



الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة

العدل بمدينة مكة المكرمة

Professional pressures and their relationship to achievement
motivation among employees of the Ministry of Justice
branch in the Holy City of Mecca

إعداد

عبدالرحمن بن مرضي سفر العصيمي

Abdulrahman Mardi Safar Al-Asimi

قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة أم القرى

أ. د/ صبحي بن سعيد عويض الحارثي

Prof. Subhi Saeed Awad Al-Harhi

أستاذ علم النفس - قسم علم النفس - جامعة أم القرى

Doi: 10.21608/ajahs.2025.420388

استلام البحث ٢٠٢٥ / ٢ / ٣

قبول البحث ٢٠٢٥ / ٢ / ٢٥

العصيمي، عبدالرحمن بن مرضي سفر والحارثي، صبحي بن سعيد عويض (٢٠٢٥). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة. *المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٩(٣٥)، ٣١٧ - ٣٧٠.

<http://ajahs.journals.ekb.eg>

الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة. وكذلك التحقق من اختلاف مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز وفقا لمتغيرات (الجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة). وكذلك التعرف على مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي حيث استخدمت الاستبانة كأداة لقياس (الضغوط المهنية - دافعية الإنجاز) من إعداد الباحث، وتكون مجتمع الدراسة من جميع منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة والبالغ عددهم (١٥٨٨) موظفة/ة من العاملين بالمرافق العدلية (محكمة الأحوال الشخصية - المحكمة العامة - المحكمة الجزائية - محكمة الاستئناف - المحكمة العمالية - المحكمة التجارية - محكمة التنفيذ) وتكونت العينة من (٢٠٦) موظفة/ة والذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية للإجابة على الاستبيان الإلكتروني. وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠١) في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز، في حين توجد فروق داله احصائيا في مستوى الضغوط المهنية بين جميع فئات طبيعة العمل لصالح القائمين بالعمل الإداري أما في مستوى دافعية الإنجاز كان لصالح القائمين بعمل أعوان القضاة. وهذا يعني كلما كانت طبيعة العمل إداري زاد عليها مستوى الضغوط المهنية وكلما كانت طبيعة العمل أعوان قضاة زاد عليها مستوى دافعية الإنجاز. كما توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠١) تعزي لمتغير سنوات الخبرة لصالح الخبرة الأقل في حين كان مستوى دافعية الإنجاز مرتفع لصالح سنوات الخبرة الأعلى. وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية قدم الباحث عدداً من التوصيات، لعل من أهمها: تنظيم الوقت بشكل جيد والحرص على تحديد فترات زمنية محددة للقيام بكل مهمة، والحرص على الراحة الكافية والنوم بشكل جيد حتى يتمكن الموظف من التركيز والإنجاز بشكل أفضل.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، دافعية الإنجاز، منسوبي وزارة العدل.

Abstract:

The study aimed to reveal the relationship between professional pressures and achievement motivation among employees of the Ministry of Justice in the Holy City of Mecca. As well as verifying the difference in the level of professional stress and achievement motivation according to the variables

(gender, nature of work, number of years of experience). As well as identifying the level of professional pressure and the level of achievement motivation among employees of the Ministry of Justice in the Holy City of Mecca. The researcher used the descriptive approach, where the questionnaire was used as a tool to measure (professional pressures - achievement motivation) prepared by the researcher, and the study population consisted of all employees of the Ministry of Justice in the city of Mecca, who numbered (1588) employees working in judicial facilities (Personal Status Court - Court General Court - Criminal Court - Court of Appeal - Labor Court - Commercial Court - Enforcement Court) The sample consisted of (206) employees who were randomly selected to answer the electronic questionnaire. The researcher reached the following results:

There are no statistically significant differences at the level of (0.01) in the level of professional pressures and achievement motivation, while there are statistically significant differences in the level of professional pressures between all categories of the nature of work in favor of those in charge of administrative work, while in the level of achievement motivation it was in favor of those in charge of the work of judges' assistants. This means that the more the nature of the work is administrative, the greater the level of professional pressure and the more the nature of the work is as judicial assistants, the greater the level of achievement motivation. There are also statistically significant differences at the level of (0.01) attributed to the years of experience variable in favor of less experience, while the level of achievement motivation was high in favor of higher years of experience .In light of the results of the current study, the researcher presented a number of recommendations, perhaps the most important of which are: organizing time well, making sure to set specific times to do

each task, and ensuring adequate rest and sleeping well so that the employee can focus and achieve better.

Keywords: professional pressures, achievement motivation, employees of the Ministry of Justice.

مقدمة:

يعد العنصر البشري في المنظمات من أهم الموارد التي يتم الاعتماد عليها في تحقيق الأهداف وذلك بوجود افراد يملكون الثقة العالية والالتزام بالعمل، ففي الدول المتقدمة يسلط الضوء على الضغوط المهنية من قبل الباحثين والمختصين في السلوك التنظيمي حيث ان لها تأثيرا على سلوك الانسان وتعتبر أحد العوامل المؤثرة عند ارتباطها بدافعية الفرد للإنجاز داخل المنظمة.

وتختلف الضغوط المهنية من وظيفة إلى أخرى، ومن شركة إلى أخرى، ومن قطاع إلى آخر، كون أنها يمكن تكون بناءه للفرد من ناحية تحفيزه لرفع مستوى أدائه وزيادة إنتاجيته في حين يمكن أن تكون ذات طابع سلبي على الفرد إذا وصلت لدرجة مفرطة وأثرت على صحته النفسية والجسدية وجودته في العمل. ومن أجل ذلك يجب التعامل مع الضغوط المهنية بفعالية، من خلال تطوير الفرد في مهارات التحكم النفسي والتعامل مع الضغوط وإدارة الوقت والتخطيط الجيد للعمل، كما يجب عليه الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية وتحسين بيئة العمل والتواصل الفعال مع الإدارة والزملاء. كما يجب أن يتم التعامل مع الضغوط المهنية بشكل فردي وملائم لكل شخص، ويجب عدم تجاهلها أو التعامل معها بشكل سلبي، وفي ضوء ذلك لا بد من العمل على تحسين بيئة العمل وتوفير الدعم اللازم للعاملين لمساعدتهم على التعامل مع الضغوط المهنية بشكل فعال والحفاظ على صحتهم وإنتاجيتهم (فريجات والشريفات، ٢٠١٨).

كما أن دافعية الإنجاز هي الحالة النفسية التي تدفع الفرد للتفاني في العمل والسعي لتحقيق الأهداف والإنجازات، والتي تتضمن القوة الداخلية التي تحفز الفرد على المضي قدماً وتحقيق النجاح في الأعمال التي يقوم بها. وتتأثر دافعية الإنجاز بعدة عوامل مثل الاهتمام بالعمل، والرغبة في النمو الشخصي والمهني، وتحقيق الاعتراف والتقدير. حيث تعد دافعية الإنجاز عاملاً مهماً في النجاح الشخصي والمهني، ويمكن تحسينها من خلال توفير بيئة عمل مناسبة من خلال التدريب المستمر وتوفير الإمكانيات المناسبة للعاملين. كما يمكن تحسين دافعية الإنجاز من خلال تحديد الأهداف والتي تكون واقعية ملائمة لقدرات الفرد وتقديم المكافآت والتقدير للإنجازات المميزة وتوفير فرص الترقى والتطوير الوظيفي وتحفيز الفرد للمضي قدماً وتحقيق المزيد من النجاحات (عثمان، ٢٠١٠).

ولا شك في أن منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة ليسوا بمنأى عن تلك الضغوط خاصة وان عملهم يتميز بكثرة المتغيرات والتطورات كما أن رقمته إجراءات العمل المتسارعة والتدفق المتزايد للقضايا والطلبات والمواقف اليومية التي يعيشونها وفقا لطبيعة عملهم ودورهم واتساع اختصاصهم داخل المرفق العدلي لها تأثير بارز في زيادة حدة الضغوط والتي بلا شك قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على دافعيتهم للإنجاز وهذا ما تحاول الدراسة الحالية كشفه.

مشكلة الدراسة:

لقد جعلت متطلبات الحياة الانسان يسعى على الدوام لتحقيق التوازن النفسي والراحة الجسدية بعيداً عن المشكلات الحياتية في شتى صورها، حيث إن تطور ونمو المهنة ومستويات العمل المهني المختلفة (سلم الترقى) وزيادة كمية العمل تشكل عبئاً على الفرد، مما ينشأ عنها حالة من عدم القدرة على الموازنة بين قدراته ومتطلبات العمل، فإذا تجاوزت هذه المتطلبات تلك القدرات فإنها سوف تخلق حالة من عدم الاتزان الذي يترتب عليه استنزاف كل الطاقات الكامنة وانتهاء الجهد، ثم الوقوع في مظلة الضغوط المهنية (خليفة، ٢٠٢٢).

وان بيئة العمل في القطاعات عامه ، وفي القطاع الحكومي بشكل خاص تتسم بخصائص فرضت على الموظف أن ينتج أكثر وأن يعمل لوقت اطول في ظل ما تشهده بلادنا - حرسها الله - من تحول رقمي متسارع تحقيقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م، حيث إن الاهتمام بالموظفين يجب ألا يقتصر على اعدادهم وتأهيلهم وتدريبهم فقط بل يجب أن يمتد ليشمل جميع الجوانب الجسمية والروحية والنفسية والعقلية والاجتماعية للفرد، كما أن لشخصية الموظف وصحته النفسية أثراً في سلوكه مع الآخرين ، ومن جهة أخرى فإن تدني مستوى أدائه يرجع لأسباب نفسية أو مهنية تنعكس على قدرته على الانجاز والإبداع.

