف من الفشل يقدر بـ : (0,002 -) أي لاتوجد علاقة ارتباطية موجبة اطلاقا بينهما ، ومنه لم تحقق الفرضية الاولى .

كما قدر أيضا معامل الارتباط بين الضغوط المهنية و المثابرة بـ : (0,007) وهذا يعني على انه لاتوجد علاقة ارتباطية اطلاقا بينهما ، ومنه لم تتحقق الفرضية الثانية .

وقدر أيضا معامل الارتباط بين الضغوط المهنية والتوجه نحو المستقبل بـ: (0,007 -) أي لا توجد علاقة ارتباطية اطلاقا بينهما واتجاه هذه العلاقة سالبة ، ومنه لم تتحقق الفرضية الثالثة .

كما قدر معامل الارتباط بين الضغوط المهنية والإستجابة للنجاح والفشل بـ : (0,008 -) ويعني انه لا توجد علاقة ارتباطية اطلاقا بينهما واتجاه هذه العلاقة سالبة ، ومنه لم تتحقق الفرضية الرابعة .

ومنه نستنتج انه لا توجد علاقة ارتباطية بين كل من متغير الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز لدى اعوان

الحمانية المدنية بالوحدة الرئيسية قالمة .

و هو ما يتوافق مع الدراسة التي قامت بها ' عثمان مريم 2009 - 2010 حيث توصلت إلى انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز .

من خلال استقراننا للنتائج العامة لاستجابة أفراد العينة على استمارة الضغوط المهنية وجدنا أن المتوسط الحسابي هو 0,87 بمعنى أعوان الحماية المدنية يعيشون ضغوط مهنية متوسطة وهذا راجع لطبيعة العمل المتميز بالمجازفة حيث انهم يعلمون وقت الدخول للعمل لكنهم لا يعلمون وقت الخروج وذلك حسب المستجدات ويعلمون انهم ذاهبون للعمل لكنهم غير متأكدون من رجوعهم من العمل ، كما اننا وجدنا من خلال المقابلات التي قمنا بها ان اغليبيتهم يعملون أعمال حرة خارج الدوام لرفع الدخل الشهري ، وأيضا أغلبية الأعوان هم من المتدربين بالمراسلة بالنسبة للتأويين أما الجامعيون فإن أغليبيتهم من المتفوقين ويملكون دافعية كبيرة للنجاح في دراستهم . لأنهم يعتبرون هذه السهنة مجرد حل مؤقت و استثمارهم لأوقاتهم، الراحة في الدراسة والعمل بهدف الحصول على وظيفة اكثر أمنا و أجرا . من خلال هذه المعطيات يتبين لنا أنهم يعانون من ضغوط مهنية مرتفعة ، لكن الحقيقة هي النتيجة التي توصلنا لها فهم يرون أن الطبيعة الإنسانية لهذه المهنة تنسيهم كل شيء. فهم يقولون أنهم لا يباليون بالتعب والخطر الذي يتعرضون له عندما يسمعون ضحكات الاطفال وابتسامتهم بعد بكائهم ، ودعاء الناس عند نجاحهم في تدخلاتهم . فهم يرون أن اكبر نجاح لهم هي دعاء ويسمة يرسمونها على وجه الناس .

كما أننا حصلنا من خلال استنطاقنا لجداول استمارة دافعية الإنجاز التي قسمت إلى أربع أبعاد وتوصلنا إلى أن أفراد العينة يتميزون بدرجة عالية من المثابرة وهذا يدل على استعدادهم الدائم لتقديم أقصى ما لديهم من اجل النجاح في عمليات التدخل التي يقومون بها ويعني أنهم فعالون في أدائهم لمهامهم ، وخوف مرتفع من الفشل لأن الخطأ يساوي الموت او الحدوث في كارثة ، توجه متوسط نحو المستقبل هذا يدل على ان أغلبية افراد العينة لا يضعون خططا لحياتهم ، استجابة متوسطة للنجاح والفشل وهو يعني أن أغلبية أفراد العينة ينجزون مهامهم ليس رغبة في النجاح وإنما خوفا من الفشل . وكننتيجة عامة وجدنا ان دافعي الإنجاز لدى اعوان الحماية المدنية متوسطة وبلغ متوسطها الحسابي 1,31 .