وتعتبر وزارة العدل من جهات القطاع الحكومي التي تشهد في الفترة الحالية تطوراً ملحوظاً في إجراءاتها وتنوعاً في اختصاصها حيث يتعرض العاملون فيها إلى مصادر من الضغوط، وذلك نظراً لطبيعة أعمالهم وأدوارهم والمواقف اليومية التي يتعرضون لها والتدفق المستمر للقضايا والطلبات التي تزيد من الأعباء والمسؤوليات الملقة على عاتق الموظف وقد تعيق من سعيه نحو إنجاز المهام الموكلة إليه، والتكيف مع ظروف العمل داخل المرفق العدلي.

وتعد المهن الادارية والتي تم تحديثها عام ٢٠٢٢م وفقاً لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية تحت مسمى "التصنيف السعودي الموحد للمهن " من المصادر الضاغطة على الموظف في وزارة العدل، فهو مطالب بمهام ومهارات تترتب عليها واجبات وظيفية قد تختلف غالباً عن واقع العمل الفعلي، كما أن من مصادر الضغوط تداخل المهام والأدوار في الجانب الإداري أو القضائي وكذلك

المشكلات التنظيمية ونقص الخبرة وغموض الدور لدى الموظف كل ذلك ينعكس سلباً على دافعيته للإنجاز.

ونظراً لقلّة الدراسات التي اجريت في المملكة العربية السعودية حول الضغوط المهنية التي تواجه الموظفين العاملين بالجهات الحكومية في حدود إطلاع الباحث تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الضغوط المهنية التي يواجهها منسوبو وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة ودافعية الإنجاز وفقاً لبعض المتغيرات، ومن هنا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة؟

تساؤلات الدراسة:

- ١- هل تختلف الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل وفقاً لمتغيرات (الجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة)؟
- ٢- ما مستوى الضغوط المهنية لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة؟
- ٣- ما مستوى دافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة؟
- ٤- ما العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة؟

أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية:

- ١ الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة.
- ٢ التحقق من اختلاف مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز وفقاً لمتغيرات (الجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة).
- ٣ التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى منسوبي فرع وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة.
- ٤ التعرف على مستوى دافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة الى جانبين هما:

أولاً: الأهمية النظرية

- ١- قد يكون هناك إضافة للتراث النظري والنفسي وخاصة في البيئة السعودية عند تناول الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى العاملين في وزارة العدل.
- ٢- أهمية العينة التي تجري عليها الدراسة في ظل المتغيرات والمستجدات والتطورات على طبيعة المهنة.



٣- على الرغم من وجود دراسات تناولت الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز في مجالات أخرى إلا أنه قل ما يوجد دراسات تناولت عينة الموظفين بالجهات الحكومية _ في حدود إطلاع الباحث _ ، إذا ما قورنت بدراسات عن الضغوط المهنية لدى الفئات العاملة بمجالات أخرى بالمجتمع.

٤- تناولها لمتغير دافعية الإنجاز والذي يعد دراسته امراً ضرورياً في المجتمع السعودي الذي تشهد قطاعاته تحولا مهماً تحقيقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

١- قد تسهم نتائج هذه الدراسة في تبصير الموظف بالضغوط المهنية لديه، والتي تعيق توافقه المهني؛ مما قد يؤدي إلى البحث عن حلول مناسبة تساعد في تجنب آثارها السلبية.

٢- الإسهام في تقديم مقياسين هما: مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز قد يكون فيها إثراء لمكتبة القياس النفسي في البيئة السعودية.

٣- من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تزويد صناع القرار والمسؤولين بوزارة العدل بالمعلومات الضرورية حول ما يواجه العاملون بالمرافق العدلية من ضغوط، وعن الوضع الراهن لمستوى دافعتهم للإنجاز، مما يمكنهم من اتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل مع الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى الموظفين.

مصطلحات الدراسة:

١- الضغوط المهنية (Occupational pressures):

"هي حالات الاجهاد الجسمي والنفسي، والمشقة التي تلقى الفرد بمطالب وأعباء عليه أن يتوافق معها". (عباسة، ٢٠١٦، ٣٩١).

"وهي مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الأدوار، وأحوال العمل السيئة والاعباء الزائدة والتي لها علاقة بأداء عمل معين" (العميان، ٢٠١٣).

وتعرفها الدراسة الحالية إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها الموظف من خلال الاجابة على فقرات مقياس الضغوط المهنية المستخدم في هذه الدراسة من إعداد الباحث.

٢- دافعية الإنجاز (Achievement Motivation):

"هي حالة داخلية ترتبط بمشاعر الفرد، وتوجه نشاطه نحو التخطيط للعمل، وتنفيذ هذا التخطيط بما يحقق مستوى محدد من التفوق الذي يؤمن به ويعتقد به" (ماكيلاند، ٢٠٠٧).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها الموظف من خلال الإجابة على فقرات مقياس دافعية الإنجاز المستخدم في هذه الدراسة من إعداد الباحث.



حدود الدراسة:

تقتصر حدود هذه الدراسة على ما يلي:

- ١- الحدود الموضوعية: دراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة.
- ٢- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة.
- ٣- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في مدينة مكة المكرمة.
- ٤- الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال العام الدراسي (١٤٤٤هـ - ٢٠٢٣م).
- ٥- الحدود الأدائية: مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز .

الإطار النظري والدراسات السابقة

المحور الأول: الضغوط المهنية

يجب علينا قبل تحديد معنى الضغوط لفت الانتباه إلى أن ظاهرة الضغوط لازمت الإنسان منذ الوجود كما في قوله تعالى: (لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ) سورة البلد ، ٤ .

وتعتبر هذه الضغوط هي السبب الرئيس الذي يجعل الفرد يعيش حالة من القلق والتوتر والانفعال مما قد يؤثر على إنجازه لأعماله وواجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع الآخرين وكذلك قد تؤثر على جسده وصحته. (Matthews, et, al, 2006)

ويرى (Kazmi, et al, 2008) أن للضغوط المهنية تأثيراً على أداء العاملين والذي يؤثر بشكل غير مباشر على بقاء المنظمة، لان الموظف حين يشعر بالضغط سوف تقل كفاءة عمله وبالتالي سيؤثر ذلك على أداء المنظمة ككل، وقد يؤدي احياناً الى فقدان المنظمة لموقعها التنافسي بالسوق.

إن ظهور مصطلح الضغط، وتطوره حسب ما أجمع عليه الباحثون يعود بالدرجة الاولى إلى جهود الفيسيولوجيين الذين ركزوا كل اهتماماتهم على المنبهات الطبيعية والأعراض الفسيولوجية، وحسب ما أجمع عليه الباحثون فإن بداية انتشار مصطلح الضغط (Stress) المأخوذ من الكلمة اللاتينية (Stringers) والتي تعني (يسحب بشدة)، والذي أستعمل لأول مرة خلال القرن الرابع عشر ، وإن كان ذلك بصورة غير ثابتة ومنظمة حيث استعملت عدة مفاهيم (Stress, Straise, Strest,) ، وفي سنة ١٩٢٠ استعمل الفسيولوجي الأمريكي والتر كاتون مفهوم الاتزان الحيوي الذي يعني المحافظة على اتزان البيئة الداخلية ، والذي استعمل إطاراً اجتماعياً وتنظيمياً (الغزير، أبو سعد، ٢٠١٠).

تعريف الضغوط المهنية:

أن مفاهيم الضغوط المهنية قد تعددت واختلقت باختلاف اتجاهات الباحثين، فلا يوجد تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة دراستهم لموضوع الضغوط المهنية (السعد، ودرويش، ٢٠٠٨، ٧١)، حرصت الدراسة الحالية على تقديم مجموعة من التعاريف التي تخدم هدف البحث الحالي وهي على النحو الآتي:

يعرف (الرشيدي، ٢٠١٣) الضغوط المهنية بأنها الجانب النفسي والتغيرات التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكانياته وهذا بالنسبة له يعد تهديداً يمارس ضغطاً نفسياً عليه.

وأشار (عبدالعالي، ٢٠٠٨، ٣٥) بأن الضغط المهني عبارة عن مجموعة من التغيرات التي يعاني منها الفرد من الناحية النفسية والجسمية والفيزيولوجية وذلك نتيجة للمثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل التي يعد العامل قادر على تحملها، والوفاء بمتطلباتها.

ويرى (Foms, 2013) ان الضغط المهني حالة انفعالية تصيب الفرد نتيجة لعدم توافقه مع بيئة العمل جراء المواقف والمشكلات البيئية، والمؤثرات الداخلية والخارجية المختلفة التي تفوق طاقته التكيفية، وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسلوكية والعضوية والاجتماعية والمهنية.

كما أنها كافة المؤثرات التي تقع على الفرد بسبب عمله، والتي تؤدي الى معاناته جسمياً أو نفسياً وتتطلب استجابة متكيفة. (بطاح، ٢٠٠٦)

ويعرفه "مارجليز وآخرون:" بأنه بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب خلافاً في الاتزان البدني والنفسي". (العميان، ٢٠١٣، ١٦٠).

وأشارت منظمة الصحة العالمية (٢٠٠٤) إلى الضغوط المهنية على أنها مجموعة من الاستجابات التي تصدر عن الأفراد في حالة مواجهتهم لمتطلبات وضغوط مهنية في مواقف العمل لا تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم. (الأحسن، ٢٠١٥، ١٩٥)

وذكر لازاروس (Lazarus) الضغوط المهنية بأنها: ناتج عملية تضمين الفرد في عمل معين، إذ يعمل الفرد على تقييد مصادره الذاتية ليرى مدى كفاءتها لتلبية متطلبات البيئة أي مدى الملائمة بين متطلبات الفرد الداخلية والخارجية. (الغريز، ابوسعدي، ٢٠١٠)

وعرف (المغربي، ٢٠١٨، ٦٨) الضغوط المهنية بأنها مجموعة من المواقف والظروف التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي الى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة

عالية من التهديد فتسبب التعب والإرهاق والقلق من حيث التأثير فتولد شيء من الإزعاج.

مصادر الضغوط المهنية:

يتعرض الأفراد في قطاعات المهنة والأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط المهنية التي تؤثر على صحتهم النفسية، وتنعكس على أدائهم ومن ثم تنعكس على مدى تحقيق أهداف المكان الذي يعملون فيه، فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل يلعب دوراً حاسماً في الوصول إلى أفضل النتائج، إذ مهما توافرت الأجهزة والتقنيات الحديثة فإنه يبقى الاعتماد الأساس في تحقيق أهداف المنظمة مرهوناً بالعقل البشري والناحية النفسية للإنسان الذي يعمل فيها. (مسلم، ٢٠٠٧)

حيث تتنوع مصادر الضغوط المهنية وتختلف باختلاف البيئة والأفراد والمهن، مما يجعل هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر، كما أن الضغوط المهنية لا تحدث نتيجة لسبب واحد، وإنما قد تشترك في أحداثها أسباب عدة، بعضها نابع من شخصية الفرد، وبعضها نابع من بيئة العمل، أو تكون نتيجة التفاعل بين السببين. (أبو عون، ٢٠١٤)

وتشير عديد من الدراسات والأبحاث إلى تنوع مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها الفرد كالأمر المتعلقة بالوظيفة وطبيعة الدور في المنظمة، أو المتعلقة بطبيعة العلاقات في العمل والتطور الوظيفي أو المشكلات المتعلقة بالهيكل التنظيمي داخل المنظمة.

ويقصد بمصادر الضغوط المهنية في الدراسة الحالية تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالمرق العدي، والتي تشكل مصدر ضغط للموظفين العاملين، ومن أهم تلك المسببات ما يلي:

- غموض الدور: ويعني عدم وضوح طبيعة العمل أو الدور الذي يقوم به الفرد داخل بيئة العمل، وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة والمهام والواجبات المطلوبة من الفرد.
- عبء العمل: عبء كمي ويعني كثرة أعمال الفرد التي عليه إنجازها في وقت غير كافي، وعبء كفي ويحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته. (مريم، ٢٠٠٨، ٤٨٣)
- صراع الدور: يعني التعارض بين الواجبات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للفرد، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص، مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة تقويمها للتخلص من الضغط، ما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. (مسلم، ٢٠٠٧)

- ظروف العمل المادية: إن اختلاف ظروف العمل المادية من مستوى الإضاءة والحرارة والرطوبة والضوضاء وترتيب مكان العمل وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط المهنية والنفسية. (الخيرى، ٢٠٠٨)
 - تقييم الأداء: يعد تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط المهنية فهو حكم متعدد الأبعاد، على قدرة الفرد للقيام بالعمل وتطويره، ويقوم به واحد أو عدة مسؤولين في المرفق العدلي، فتقييم الأداء عندما لا يبنى بطريقة موضوعية تعتمد على كفاءة الأداء، وتتدخل فيه العلاقات الشخصية بين الرئيس المباشر والموظف، فإن هذا يولد نوعاً من الإحباط؛ نظراً لعدم تقدير إمكاناتهم ومساواتها بقدرات زملائهم الأقل منهم، وقد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز. (عثمان، ٢٠١٠)
 - التطور والترقية الوظيفية: يعد تأخر النمو الوظيفي وعدم القدرة على التطور المهني والافتقار إلى فرص الترقية من أهم مسببات الضغط المهني بسبب الشعور بانعدام الأمان النفسي والوظيفي، ومن هنا فإن التطور الوظيفي أمر مهم للأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر، ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ويواجهون تحدياً جديداً؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص، يمثل مصدراً من مصادر ضغوط المهنة. (الخيرى، ٢٠٠٨)
 - العلاقات الانسانية: أي العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته والتي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها، فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبذل إلا بعد اشباع حاجاته الخاصة للحب والانتماء، ويدعمها الانتماء للعائلة وتكوين أصدقاء، حتى إن بعضهم قد يتخذ سلوكاً مخالفاً لاتجاهاته الأصلية؛ من أجل إرضاء أصدقائه والمحافظة على انتمائه لهم (الشخانية، ٢٠٠٨)
- عناصر الضغوط المهنية**
- في ضوء التعريفات السابقة في هذا الفصل ووفقاً للتحليل العلمي والموضوعي عن الضغوط المهنية بأنها ظاهرة يتعرض لها الأفراد خلال أدائهم لأعمالهم، لذلك قد تتسبب هذه الضغوط في إحداث تغيرات واختلال في التوازن النفسي والعضوي، ويولد لديهم شعوراً بالضغط ويكون ذلك إما بسبب العوامل التي تخص البيئة المحيطة أو العوامل التي تخص المرفق العدلي الذي يعملون به أو أسباب تتعلق بشخصية الأفراد.
- أشارت (آسيا، ٢٠١٢، ٩٣) إلى أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغط المهني وهي كالآتي:

- عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
 - عنصر الاستجابة: يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.
 - عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.
- ويمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية في ضوء تطور مفهوم العمل وهما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية فالإدراك العقلي له دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه، والفروق الفردية تقسر العلاقة بين قدرة الأفراد على التفاعل مع مسببات الضغوط المهنية والسيطرة عليها والتأثر بها سلباً أو إيجاباً. (فيله، عبدالمجيد، ٢٠٠٥).

أنواع الضغوط المهنية:

- تشير المصادر المختلفة إلى وجود عدة أشكال للضغوط المهنية تختلف وفقاً لشدة الضغط أو الموقف الضاغط، حيث تم تصنيفها إلى ضغوط إيجابية وضغوط سلبية، وضغوط دائمة وأخرى مؤقتة، وفيما يلي عرض لهذه الأنواع الأربعة:
- الضغوط الإيجابية: وهي عبارة عن التغيرات والتحديات التي تقيد الفرد وتطوره، وهذا النوع من الضغوط يحسن من الاداء العام ويساعده على زيادة الثقة بالنفس. (عبيد، ٢٠٠٨)
 - كما أن الضغوط المهنية الإيجابية تؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية والنوعية معاً، وتساعد الفرد على التفكير الإيجابي وتحافظ على تركيزه في العمل وتمده بالثقة والقوة والتفاؤل بالمستقبل، وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن انفعالاته، وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة. (فيله، عبد المجيد، ٢٠٠٥)
 - الضغوط السلبية: وهي الضغوط الضارة والتي لها انعكاسات سلبية على كل من الفرد والمؤسسة التي يعمل بها، ويترتب عليها شعور الفرد بالإحباط وعدم الرضا عن العمل، وتسبب الضغوط السلبية انخفاضاً في الروح المعنوية، والشعور بالتعب والأرق والارهاق والقلق والفشل والتشاؤم من المستقبل. (فيله، وعبد المجيد، ٢٠٠٥، ٣٠٧)
 - الضغوط المؤقتة: هي التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تزول، مثل الضغوط التي ترتبط بموقف مفاجئ وسريع، إلا أنها قليلة التكرار ولا يدوم أثرها فترة طويلة مثل: ضغوط النقل التعسفي، والتسريح من العمل.
 - الضغوط الدائمة: وهي التي تحيط بالفرد لفترة طويلة، ويمكن أن تكون أحداثاً ومواقف صغيرة أحياناً، لكنها تتراكم مع الزمن لتشكل سلسلة من الضغوط

المتواصلة، وهذا النوع كثيراً ما يحدث في بيئة العمل مثل: مشاحنات مع المدير أو الزملاء. (صبرينة، ٢٠١٢، ٢٧)

كما أضاف بابوك (Babcock, 1968) أنواعاً أخرى للضغوط المهنية من حيث شدتها، وهي كالآتي:

- ضغوط ناتجة عن الصراعات الداخلية: وهذا النوع مرتبط بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

- ضغوط ذات أصل خارجي: وهي صادرة من البيئة التي يعيش فيها الفرد، كمواجهته لعقبات تعترض طريقة خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة لديه فيريد أن يتخطاها ليشعر بالرضا والسعادة.

- ضغوط مرتبطة بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة إلى أن يعيش في بيئة تساعده وتحفزه على استغلال طاقته وإمكاناته الإبداعية. (أميمة، ٢٠١٧، ٢٩-٣٠)

ومما سبق يتفق الباحث مع ما تم عرضه سابقاً ان الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظف من حيث شدتها يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية.

كما يشير الى أن الفرق بين تصنيف الضغوط المهنية إلى إيجابية وسلبية هي أن الضغوط الإيجابية تعتبر تحفزا للفرد، وسببا في زيادة جودة الأداء وتحسين الدافعية، أي ان نتائجها تنعكس على الموظف والمرفق العدلي الذي يعمل به من ناحية سرعة الإنجاز وجودة في الخدمات المقدمة على عكس الضغوط السلبية.

الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

قد يتعرض الأفراد لضغوط ينتج عنها آثار على الفرد والمنظمة على حد سواء، تختلف طبيعته هذه الآثار باختلاف شخصية الفرد ومدى مقاومته لها، وأشار (الصيرفي، ٢٠٠٧) إلى الضغوط المهنية من حيث تأثيرها تنقسم إلى ضغوط إيجابية وضغوط سلبية:

- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المفضلة او المرغوب فيها، حيث تمثل تحدياً للفرد في عمله والتي تؤدي إلى التحسين، مثل اجتياز دورة تدريبية أو اختبار ما للترقى أو النقل.