من خلال حساب معاملات الارتباط بين الضغوط المهنية وكل بعد على حدى وجدنا انه لا توجد علاقة ارتباطية مع كل الأبعاد أي لم تتحقق أي فرضية .

ومنه نستنتج : عدم وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للوحدة الرئيسية لولاية قالمة .

الصعوبات :

عند التحاقنا بميدان الدراسة ، وإثر قيامنا بالدراسة الميدانية اصطدمنا بمجموعة من الصعوبات والعراقيل ، ولكننا تمكنا إلى حد ما من تجاوزها وتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة ، وتتمثل هذه الصعوبات في النقاط التالية :

- إضاعة الإمتيآن وعدم إرجاعه من طرف بعض العاملين مما استدعى إعداد استبيانات جديدة و إعادة توزيعها .
- ضيق وقت الدراسة الذي لم يسمح لنا بإجراء دراسة استطلاعية صحيحة على أسس منهجية .
- صعوبة الحصول على بعض المعاءمات بسبب القوانين الداخلية للحماية المدنية .

الإقتراحات و التوصيات :

- تحسين الظروف الفيزيكية سواء ظروف العمل او ظروف الإقامة .
- فتح نوادي ثقافية وعلمية ومكتبة لإستثمار أوقات الفراغ .
- توفير الحوافز المعنوية والمادية بغرض الرفع من الدافعية للإنجاز .
- إعطاء أهمية للصحة النفسية وذلك بتوفير أخصائيين سيكولوجيين .
- إجراء بحوث ودراسات في هذا المجال لإثراء مثل هذه الظواهر .
- الإستعانة بالتوجيه والاختيار المهنيين في اختيار الأعوان وذلك بتطبيق الإختبارات النفسية التقنية .
- إجراء دراسات دورية لمعرفة الحالة السيكولوجية للإعوان لتفادي تطور الإضطرابات .
- تكثيف التريصات والدورات التكوينية للإعوان خاصة لنوي المستوى الثانوي .

الختامة :

إن تناول مواضيع سيكو تنظيمية كالضغط المهنية ودافعية الإنجاز ، و إبراز التراث العلمي الخاص بهما بغرض الكشف العوامل المتحركة فيهما ، والآثار والنتائج المترتبة عليهما ، على جميع المستويات الفردية و الجماعية والتنظيمية ، حتى يضمن لنا الكشف على مسترهما .

إن الدراسة التي قمنا بها مقسمة إلى جانبين ، جانب نظري يتناول التراث العلمي لمتغيري الدراسة ، وجانب تطبيقي للبحث في العلاقة بينهما ، فرجونا أن نتائج الدراسة الميدانية مطابق إلى حد كبير مع الجانب النظري ، فمن خلال الملاحظات الميدانية و المقابلات التي أجريناها على أعوان الحماية المدنية تمكنا من ضبط وتحديد موضوع الدراسة بدقة . وهي الكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز .

لقد كشفت دراستنا الميدانية و النتائج التي توصلنا إليها أن هناك العديد من المؤشرات التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الضغوط المهنية ، كظروف العمل ، والبيئة الداخلية للمنظمة وعوامل أخرى لها دور في ظهور الضغوط المهنية . أما دافعيتهم للإنجاز فكانت وفق مبدأ الجيد ليس كافياً إذا كان الأفضل ممكناً وهو ما لاحظناه فعلاً على أرض الواقع .

على الرغم من أن دراستنا لم تكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني ودافعية الإنجاز فهذا لا يعني أنه من بين أسباب تدني أو ارتفاع دافعية الإنجاز الضغوط المهنية التي يعاني منها الأعوان ، فمثلاً : فشل عون في إنقاذ ضحية ، بسبب له انكسرة لأنه يحمل نفسه المسؤولية و قد يؤدي هذا ربما إلى تدني دافعية إنجازه في التخللات الأخرى .