- الضغوط السلبية: وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى للفرد والمؤسسة، نتيجة تزايد الشعور بالضغط.

كما صنفت الآثار السلبية المترتبة على الضغوط المهنية وفق ما يلي:

- آثار سيكولوجية: وتتمثل في القلق، العدوانية، اللامبالاة والملل، الاكتئاب والارهاق والاحباط، فقدان المزاج والاعصاب، عدم تقدير الذات، الوحدة.

- آثار سلوكية: وتتمثل في الميل للحوادث، الادمان على الخمر، استخدام المخدرات والمسكنات، التدخين، الانفجار العاطفي، الافراط في الاكل، السلوك العدواني، العنف وانتهاك الانظمة.

- آثار فسيولوجية: تتمثل في زيادة نسبة جلوكوز الدم، زيادة في ضربات القلب، زيادة في ضغط الدم، جفاف الفم والعرق، ارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم.
- آثار معرفية: تتمثل في عدم المقدرة على اتخاذ القرارات، ضعف التركيز، انتباه قصير المدى، حساسية زائدة تجاه النقد، حواجز ذهنية.
- آثار تنظيمية: تتمثل في الغياب المتكرر، الدوران الوظيفي، انخفاض الانتاجية، العزلة عن الزملاء، عدم الرضا الوظيفي، انخفاض التزام الموظف وولائه (حسن صادق، ٢٠٠٦، ١٥).
- كما أن الموظف بعد عنصرا اساسيا في أي منظمة، وبالتالي فإن تعرضه للضغوط يؤدي إلى اختلال في العمل التنظيمي داخل المنظمة، وقد ذكر (محمد، ٢٠١٣) الآثار السلبية الناتجة عن الضغوط المهنية على مستوى المنظمة كما يلي:
- تحمل المنظمات تكاليف عدة من خلال انخفاض جودة الاداء، وزيادة الشكاوى، وارتفاع معدلات انتقال الموظفين، مما يضطرهم الى إنفاق الجهد والمال والوقت في إعادة التدريب والاستقطاب.
- ارتفاع معدل الغياب عن العمل والتأخير، ونقص الحيوية والنشاط لدى الفرد، وبالتالي يتأثر أدائه لعمله وضعف الروح المعنوية لديه بالإضافة الى الاستياء الوظيفي.
- تأثير الضغوط على جودة علاقات العمل بحيث يقل الاحترام بين العاملين، فيصبح جو العمل غير مريح ويؤثر ذلك على ادائهم وينخفض مستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- عدم الدقة في صنع القرارات، حيث تؤثر الضغوط في تشويه وتحريف المعلومات وبالتالي تصل ناقصة او غير صحيحة مما ينتج عنه اتخاذ قرارات غير سليمة.
- ويرى (عثمان، ٢٠١٠، ٥٤) أن الآثار الإيجابية للضغوط المهنية تتمثل فيما يلي:

- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
 - زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
 - تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.
 - انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
 - تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هذه الضغوط.
- أساليب مواجهة الضغوط المهنية

أشار (الضريبي، ٢٠١٠، ٦٧٦) إلى ان اساليب المواجهة هي عملية وظيفتها خفض او ابعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد. ويرى الباحث أن المقصود بمواجهة الضغوط المهنية هي الجهود المبذولة والوسائل المستخدمة للحد من تأثير الضغوط الناشئة عن العمل على العاملين داخل المنظمة، كما أنه يمكن تصنيف الوسائل المستخدمة الى وسائل فردية وأخرى تنظيمية.

أ- الوسائل الفردية لمواجهة الضغوط المهنية:

- وتعدد اساليب مواجهة الضغوط لدى الفرد فهناك أساليب عامة تنطبق على معظم أنواع الضغوط كالاتجاه الى الله وقرآءة القران والدعاء. ويستطيع الانسان مواجهة الضغوط المهنية من خلال:
- اداء التمارين الرياضية كالمشي وركوب الخيل وركوب الدراجة وغيرها.
 - التأمل والاسترخاء وهنا يتم تفرغ الذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي.
 - إعادة البناء المعرفي وهنا ينظر الفرد لنفسه نظره إيجابية فالإخفاق بالعمل لا يعني انه شخص فاشل.
 - تكوين العلاقات وذلك من خلال توثيق الصداقات بينه وبين زملائه.

ب- الوسائل التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية:

- هناك بعض الوسائل المتخصصة التي يمكن أن تستفيد منها المنظمة في محاولة تقليل الاضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن هذه الوسائل:
- تطوير نظم الاختيار والتعيين: فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دون الاهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل، ومن ثم فإن تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار افراد لديهم القدرة على التعامل مع الضغوط المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها.
 - برامج مساعدة العاملين: وتتضمن توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الاجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الاطباء والاختصاصيين النفسيين.
 - نظام الحوافر وتقييم الاداء: شعور الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد للاستعداد الى تقليص الضغوط الناتجة عن طبيعة وظيفته.
 - الانشطة الاجتماعية: الملتقيات والاحتفالات التي تقيمها المنظمة تكون بمثابة فرصة لزيادة روابط الصلة والتفاهم بين العاملين وإزالة ما قد تولده اختلافات العمل اليومية من ضغوط في جو يسوده الالفة بعيدا عن رسميات العمل (مريم، ٢٠١٠، ٥٨).

ويرى الباحث أنه بالرغم من وجود ضغوط عدة على الرؤساء والمرافق العدلية إلا أنه بإمكانهم استخدام هذه الوسائل واختيار ما يتناسب مع طبيعة العمل والظروف التي يمر بها المرفق العدلي وحسب صلاحياتهم.

النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية:

قام عديد من الباحثين بتقديم نماذج ونظريات تفسر ظاهرة الضغوط، وكانت معظمها تركز على المنبهات الطبيعية والعواقب أو الاعراض الفسيولوجية، إن معظم الذين بحثوا كانوا من المختصين بالجال الطبي حيث زاد الاهتمام بالضغوط داخل نطاق العلوم السلوكية واتجهت الى دراسة مصادر الضغوط من الناحية النفسية ومن الناحية المهنية، ونذكر منها ما يلي:

أولاً: نظرية الأعراض العامة للتكيف لـ "سيلي" (Selye) ١٩٧٤:

تعد من أقدم النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة الضغوط المهنية، وظهرت هذه النظرية على اثر الدراسات التي أجراها "سيلي" عام (١٩٧٤)م حول الاستجابة النفسية للمرض وكشف ان هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها، وأطلق عليها الاعراض العامة للتكيف، فقد وضع في نموده تصور لردود الافعال النفسية والجسدية تجاه الضغط وأن تلك الردود لا تحدث في وقت واحد وإنما تمر في ثلاث مراحل تتمثل في مرحلة الانذار أو التنبيه للخطر رد الفعل الاولي للجسم لحالة الضغط ، الذي يتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الانسان ويظهر في توتر الاعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الاعراض (لعجايلية، ٢٠١٥، ٤٠)

واشارت (حنان، ٢٠١٤، ٤٣) إلى ان الجسم يتهياً بعد ذلك لمرحلة المقاومة إلا ان تعرض الفرد للضغط لفترة طويلة تجعله يصل الى نقطة العجز ، وتصبح الطاقة على التكيف منهكة ومجهدة وبالتالي يدخل الفرد في مرحلة الاعياء والانهاك، حيث تستنفذ الاعضاء الحيوية القوة اللازمة للصمود، الامر الذي يؤدي الى ضعف جهاز المناعة بالجسم وقد يعرض ذلك كثيراً من الحالات للوفاة.

والجدير بالذكر ان هناك كثيراً من الانتقادات التي وجهت الى هذه النظرية كون انها ركزت على الدوافع الفيزيولوجية في تفسير الميكانيزمات المستعملة في حالة الضغط والتكيف معه، حيث اهتمت الجانب النفسي للضغط واعتباره عاملاً خارجياً (كريم، ٢٠١٣، ١٨).

ثانياً: النظرية المعرفية لـ لازاروس

سمى لازاروس سنة (١٩٦٦) هذه النظرية بنظرية التقييم المعرفي، هذا النموذج الذي أوضح أنه لكي يكون هناك ضغط يحب أن ندرك الموقف أولاً على انه ضاغط، أي ان الموقف يجب ان يدرك على انه مهدد لسلامة الفرد وفيه يميز بين نوعين من التقييم المعرفي هما:



- التقييم الاولي وهو عبارة عن إدراك الفرد للمواقف الضاغطة.
- التقييم الثانوي وهو مجموعة من الوسائل التي يتبعها الفرد في مواجهته لتلك المواقف الضاغطة.

وقد ميز كل من لازاروس وكوهين بين نوعين من المواقف الضاغطة هما:

- المواقف الضاغطة الخارجية وتتمثل في احداث البيئة المحيطة بالفرد.
- المواقف الداخلية وتتمثل في الأحداث الداخلية، والتي تعني مجموعة الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الادراكي نحو العالم الخارجي. (صبرينة، ٢٠١٤، ٤٣)

إن سلوك الفرد يتحدد بالطريقة التي يدرك بها الواقع، أي انه مرتبط بالاعتقادات والافكار التي يكونها الفرد من الواقع، فالتعلم الخاطئ يكسب الفرد افكارا غير منطقية، لذلك استجابة الفرد للأحداث في البيئة تحدد بشكل كبير بتفسيرات الفرد للأحداث، فتميز أهمية الدور المعرفي في نشأة الضغط، وذلك في النموذج الذي قدمه كل من لازاروس وفولكمان، والذي أكد فيه على عملية التقويم الاولي والثانوي في نشأة الضغوط. (أسماء، ٢٠١٥، ٩٩)

وذكرت (صبرينة، ٢٠١٤، ٤٢-٤٣) أن التقويم الاولي هو الذي يحدد درجة التهديد الناتج عن المنبه، أما التقويم الثانوي فهو المحدد لعمليات التعامل أو المجابهة اللازمة للتخلص من الخطر وكلتا المرحلتين تتأثران بالعوامل التالية: طبيعة المنبه نفسه - خصائص الفرد الشخصية - الخبرة السابقة بالمنبه - الذكاء- المستوى الثقافي للفرد وتقويم الفرد لإمكانياته.