تلك يجب إعادة دراسة هذا الموضوع على عينة أكبر ولمدة أطول ، وتحديد أكثر دقة لكل من الضغوط و دافعية الإنجاز ، وأيضاً يجب إجراء دراسة مقارنة في نفس الموضوع بين وحدات تضم في صفوفها أخصائيين سيكولوجيين و أخرى لا تضمهم ، للتمكن من الوصول إلى نتائج أكثر دقة تساعد في وضع استراتيجيات وبرامج تعمل على التخفيف من الضغوط المهنية والرفع من دافعية الإنجاز لدى هذه فئة من المجتمع .

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

المراجع باللغة العربية :

- 1 أحمد عبد الخالق ، 1986 :محاضرات في علم النفس الفيزيولوجي ، دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية ، مصر .
- 2 أندرودي سيزلاقي ، مارك جي والاس ، 1991 : السلوك التنظيمي ، ترجمة جعفر أبو قاسم أحمد ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية .
- 3 داوود معمر ، 2006: منظمات الأعمال- الحوافز والمكافآت - بحث علمي في الجوانب الاجتماعية والنفسية والقانونية، دار الكتاب الحديث 2006 ، القاهرة، مصر .
- 4 عبد الحافظ سلامة ، 2006 :علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 5 عبد الحميد محمد شاذلي ، 2001 :علم النفس العام، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية، مصر ، ط2 .
- 6 عبد الرحمان الوافي:، 2006 مدخل إلى علم النفس، دارهومة للنشر والتوزيع، بزريرة ، الجزائر .
- 7 عبد الرحمن بن احمد بن محمد هيجان ، 1998 : ضغوط العمل-منهج شامل لدراسة الضغوط- مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، السعودية .
- 8 عبد الرحمن محمد عيسوي ، 1972 : علم النفس في الحياة المعاصرة ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر .
- 9 عبدالمنعم حفني ، 2004 : علم النفس والتحليل النفسي ، مكتبة منبولي ، القاهرة ، مصر ، ط4 .
- 10 عبد اللطيف محمد خليفة ، 2000 : للدافعية للالتجاز ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة ، مصر .
- 11 علي أحمد عبد الرحمان عياصرة ، 2006 :القيادة والدافعية في الإدارة التربوية ، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط1.
- 12 عمار الطيب كشرود ، 1995 : علم النفس الصناعي والتنظيمي ، مجلد 2 ، دار الكتاب ، بنغازي ، ليبيا
- 13 شحاته حسن، زينب النجار، 2003 : معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان .
- 14 فاروق عبده فلية، السيد عبد المجيد ، 2009 :السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، ط2 .
- 15 فرج عبد القادر طه ، 2001 : علم النفس الصناعي والتنظيمي ، دار قباء للنشر و التوزيع ، القاهرة، مصر ، ط9 .
- 16 فرج عبد القادر طه ، 2004 :موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار الغريب للطباعة والنشر، القاهرة ، مصر ، ط2 .

17 محمد إسماعيل بلال ، 2005 : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، جامعة الأزليطة ، الإسكندرية ،

مصر .

18 محمد حسن محمد حمادات ، 2008 : السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، دار
الحامد للنشر والتوزيع ، الجزائر .

19 محمد شحاتة ربيع ، 2010 : علم النفس الصناعي والمهني ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان
الأردن .

20 محمد محمود بن يونس ، 2009 : سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،
عمان ، الأردن ، ط2 .

21 محمد ممداد وآخرون ، 1995 : قراءات في المناهج التربوية ، مطبعة عما، قروي ، باتنة ، الجزائر .

22 محمود سليمان العميان، 2005 : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن .

23 محيي الدين أحمد حسين ، 1988 : الدافعية إلى الإنجاز عند الجنسين ، مجلة علم النفس ، الهيئة المصرية
العامة للكتاب ، القاهرة .

24 مجدي أحمد محمد عبد الله ، 2003 : السلوك الاجتماعي ودينامياته - محاولة تفسيرية - ، دار المعرفة
الجامعية الإسكندرية، مصر .

25 مصطفى عشوي ، 1990 : مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية.

26 . موسى الوزني ، 2003 : التطوير التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة- ، دار وائل للنشر ، عمان ، ط2 .

27 ناصر دادي عدون ، 2004 : إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي -دراسة نظرية وتطبيقية - ، دار
المحمدية العامة، الجزائر .

28 هارون توفيق الرشيدي ، 1992 : الضغوط النفسية ، مكتبة الأنجلو مصرية ، القاهرة

29 وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخالف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم و
النظريات-البرامج ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، الإسكندرية، مصر، 2007

30 ياسين رمضان ، 2008 : علم النفس الرياضي، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن ، ط1.

المجلات :

31 زهير الصباغ :ضفط العمل، المجلة العربية للإدارة، 1981 ، العدد 01 ، المجلد 05 ، الرياض .

32 صالح بن ربيع الربيع : دافعية الإنجاز لدى الأخصائيين الاجتماعيين : دراسة تطبيقية بمستشفيات مدينة
الرياض والمنطقة الشرقية ، مجلة جامعة الملك سعود ، 2005 ، العدد 17 ، الرياض .

33 مجلة دراسات ، العدد 14 ، جوان 2010 جامعة الأغواط .

34 نوال حمداش :قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 21 جامعة

منتوري قسنطينة ، منشورات جوان 2004 .

الدراسات و الأبحاث :

35 دنيلة عيطور ،1996-1997 : الضغوط النفسية الإجتماعي لدى الممرضين ، رسالة لنيل شهادة ماجستير علم

النفس العيادي ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة باب الزوار ، الجزائر .

36 عاشوري علوطي ، 2007-2008: الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضى الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الماجستير

علم النفس التنظيم والعمل ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة .

37 عثمان مريم ، 2009-2010: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى اعوان الحماية المدنية ، رسالة

لنيل شهادة الماجستير علم النفس التنظيم والعمل ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة.

38 عطوي سعد الدين 2009-2010: الضغوط المهنية وعلاقتها بانصراف التنظيمي ، رسالة لنيل شهادة الماجستير

علم النفس التنظيم والعمل ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة .

المراجع باللغة الأجنبية :

39 .I. Brophy , 1988 : *Motivating Students To Learn*, MC.Graw- Hill, Boston,U.S.A.

40 Steve M .jex , 2002: *Organizational Psychology ,a scientist – Practitioner approach* ,
johh @sons ;new york.

41 T .A. Beehr ,1995 : *Psychological Stress In The Work Place*, Rout Le Dge, London .

المجلات

42 Les cahiers du LAPSI . university mentori n° 3 Juin 2006.

مواقع الأنترنت

43 <http://www.izraa4dev.sy/forum/archive/index.php/t-111.html>

44 [http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia15/Ingaz/sec\(\)1.doc_cvt.htm](http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia15/Ingaz/sec()1.doc_cvt.htm)

الملاحق

المديرية العامة

03 مدراء للدراسات

المفتشية العامة للحماية المدنية

مديرية الإمداد والمنشآت

(D.L.I)

المديرية الفرعية للميزانية
والمحاسبة

المديرية الفرعية للمنشآت
والتجهيزات

المديرية الفرعية للإمداد
والتجهيزات

مديرية الوقاية

(D.P)

المديرية الفرعية للدراسات
والتنظيم

المديرية الفرعية للأخطار
الكبرى

المديرية الفرعية للإحصاء
والإعلام

مديرية تنظيم وتنسيق الإسعاف

(D.O.C.S)