ثالثاً: نظرية سبيلبرجر

يربط سبيلبرجر في نظريته للضغط بين قلق الحالة والضغط، ويعتبر ان الضغط ناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق.

ويهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانيزم الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة. (فتحية، ٢٠٠٧، ٣٩)

حيث ميز بين مفهومي الضغط والقلق، فالقلق هو عملية انفعالية تشير الى تتبع الاستجابات المعرفية السلوكية، التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط والاحوال البيئية، والتي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير الى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير مخيف. (تماسني، ٢٠١٥، ٣٨)

رابعاً: النظرية السلوكية

اشار (العبودي، ٢٠٠٨، ٢٢) إلى أن هذه النظرية اوضحت أن أهم المحددات للخلل الوظيفي البيولوجي أو الانحراف هو الاستجابة الخاصة بالعضو

للمواقف الانفعالية التي سبق تعلمها، وتؤمن هذه النظرية بأنه كنتيجة للارتباط السابق بين الموقف الانفعالي واستجابة عضو خاص، خاصة إذا ما كوفئ الفرد على هذه الاستجابة، وعندما يتكرر هذا الموقف لدرجة كافية وشديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الانحراف في هذا العضو.

خامساً: نموذج "مارشال" (Marshall):

حدد مارشال في هذا النموذج النظري العوامل المسببة للضغوط في العمل، كما بين الاعراض الناتجة عن ذلك، وهناك اعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مختلف الامراض الجسمية كأمراض القلب كما ان هناك اعراض خاصة بالمؤسسة أو منطقة تؤدي الى العدوانية وتكرار الحوادث. (خوجة، ٢٠١١، ٧١)

سادساً: نموذج الضغوط المهنية لـ "ماكجراث" (Mcgrath):

ركزت هذه النظرية على إدراك الفرد للموقف البيئي، ويشير "ماكجراث" إلى ان "إدراك الفرد لضغوط العمل يتم بعد تقويم الفرد لموقف الضغط وتحديد استجابة معينة تجاه الموقف"، وبما أن هذا التقويم من قبل الفرد للموقف قد يقود الى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف، فإن "ماكجراث" يرى ان هذه الاستجابة سلوكية تطوعية وليست استجابة فسيولوجية عضوية في المقام الاول. (سعد، ٢٠٠٥، ٤٢)

سابعاً: نموذج بير ونيومان

يقوم هذا النموذج على افتراض ان الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل لها مصدران هما: الفرد والمنظمة ن حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن واحد محدد قد يؤدي الى ضغوط تترك أثرها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلاهما الى الاستجابة الى هذه الضغوط بشكل ملائم. (مريم، ٢٠١٠، ٨٤)

ثامناً: نموذج فرنش وروجرز وكوب

اقترح هذا النموذج كل من "فرنش وروجرز وكوب" عام ١٩٧٤، حيث يقدم توضيحاً موضوعياً وذاتياً لخصائص الفرد وبيئته، ويشير النموذج الى وجود نوعين من عدم المواءمة بين الفرد والبيئة، والتي يتوقع ان تقود الى التأثير سلبياً على صحة ورضا العاملين، فالنوع الاول يتمثل في عدم تطابق بين حاجات الفرد، وتفضيلاته مع مكافئات المنظمة وما تقدمه من مزايا، والنوع الثاني يتمثل في عدم تطابق بين مهارات الفرد وقدراته وميوله وشروط الوظيفة. (صبرينه، ٢٠١٤، ٤٣)

كما أن هذا النموذج يشير إلى أن المواءمة بين الفرد والبيئة لا تكون مطلقة في جميع الحالات، وإنما مرتبطة بتوفير شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الاعمال التي يرسمها الفرد، والكيفية التي يتم بها انجاز تلك الاعمال والوقت المخصص لإنجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية، وعليه فان بؤرة هذا النموذج هي العلاقة بين ادراك الفرد لأحدى المهام، وإدراكه لقدراته على

اكمال المهمة، ولما لديه من حافز على اكمالها والافتراض في هذا النموذج، هو أن مشاعر الضغط لا بد ان تزداد عند اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة. (يوسف، ٢٠١٥، ٤٢)

تاسعا: النموذج الاجتماعي البيئي:

يمثله كل من الباحثين كارتز وكان (١٩٨٩) والذين يؤكدان وجود عوامل تؤثر على درجة تأثر الفرد للضغط واستجابته، وهذه العوامل تتمثل في نوعين:

١- البيئة الموضوعية: وهي ما تحتويه من عوامل تتعلق ببيئة العمل المادية مثل المكتب، الاضاءة، التهوية، السلامة بالمنظمة.

٢- البيئة النفسية: ويقصد بها تعرض او عدم تعرض الفرد للاضطرابات النفسية مثل القلق، الاكتئاب، اضطرابات النوم والتي تؤدي الى سوء التسيير واتخاذ القرار على مستوى الفرد والمنظمة ككل. (أسماء، ٢٠١٥، ١٠٠)

ويتوقف هذا التأثير على مدى إدراك الفرد لمثيرات البيئة، والذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية بينهم والتي مصدرها طبيعة الاستجابة النفسية والسلوكية والعاطفية الموجودة لدى الافراد والتي تؤثر على الاسلوب الذي يستجيب به الافراد نحو المثيرات البيئية، وكذلك الجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والمرضية لهم، بالإضافة الى طبيعة الخصائص الثابتة للفرد المتمثلة في الخصائص الوراثية والديموغرافية والشخصية، وأخيرا العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيطه البيئي، حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الفرد نحو المثيرات التي يتعرض لها داخل بيئة العمل. (شارف حوجه، ٢٠١١، ٧١)

التعقيب على النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية:

من خلال ما سبق عرضه من النظريات المفسرة للضغوط المهنية يرى الباحث أن هناك اتفاقاً عاماً بينها على أثر الضغوط على صحة الفرد وتوازنه وتكيفه كما أن الضغوط المهنية تنشأ عادة من المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد نتيجة تفاعله مع بيئة عمله وتؤدي الى اختلال توازنه أو أكثر من ذلك وقد تؤثر على مستقبل حياته.

المحور الثاني: دافعية الإنجاز

تعد الدافعية القوة الذاتية التي تعمل على تحريك السلوك وتوجيهه نحو تحقيق هدف معين، حيث تحافظ هذه القوة على الذاتية الديمومة للسلوك واستمراريته وفي هذا الصدد يعد الدافع للإنجاز هو السعي الجاد نحو عمل الأشياء الصعبة بأقصى سرعة والرغبة المستمرة في النجاح من أجل بلوغ معايير التميز. (مباركة، ٢٠١٥، ١٣)

وقد يخلط البعض أحيانا بين مفهوم الدافع ومفهوم الدافعية، فالدافع عبارة عن مثير يحرك السلوك سواء كان هذا المثير داخليا أو خارجيا. أما العملية النفسية التي تنتج

عن وجود الدافع وتؤثر في السلوك فيطلق عليها الدافعية. (منسي وآخرون، ٢٠٠٢، ١٢٠)

كما يعرف الدافع على أنه: مثير داخلي يحرك سلوك الفرد ويوجهه للوصول إلى هدف معين، وكذلك بأنه: القوة التي تدفع الفرد لأن يقوم بسلوك من أجل اشباع وتحقيق حاجة أو هدف. ويعتبر الدافع شكلا من اشكال الاستثارة الملحة التي تخلق نوعا من النشاط أو الفعالية. (Petri and Govern, 2004).

وتمثلت دافعية الإنجاز في أنها إحدى الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الإنسانية، والتي أهتم بدراستها الباحثون في علم النفس الاجتماعي وكذلك المهتمون بعلم النفس المهني ودافع العمل وعوامل النمو الاقتصادي، بل يمكن النظر للدافعية كأحد منجزات الفكر السيكولوجي المعاصر وذلك لأهميته وإسهامه في النمو الاقتصادي والازدهار. (شوشان، ٢٠٠٩)

ويعد ماكلياند "Mcchelland" صاحب الفضل في ابراز خط دراسات دافعية الإنجاز وتطورها في العديد من الحضارات، حيث بدأت الدول منذ الخمسينات تعطي جل اهتمامها بدراسة الدافعية للإنجاز وتنميتها لدى ابنائها بغية تحقيق المزيد من التقدم الاجتماعي والرخاء الاقتصادي (المشعان، ٢٠٠٧)

تعريف دافعية الإنجاز

يعود مصطلح الدافعية "Motivation" في الأصل إلى الكلمة اللاتينية "Mover" والتي تعني يدفع أو يحرك وهناك عديد من التعريفات المتباينة والتي توصل إليها الباحثون في مجال الدافعية، فقد أحصى " كلجينا" حوالي (٩٨) تعريفا تختلف من باحث إلى آخر ، فمنهم من يرجعها إلى جوانب نفسية متعلقة بالفرد، ومنهم من يرجعها إلى جوانب خارجية تتعلق بالبيئة، ويرجع هذا الاختلاف إلى منطلقات كل باحث فقد أوضح "ماكلياند" أن هناك توجيهين للتعامل مع هذا المفهوم فالتوجه الأول يشير إلى ان الدافعية تقوم على اساس وجداني أي ان لكل دافع حالة وجدانية خاصة به، كما ان للدوافع اثار بعيدة المدى على السلوك ، اما التوجه الاخر فينظر إليه من خلال النماذج المعرفية. (فاطمة، ٢٠١٤، ٦٤)

ويعود الاستخدام الأول لمصطلح دافعية الإنجاز إلى عالم النفس الأمريكي "Henry Moray" في أنه أول من قدم مفهوم حاجة الإنجاز " Need of Achievement" ووصفها بأنها مكون مهم من مكونات الشخصية، ووضع قواعد لقياسها. (خليفة، ٢٠٠٠)

ويعرف (زناتي، ٢٠١٥، ٥١) دافعية الإنجاز بأنها من أهم الدوافع النفسية في مجال العمل والذي يعبر عن حاجة ذاتية داخلية تتصل بالقوى والرغبات لدى الافراد والمتمثلة في رغبتهم في التميز والإبداع.