مديرية التنظيم والتنسيق
الإسعافات

المديرية الفرعية للعمليات

المديرية الفرعية للتخطيط العملي

المديرية الفرعية للمواصلات
والإتصالات السلكية واللاسلكية

مديرية الموظفين والتكوين

(DPF)

المديرية الفرعية للموظفين

المديرية الفرعية للنشاط
الإجتماعي

عناصر الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية قالمة :

الرتبة	العدد
نقيب	2
طبيب ملازم اول	2
ملازم اول	2
ملازم	7
مساعد	9
نقيب	28
عريف	64
عون تدخل	257
المجموع	371

مكتب الإحصائيات : عدد التدخلات التي قامت بها الحماية المدنية بمختلف وحداتها على مستوى ولاية قالمة منذ بداية عام 2012 :

عدد التدخلات	الأسبوع
163	7-1 جانفي
163	14-08 جانفي
156	21-15 جانفي
171	28-22 جانفي
194	29 جانفي- 04 فيفري
160	11-05 فيفري
195	18-12 فيفري
183	25-19 فيفري
131	26 فيفري-03 مارس
206	10-40 مارس
172	17-11 مارس
169	24-18 مارس
146	31-25 مارس
142	07-01 افريل
7116	المجموع

معلومات عن الضحايا

- اللقب:
الإسم:
السن:
الجنس: أنثى ذكر جريح متوفي مريض
اللقب:
الإسم:
السن:
الجنس: أنثى ذكر جريح متوفي مريض
اللقب:
الإسم:
السن:
الجنس: أنثى ذكر جريح متوفي مريض

الإجلاء

- نقل الضحية إلى:
تقديم إسعافات في عين المكان
نقل الضحية من طرف SAMU
رفض التنقل من طرف الضحية
المتدخلون:
أخرى:

المتدخلون

تدخل الدعم <input type="checkbox"/>	تدخل أول <input type="checkbox"/>
اللقب:	
الإسم:	
المهنة:	
الرتبة:	

نوع و رقم تسجيل سيارة الإسعاف:

الحاضرون في عين المكان :

- الدرك الوطني
الأمن الوطني
أخرى:
رئيس العدد

ضابط متسق الإسعافات

رئيس الوحدة

المديرية العامة للحماية المدنية
مديرية الحماية المدنية لولاية
الوحدة
الفرقة
الرقم:

في:

استمارة التدخل ف 1-1

الإسعاف و الإجلاء (سيارة الإسعاف)

وقت الخروج: سا... الوصول إلى عين مكان: سا... وقت انتهاء العملية: سا...
وقت الدخول: سا... مكان التدخل:
بلدية: دائرة:

حادث منزلي حادث آخر

أسباب الحادث: تسمم حروق فقدان الوعي
سقوط انفجار ولادة نوبة
الاختناقات التكهرب بدون إجلاء

أسباب أخرى:
حالة الضحية:

الإسعافات المقدمة:

.....
.....
.....
.....

المتدخلون

تدخل الدعم

تدخل أول

الترتبة	المهنة	الإسم	القسم

نوع و رقم تسجيل الشاحنة :

الحاضرون في عين المكان :

الدرك الوطني

الأمن الوطني

أخرى.....

ضابط متسقى الإسعافات

رئيس العدد

رئيس الوحدة

المديرية العامة للحماية المدنية
مديرية الحماية المدنية لولاية
الوحدة
الفرقة
الرقم:

في...../...../.....

استمارة التدخل ف 1-2 الإسعاف و الإجراء (شاحنة)

وقت الخروج: ..ما..بالوصول إلى المكان...سا... وقت الدخول...سا...
وقت إنتهاء العملية...سا... مكان التدخل:

بلدية:

حادث آخر

حادث منزلي

أسباب الحادث:

سقوط

انفجار

التكهيب

أسباب أخرى.....