و عرف (أبوحماد، ٢٠٠٦) دافعية الإنجاز الى انها تكوين افتراضي يتمثل في مظاهر الوجدان المتعلق بالأداء التقيني لبلوغ معيار الامتياز وهو محصلة ثلاثة عوامل الطموح العام، المثابرة والتحمل من أجل الوصول الى الهدف، وبالتالي فإن دافعية الإنجاز عبارة عن تكوينات افتراضية لا تدرك مباشرة بل يستدل عليها من آثارها ونتائجها.

كما عرف "ماكلياند" الدافعية للإنجاز بأنها "حاجة الفرد للقيام بمهامه على وجه أفضل مما انجز من قبل بكفاءة وسرعة بأقل جهد وأفضل نتيجة". (حسن، ٢٠٠٩، ١٥٥)

و عرف الدافع للإنجاز أيضا بأنه رغبة الفرد وميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يفوز برضى رؤسائه ومخدومية، وهذا يفتح امامه سبل زيادة الدخل ويسهل امامه سبل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين والموظفين، وعرفت الدافعية للإنجاز بأنها التنافس في ضوء مستوى معين من مستويات الامتياز أو الاهتمام بالمنجزات أو الرغبة في الأداء الجيد أو الميل الى السعي والكفاح في سبيل النجاح في المواقف المختلفة. (عبد المقصود، ٢٠١٠)

و عرف "موري" المشار إليه في (الخولي، ٢٠٠٢، ٢٠٧) الدافع للإنجاز بأنه " الرغبة أو الميل الى عمل الاشياء على نحو جيد بقدر الإمكان، ويتمثل الدافع للإنجاز في الحرص على تحقيق الأشياء التي يراها الاخرون صعبة، والسيطرة على البيئة الفيزيائية والاجتماعية، والتحكم في الأفكار وحسن تناولها وتنظيمها، والقيام بعمل الاشياء الصعبة على نحو جيد وسريع بقدر الإمكان، وبطريقة استقلالية والتغلب على العقبات وبلوغ معايير الامتياز والتفوق على الذات ومنافسة الاخرين والتفوق عليهم وتخطيهم".

ويذكر "هيرمانز" إلى ان مفهوم الدافعية للإنجاز يظهر في عشرة جوانب هي مستوى الطموح، وسلوك التعرف، وسلوك المخاطرة، والتفاعلات الاجتماعية، وتحديد المهمة، والمغامرة، وإدارة الوقت، والتوجه للمستقبل، وسلوك الإنجاز، واختيار الرفيق، والاجتهاد والمثابرة. (الجراح، ٢٠١٩)

وأشار (غباري، ٢٠٠٨) الى ان الدافعية للإنجاز هي الرغبة بالقيام بعمل جيد والنجاح فيه وتتميز هذه الرغبة في الطموح والاستمتاع في مواقف المنافسة والرغبة الجامحة في العمل بشكل مستقل، وفي مواجهة المشكلات وحلها، وتفضيل المهمات التي تنطوي على مجازفة متوسطة بدل المهمات التي لا تنطوي على مجازفة قليلة أو مجازفة كبيرة جدا.

كما عرفت دافعية الإنجاز برغبة الفرد بالنجاح وإنجاز الاعمال بكفاءة وبوقت قصير ومستوى أداء متميز. (محروس، ٢٠١٠)

أهمية دافعية الإنجاز:

لقد شهدت السنوات الاخيرة طفرة علمية هائلة في كل ميادين الحياة مما زاد العبء على العاملين وضرورة البحث عن طرق واستراتيجيات من شأنها تنمية دافعية الانجاز لديهم. (أبو حليمة، ٢٠١٣، ٣)

حيث برزت أهمية الدافعية من خلال دراسة سلوك الفرد، فإذا توجه سلوك الفرد نحو أهداف معينة، فإنها تسهم في زيادة الجهد والطاقة والمثابرة لديه، وتزيد من قدراته على معالجة المعلومات التي تنعكس على ادائه. (سعيد، ٢٠٠٨، ١٢٧)

ويشير كثير من الباحثين إلى أن الدافعية تحظى بأهمية كبيرة في مجال علم النفس لما يترتب عليها من دور في بناء وتكامل الشخصية وتحديد انواع السلوك الانساني، فنشاط الانسان موجه لتحقيق أهدافه، وفي سبيل سعيه لتحقيق الهدف يعتمد على قوة الدافعية والرغبة والاهتمام، وأيضاً ما يملكه من قدرات لحل المشكلات في كلا من الدافعية والقدرات ترسم اشكالا لنواتج السلوك. (رمضان، ٢٠١١، ٣)

ويذكر (خليفة، ٢٠١١، ٧٣) الى ان عديداً من البحوث والدراسات اشارت الى جوانب مختلفة من الهمية للدافعية مثل ارتباطها بالنجاح، ودورها الفعال في توجيه السلوك إضافة الى تأثيرها على قرارات الافراد في المواقف الحياتية، وكذلك ارتباط الدافعية بمجموعة من الامور الاقتصادية والاجتماعية والاخلاقية، والعديد من المتغيرات النفسية.

وتتمثل أهمية الدافعية للإنجاز باعتبارها مكوناً جوهرياً في سعي الفرد تجاه تحقيق ذاته، إضافة الى ان اهمية تحقيق المؤسسات للنمو السريع في الوقت الراهن تستوجب منها التعرف على كيفية تنمية دافع الانجاز لدى الافراد خاصة، وتعتمد الدافعية في الانجاز والرغبة في التفوق على طبيعة المنافس إضافة الى القدرة على تنشيط الدوافع المختلفة في نفس الوقت، والتي يمكن ان تتعارض معا او تجتمع لتشكل القوة للدافعية في لحظة معينة، والدافع للإنجاز غالباً يحث الفرد على ان يكون التميز في العمل على أقرانه. (المطيري، ٢٠١٩)

تصنيف دافعية الإنجاز:

هناك عديد من التصنيفات التي وضعها الباحثون في تقسيم الدوافع منها:

١- **الدوافع الأولية:** "وهي دوافع ترتبط ببقاء الكائن الحي، وهذه الدوافع تجعل الناس يشاركون في نشاط ما لاستمتاعهم وليس كمكافأة تعطى لهم، وهذا النمط من الدوافع غير مرن بأي شكل من الأشكال.

٢- **الدوافع الثانوية:** " هي دوافع ترتبط بحاجات الفرد الاجتماعية والنفسية وتجعل الناس يشاركون في أنشطة كمكافأة ظاهرة لهم. (صابر، ٢٠٠٣)

وقد تبنى " ارنست هيلجارد " تصنيفاً يقوم على نظرة تحليلية أكبر، حيث صنف الدوافع إلى ثلاث فئات:

١- **دوافع البقاء:** وهي التي تقوم على ضرورة فسيولوجية أو قد تؤثر بصورة مباشرة على بقاء الكائن الحي، مثل الجوع، العطش، الإحساس بالتعب، الألم، حب الاستطلاع.

٢- **الدوافع الاجتماعية:** وهي التي تتطلب وجود أو مشاركة الفرد للآخر في التعبير عنها، أو في استئثارها، أو في إشباعها، ومنها دوافع التوالد، والسيطرة، والعدوان.

٣- **دوافع الذات:** وهي التي تسهم في المحافظة على صورة مفهوم الذات أو الاناء، كما تطور نموه لدى الفرد، ومنها الحاجة إلى الإنجاز، والحاجة إلى الاتساق في الفكر والعمل، والفئات الثلاث لا تنطوي على فواصل قاطعة فيما بينها. (المدني، ٢٠٠٠)

أبعاد دافعية الإنجاز:

من خلال الاطلاع على الدراسات الخاصة بدافعية الإنجاز نجد أن الفرد يختار النقطة التي يضع عندها مستوى طموحه والتي تتطلب عدة عوامل منها:

- الخبرة السابقة أي النجاح والفشل الذي يصيب الفرد.
- قدراته الفردية والتي تكون مكتسبة أو موروثه.
- قيم وثقافة المجتمع الذي ينتمي اليه الفرد فكلما كان المجتمع يؤمن ويشجع على النجاح، كلما كان الدافع للإنجاز عالياً لدى الافراد.
- التنشئة الاجتماعية ونوع السلوكيات والتربية التي يحصلون عليها من الاباء كالتشجيع على النظام والالتزام بالقواعد والسلوك السليم ومنحهم بعض الحريات التي يستطيعون من خلالها تنمية قدراتهم واتخاذ القرارات السليمة بحياتهم، لذلك قسم نوفاك وهانسيان (Ausubel Novak and Hanesian, 1978) أبعاد الدافعية للإنجاز إلى ثلاث ابعاد: -

١- **البعد المعرفي:** ويشير الى انشغال الفرد بمهمة ما لغرض اشباع حاجاته المعرفية من خلال ما يكشفه من معرفة جديدة تعد بحد ذاتها مكافأة له.

٢- **تقدير الذات:** وتمثل رغبة الفرد في المزيد من المكانة والشهرة والاحترام نتيجة ادائه المتميز، مما يشعره بكفاءته واحترامه لذاته.

٣- **الانتماء:** هو الرغبة في الحصول على تقبل الاخرين له وتقديرهم، مما يزيد في ثقة الفرد بنفسه. (المطيري، ٢٠٠٧، ١٤)

كما ذكر كلا من (Halim and Zainal, 2015) و (Karami, et. al., 2011) أن أبعاد دافعية الانجاز هي:

١- **دافعية الطموح:** والتي تشير الى مستوى الانجاز الذي يحاول الفرد الوصول إليه في مهمه مألوفة مع وجود معلومات لدى الفرد عن مستويات إنجازه السابقة. (Collins, et. al., 2004)

كما أنها المستوى الذي يرغب الفرد بلوغه أو يشعر انه قادرا على بلوغه، وهو يسعى لتحقيق أهدافه وإنجاز أعماله الموكلة إليه. (Karami, et. al., 2011)

٢- **دافعية التفوق:** والتي تمثل عصب الفرد الذي يسعى للتميز، وتتبع من النمو الذاتي للفرد الذي يدفعه لأن ينظر لكيانه وأعماله نظرة ابتكارية، وتحديد ما هو المهم الذي يجب التركيز عليه وما الذي يستحق بذل العناء والوقت. فالدافعية للتفوق لا تعني اكتساب المزيد من المعلومات، ولكن توسيع القدرات الشخصية للوصول إلى أقصى ما يمكن الوصول إليه من نتائج في كل نواحي الحياة، فهو تعلم إيجابي مستمر لدى الفرد العامل. (Karami, et. al., 2011)

وأشار (السلامي، ٢٠٢٢: ٩٢) ان دافعية الانجاز تلعب دورا مهما في رفع مستوى اداء الفرد في المنظمات ونتاجيته في مختلف الأنشطة والمجالات التي يعمل فيها باعتبارها عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه، كما تعتبر مكوناً أساسيا في سعي الفرد لتحقيق ذاته مما يجعل لديه الرغبة بالعمل والسعي لتحقيق الاهداف والشعور بأهمية الوقت والتخطيط للمستقبل للوصول الى التفوق والنجاح والإبداع بعمله.

مكونات دافعية الإنجاز:

- لقد حدد (زناتي، ٢٠١٥) الى ان هناك ثلاثة مكونات للدافعية للإنجاز وفق الآتي:
- ١- **الحافز المعرفي:** وهو محاولة الفرد اشباع حاجاته لان يعرف ويفهم حيث ان المعرفة تساعد الافراد على اداء مهامهم بكفاءة أكبر.
 - ٢- **توجيه الذات:** ويمثله رغبة الفرد في المزيد من السمعة والمكانة التي يحرزها عن طريق التزامه وادائه المتميز في الوقت ذاته.
 - ٣- **دافع الانتماء:** ويتجلى في الرغبة في الحصول على تقبل الاخرين ويتحقق عن طريق الحصول على الاعتراف والتقدير من جانب أولئك الذين يعتمد عليهم في تأكيد ثقته بنفسه.

وظائف دافعية الإنجاز:

- تؤدي الدافعية للإنجاز وظائف هامة منها:
- ١- **بعث السلوك وإثارته:** حيث توفر الدافعية الطاقة التي تحرك السلوك وتحرك نشاط الكائن الحي وتدفعه لبذل الجهد والعلاقة الطردية بين شدة الدافع ودرجة النشاط لدى الكائن، فكلما زادت أهمية الهدف زاد النشاط المبذول لتحقيق الهدف والعكس صحيح. (الترتوري، ٢٠١٦)
 - ٢- **توجيه السلوك:** أي تحديد مسار السلوك حيث تتوفر عدة بدائل سلوكية وهنا الدافعية تحدد اتجاه سير سلوك الانسان وهي القوة المحرصة التي توجه الطاقة اللازمة لتنفيذ الاهداف المنشودة وتوجه كذلك المجهودات المطلوبة لتحقيق العمل المطلوب بصفة جيدة والمحافظة على البقاء والاستمرار وهذا يؤدي الى

تنشيط سلوك الافراد من اجل اشباع حاجاتهم وضمن بقائها واستمرارها.
(الحنيطي، ٢٠١٢)
٣- المحافظة على استمرارية السلوك: وذلك بتزويده بالطاقة اللازمة لإشباع الدافع
(الزوعول، ٢٠١٢).

مصادر الدافعية للإنجاز:

- تعددت مصادر دافعية الإنجاز حيث تلخصها الدراسة فيما يلي:
- المصادر المعرفية: وهو قيام الفرد بالسلوك وصولاً الى الفهم وحالة من التوازن والمعرفة بهدف اتخاذ القرار المناسب.
 - المصادر السلوكية: وهي استجابات عن مسيبتات، حيث يقوم الفرد بالعمل الذي يتبعه التعزيز ويتجنب السلوك الذي يتبعه شعور بعدم الراحة.
 - المصادر الاجتماعية: حيث يقوم الفرد بتقليد السلوك المقبول اجتماعياً وفقاً لمعايير المجتمع.
 - المصادر الوجدانية: وهي المتعلقة بوصول الفرد الى الشعور الافضل من خلال تقليص التهديدات التي تهدد مفهوم الذات.

أنواع دافعية الإنجاز:

- لقد قام الباحثون بتقسيم دافعية الإنجاز إلى نوعين هما:
- ١- دافعية الإنجاز الذاتية: ويقصد بها تطبيق المعايير الذاتية والشخصية في موقف الإنجاز. (العبيدي، ٢٠٠٤، ٣٣١)
 - ٢- دافعية الإنجاز الاجتماعية: تمثل نشاطاً وتنافساً في مواجهة المعايير التي يضعها الآخرون مدفوعاً بعوامل خارجية مثل الرغبة في المعرفة والميل للاستحسان الاجتماعي. (الدسوقي، ٢٠١٣)

العوامل المؤثرة في دافعية الإنجاز

- إن دافعية الإنجاز تعتبر ببساطة استجابة سيكولوجية لظروف اجتماعية واقتصادية حيث ان هذه العوامل لها تأثير على مستويات الإنجاز نذكر منها:
- الثقافة: حيث تعد دافعية الإنجاز متغيراً يحدد ثقافياً ففي بعض المجتمعات يركى الانجاز الشخصي ويوضع في موقع رئيسي داخل تركيب الاتجاهات والقيم المرتبطة فيما بينها.
 - العلاقات الاجتماعية: الأشخاص المنجزون يدركون العلاقات الاجتماعية على أنها تتدخل في وجه انجاز عملهم على النحو الامثل، وهم يميلون الى الاستجابة للآخرين على اساس إدراكهم اياهم كمعينات أو معوقات لإنجازهم، وهم يفضلون أن يكونوا مستقلين، وان يتجنبوا العلاقات الاعتمادية القائمة على الآخرين.
 - جسم الانسان: تبين من أحد الاختبارات ان الدافعية للإنجاز مرتبطة ايجابياً بذوي الاجسام الفتيه والعضلات القوية كما انها مرتبطة سلبياً بالنحاف وضعاف

الاجسام، وقد تعني هذه النتيجة ان من المحتمل ان يحصل ذو الاجسام القوية على خبرات ناجحة مبكرة تقوي الدافعية للإنجاز لديهم، كما تعني ان ذوو الدافعية للإنجاز العالي هم الاكثر نشاطا.

- **الأسرة والطبقة الاجتماعية:** إن أساليب التنشئة للطفل وعلاقته الوالدية معهم ومع أفراد الأسرة لها دور في خفض أو رفع مستوى الدافعية للإنجاز، فمن المحتمل أن يكون لدى الطفل الأكبر حاجة أعلى للإنجاز وذلك لوجود ارتباط بين الدافعية العالية للإنجاز وظروف المناخ النفسي الاجتماعي الذي يوفره المجتمع بشكل عام والأسرة على وجه الخصوص، كما قسم الباحثون في ميدان الاقتصاد وعلم الاجتماع مستويات الطبقة الاجتماعية بناءً على مقدار دخل الأسرة ومهنة الأب والأم والمستوى التعليمي وغيرها، وقد أشارت عدة دراسات أن الدافعية للإنجاز تتأثر بالطبقة الاجتماعية.

- **المناخ:** الأشخاص الذين يعيشون في مناخ معتدل يكونون أحسن صحة وأكثر نشاطا من غيرهم ممن يعيش في مناخات مرتفعة أو منخفضة جداً.

- **الاتجاهات والقيم الدينية:** حيث يمكن ان تستخدم كمصادر للدافعية، وذلك بالنسبة للطريقة التي يتفاعل بها الافراد مع بيئتهم، فالأفراد الذين يحصلون على مستويات عالية من حيث شدة الحاجة للإنجاز يميلون الى مواجهة المشكلات ومحاولة حلها والى العمل بدرجة اقوى حينما يواجهون الاحباط والصعوبات وهم يتغيظون بحل المشكلات، ويبدون موجهين نحو العمل ومتوجهين إليه. (مسعد، ٢٠٠٤)

وفي هذا الصدد أوضح أبوخطب وصادق، ١٩٩٦ المشار إليه في (كليب، ٢٠١٩) أن الدافعية للإنجاز تتأثر بعدة عوامل وهي كما يلي:

- طبيعة دافعية الانجاز لدى المتعلم، بحيث يمكن التمييز بين الدافعية لإحراز النجاح من جانب، وبين الدافعية لتجنب الفشل من جانب اخر.