الوسائل و العدد المستعملة:

ملخص التدخل:

معلومات عن الضحايا

- اللقب: الإسم:
الجنس: أنثى ذكر متوفي جريح مصدوم
اللقب: الإسم:
الجنس: أنثى ذكر متوفي جريح مصدوم
اللقب: الإسم:
الجنس: أنثى ذكر متوفي جريح مصدوم

الإجراء

- نقل الضحية إلى:
 تقديم إسعافات في عين المكان
 نقل الضحية من طرف SAMU
 رفض التنقل من طرف الضحية

أخرى:

المتدخلون

تدخل الدعم	تدخل أول	اللقب
الرتبة		الإسم
المهنة		

نوع و رقم تسجيل سيارة الإسعاف:

الحاضرون في عين المكان:

- الدرك الوطني
 الأمن الوطني
أخرون:

ضابط منسق الإسعافات

رئيس العدد

رئيس الوحدة

المديرية العامة للحماية المدنية
مديرية الحماية المدنية لولاية
الوحدة
الفرقة
الرقم:

في: / /

استمارة التدخل ف 1-2

حوادث المرور

(سيارة الإسعاف)

وقت الخروج... ما... الوصول إلى عين مكان... ما... وقت إنهاء العملية... ما...
وقت الدخول... ما... مكان التدخل:

بلدية:

صنف الطريق:

- طريق وطني طريق ولائي طريق بلدي
 طريق سريع وسط المدينة طريق شبكة الحديدية
مضرو تراموي مسلك

نوع الحادث:

- تصادم انحراف/انقلاب أشخاص مصدومين
 نوع المركبة: سيارة خفيفة حاقل شاحنة
 قطار دراجة نارية دراجة تراموي
جرار أخرى:

محور الطريق:

رقم تسجيل المركبة:

حالة الضحية:

ملخص التدخل:

في:...../...../.....

المتدخلون

تدخل أول

تدخل الدعم

الترتبة	المهنة	الإسم	التلقب

نوع و رقم تسجيل التدخل:.....

الحاضرون في عين المكان:

الدرك الوطني
 الأمن الوطني
أخرى:.....

ضابط منسق الإسعافات

رئيس العدد

رئيس الوحدة

المديرية العامة للحماية المدنية
مديرية الحماية المدنية لولاية.....
الوحدة.....
الفرقة.....
الرقم:.....

استمارة التدخل ف 2-2

حوادث المرور
(شاحنة)

وقت الخروج:.....سا. دالوصول إلى المكان:.....سا. وقت الدخول.....سا.
وقت إنتهاء العملية:.....سا. مكان التدخل:.....
بلدية:..... دائرة:.....

صنف الطريق:

طريق وطني طريق ولائي طريق بلدي
 طريق سريع وسط المدينة طريق السكة الحديدية
 أترو تراموي مسلك

نوع الحادث:

تصادم انحراف/انقلاب أشخاص مصدومين
محور الطريق.....
نوع المركبة: سيارات خفيفة حافلة شاحنة
قطار دراجة دراجة نارية تراموي
جرار أخرى:.....

نوع ورقم تسجيل المركبة:.....

معلومات عن الضحايا

السن: الإسم: اللقب:
 مصدوم متوفي متوفى مصاب ذكر أنثى الجنس:
..... السن: الإسم: اللقب:
 مصدوم متوفي متوفى مصاب ذكر أنثى الجنس:
..... السن: الإسم: اللقب:
 مصدوم متوفي متوفى مصاب ذكر أنثى الجنس:

الإجلاء

نقل الضحية إلى:
 تقديم إسعافات في عين المكان نقل الضحية من طرف SAMU رفض التنقل من طرف الضحية المتدخلون

أخرى:

تدخل الدعم تدخل أول

الرقم	المهنة	الإسم	اللقب

نوع و رقم تسجيل سيارة الإسعاف:

الحاضرون في عين المكان :

الدرك الوطني الأمن الوطني أخرى رئيس العدد

ضابط منسق الإسعافات

رئيس الوحدة

المديرية العامة للحماية المدنية
مديرية الحماية المدنية لولاية
الوحدة
الفرقة
الرقم:

في:

استمارة التدخل ف 1-3

حوادث الحرائق (سيارة الإسعاف)

وقت الخروج: ما: الوصول إلى المكان: ساي: وقت الدخول: ما:
وقت إنتهاء العملية: سا: مكان التدخل: دائرة: بلدية:

طبيعة الحادث:

حروق اختناقات حالة صدمة جروح/كسور أخرى:

أسباب الحادث:

حالة الضحية

الإسعافات المقدمة

.....

.....

المديرية العامة للحماية المدنية
مديرية الحماية المدنية لولاية
الوحدة
الفرقة
الرقم:

في

استمارة التدخل 2-3-2

الحوادث (شاحنة)

وقت الخروج: .. سا... الوصول إلى المكان: .. سا... وقت التخول: .. سا...
وقت انتهاء العملية: .. سا... مكان التدخل: ..
بلدية: دائرة:

طبيعة الحادث: طبيعي جماعي
سكن جماعي سكن فردي
المنوان: مؤسسة صناعية مؤسسة مستقلة للجمهور محل تجاري
أخرى: اسم المؤسسة: سيارة
شاحنة نقل المواد لخطرة
نوع ورقم تسجيل المركبة المحترقة: أخرى:

نوع البناء:
أسباب الحريق:

الأماكن المنفذة:

الخسائر المسجلة

ملخص التدخل:

المتدخلون

الرتبة	المهنة	الإسم	التدخل الأول
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

نوع ورقم تسجيل الشاحنة:

الحاضرون في عين المكان:

الدرك الوطني
 الأمن الوطني
أخرى:

رئيس العدد

ضابط منسق الإسعافات

رئيس الوحدة

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس الإجتماعي

السنة الثانية ماستر

استمارة بحث بعنوان :

"الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى اعوان الحماية المدنية"

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية قالمة

أخي العون

استكمالا لنيل شهادة الماستر في علم النفس الاجتماعي تقدم إليكم بهذه الاستمارة التي صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي ، طالبين منكم اختيار الإجابة المناسبة على الفقرات التي تحتويها الاستمارة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة . واعلموا أن المعلومات التي نحصل عليها تبقى سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية.

تقبل مني أسمي عبارات التقدير والإحترام

الطالب : برينات سفيان

البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر أنثى

السن : أقل من 30 سنة 31-40 سنة أكبر من 41 سنة

الحالة المدنية : أعزب متزوج

الأقدمية في المهنة :

أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات 10-15 سنة أكثر من 15 سنة

المؤهل العلمي:

متوسط ثانوي جامعي

ملخص الدراسة :

يعتبر البحث في العلاقة بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز موضوع جدير بالاهتمام ، لأنه يكشف لنا عن واقع مؤلم نلمسه خاصة لدى أعوان الحماية المدنية نظرا للتهميش الذي تعاني منه هذه المؤسسة الخدمائية والتي تنعكس على أدائهم ورفعاتهم و ميولهم نحو بلوغ قمة هرم الحاجات .

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية قالمة . وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الفرضيات التالية :

- 1- توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و لخوف من الفشل .
- 2- توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و المثابرة .
- 3- توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والاستجابية للنجاح و الفشل .
- 4- توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و التوجه نحو المستقبل .

ولتحقيق اهداف الدراسة قمنا ببناء مقياسين الاول لقياس الضغوط المهنية يحتوي 21 بند ، والثاني لقياس دافعية الإنجاز يحتوي 4 ابعاد موزعة على 26 بند .

كما اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي ، واشتملت عينة الدراسة 70 من الذكور . لكون الوحدة تحتوي 5 إناث يعملن بالإدارة . وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة (الرفع المنتظم من القوائم الإسمية) في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية قالمة .

ولقد افترزت نتائج الدراسة ما يلي :

- لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و الخوف من الفشل .
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و المثابرة .
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و التوجه نحو المستقبل .
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و الإستجابية للنجاح والفشل .

وكنيجة عامة لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز لدى أعوان الوحدة الرئيسية لولاية

قالمة .