- البيئة المباشرة للمتعلم، فالمتعلم من اصحاب المستوى الاقتصادي المرتفع أقرب الى النجاح، فيما المتعلم من اصحاب المستوى الاقتصادي المنخفض أقرب الى الرغبة بالفشل.

- خبرات النجاح والفشل فالأفراد من ذوي الرغبة العالية بالنجاح يسعون للتعامل مع المهام متوسطة الصعوبة، فالنجاح الذي يأتي بسهولة يؤدي الى خفض الدافعية.

- درجة جاذبية العمل، بحيث لها دور هام في زيادة أو خفض الدافعية للإنجاز.

- التنظيم الهرمي لدوافع الفرد وحاجاته، أي ماهي الطرق التي يقوم الفرد فيها بتنظيم اولوياته.

الدراسات السابقة:

دراسة (إرادة، ٢٠٢٢) هدفت إلى قياس مستوى ضغوط العمل لدى عينة من موظفات الحرمين الشريفين والكشف عن علاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، ولتحقيق ذلك اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي واستخدمت مقياس الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة من اعداد الابراهيمى (٢٠١٥)، وأجريت الدراسة على عينة من موظفات الحرمين الشريفين بلغت (٦١) موظفة. وظهرت النتائج ان مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة جاء اعلى من المتوسط على الدرجة الكلية، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات الدرجة الكلية لدى عينة الدراسة وفقا لمتغيرات العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، وعدد الابناء، بينما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد عينة الدراسة تعزى للمستوى التعليمي وكانت لصالح فئة التعليم المهني.

واستهدفت دراسة (عفاشة، ٢٠٢٢) هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية الإنجاز ومستوى الطموح لدى المشرفات التربويات في المدينة المنورة، والكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية وكل من دافعية الإنجاز، ومستوى الطموح لدى المشرفات التربويات في المدينة المنورة، وكذلك التحقق من اختلاف مستوى الضغوط المهنية لدى المشرفات التربويات تبعاً للمتغيرات: المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخدمة، التخصص. حيث تكونت الدراسة من عينة قوامها (١٢٦) مشرفة تربوية بإدارة تعليم منطقة المدينة المنورة، وجرى اختيارهن بطريقة عشوائية، واستخدمت الباحثة مقياس الضغوط المهنية، ومقياس دافعية الإنجاز، ومقياس مستوى الطموح، كما أستخدم المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من الضغوط المهنية لدى المشرفات التربويات، ووجود مستوى مرتفع في كل من دافعية الإنجاز، ومستوى الطموح لدى المشرفات التربويات، ووجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية وكل من دافعية الإنجاز، ومستوى الطموح لدى المشرفات التربويات، ووجود تأثير دال إحصائياً للضغوط المهنية على كل من دافعية الإنجاز، ومستوى الطموح لدى المشرفات التربويات، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر أفراد العينة حول تحديد مستوى الضغوط المهنية لدى المشرفات التربويات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح مؤهل الماجستير، وتبعاً لمتغير التخصص لصالح ذوات التخصصات العلمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيري الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخدمة.

وهدف دراسة (الفت، ٢٠٢٠) إلى الكشف عن أثر ضغوط العمل على المناخ الأسري لدى المرأة العاملة السعودية، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتم إعداد مقاس للمناخ الأسري واخر للضغوط المهنية، وتكونت عينة

الدراسة من ٥٠٠ امرأة عاملة في قطاعات مختلفة بصورة متباينة في محافظة جدة ،وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجات كما توجد علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر ضغوط العمل والمناخ الاسري الإيجابي كما أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر العوامل المؤثرة على ضغوط العمل كانت القطاع الوظيفي ثم عدد سنوات الخبرة يليه الدخل الشهري وفي المرتبة الرابعة عدد أفراد الأسرة .

كما هدفت دراسة (Deng.et al ., 2019) الى التعرف على كيفية تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بين العاملين بمجال الرعاية الصحية في المستشفيات العامة الصينية. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، ونمذجة العلاقات البنائية، وتحليل المجموعة الفرعية لفحص العينة، كما بلغت العينة التي طبقت عليها الدراسة ١٥٩٤ موظفاً وموظفة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من غرب ووسط وشرق الصين، وخلصت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية وثيقة بين ضغوط العمل لدى العاملين بمجال الرعاية الصحية في المستشفيات العامة الصينية والاداء الوظيفي.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة فقد استفاد الباحث منها في صياغة مشكلة الدراسة ووضع تساؤلاتها، وفي إعداد الجزء النظري وبناء المقياس وكتابة الدراسات السابقة، كما وفرت هذه الدراسات للباحث فرصة اختيار عينة الدراسة التي لم تتعرض لها الدراسات السابقة، بالإضافة لاختيار الأدوات المناسبة لإجرائها.

- وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها الأولى- في حدود اطلاع الباحث - التي تدرس متغيري الدراسة وجمعت بينهما من خلال العينة التي تستهدفها فاهتمت بالضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة.

منهج الدراسة وإجراءاتها

أولاً: منهج الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي .

ثانياً: مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة والبالغ عددهم (١٥٨٨) موظف-ة العاملين بالمرافق العدلية (محكمة الأحوال الشخصية - المحكمة العامة - المحكمة الجزائية - محكمة الإستئناف - المحكمة العمالية - المحكمة التجارية - محكمة التنفيذ) حسب إحصائية قسم التطوير والتواصل الداخلي بإدارة الموارد البشرية بفرع وزارة العدل بمنطقة مكة المكرمة لعام ٢٠٢٣/٢٠٢٤م.



جدول (١) يوضح العدد الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق المرفق العدلي

م	المرفق العدلي	العدد
١	المحكمة العامة بمكة المكرمة	٣٥٨
٢	المحكمة الجزائية بمكة المكرمة	٣٦١
٣	محكمة الأحوال الشخصية بمكة المكرمة	٢٠٥
٤	محكمة التنفيذ بمكة المكرمة	١٦٨
٥	المحكمة التجارية بمكة المكرمة	٩٩
٦	المحكمة العمالية بمكة المكرمة	١١٣

ثالثاً: عينة الدراسة

تكونت العينة من (٢٠٦) موظف\ة من منسوبي وزارة العدل الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية للإجابة على الاستبيان الإلكتروني، وذلك لتطابق الدليل التشغيلي للهيكल التنظيمي الصادر من وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير (الإصدار الأول).

جدول (٢) الوصف الإحصائي للمشاركين (ن = ٢٠٦) في الدراسة وفق المتغيرات

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٨١	٨٧.٩ %
	أنثى	٢٥	١٢.١ %
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٣٧	١٨ %
	من ٥ - ١٠ سنوات	٧٤	٣٥.٩ %
	أكثر من ١٠ سنوات	٩٥	٤٦.١ %
طبيعة العمل	إدارية (ادارات وأقسام)	١٤٦	٢٩.١ %
	قضائية (أعوان قضاة)	٦٠	٧٠.٩ %

رابعاً: أدوات الدراسة

- مقياس الضغوط المهنية

اطلع الباحث على الدراسات السابقة وآراء المحكمين وسعادة المشرف، وقام بتصميم المقياس والذي اشتمل على جزئيين رئيسيين:

- الجزء الأول، وهو متعلق بالبيانات الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة، ويضم ثلاثة متغيرات هي (الجنس - عدد سنوات الخبرة - طبيعة العمل).
- الجزء الثاني، وهو متعلق بالضغوط المهنية، ويتكون من ستة أبعاد على النحو التالي:

- البعد الأول: التطور المهني، ويتكون من (٨) عبارات.
- البعد الثاني: بيئة العمل، ويتكون من (٥) عبارات.
- البعد الثالث: المكافآت والحوافز، ويتكون من (٥) عبارات.
- البعد الرابع: صراع الدور، ويتكون من (٥) عبارات.

- البعد الخامس: تقييم الأداء، ويتكون من (٤) عبارات.
- البعد السادس: العلاقات في العمل، ويتكون من (٧) عبارات.

الخصائص السيكومترية للمقياس:

صدق المقياس:

تم الاعتماد على نوعين من الصدق للمقياس وهما الصدق الظاهري للمقياس وصدق الاتساق الداخلي من خلال ما يلي:

١- الصدق الظاهري للمقياس:

للتحقق من صدق المقياس تم الاعتماد على طريقة صدق المحكمين؛ لذا عرض المقياس بصورته الأولية على (١٠) من الأساتذة وأعضاء هيئة التدريس وذلك لاستطلاع رأيهم حول ملاءمة عبارات المقياس للبعد الذي يقيسه، ومدى وضوح صياغتها وملاءمتها للتطبيق، وتقدير الوزن النسبي للأبعاد الستة، ولقد تم اعتماد العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق (٨٠%) فأعلى من المحكمين. وقد تبين أن جميع العبارات حصلت على اتفاق ٨٠% فأكثر.

٢- صدق الاتساق الداخلي:

تم احتساب صدق الاتساق الداخلي وذلك من خلال درجات عينة الدراسة الاستطلاعية بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس بعد حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للمقياس ويوضح الجدول (٣) ذلك:

جدول (٣) معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية

للبعد الذي ينتمي له المقياس ن= (٣٠)

البعد (١): التطور المهني	م	الارتباط	م	الارتباط	البعد (٣): المكافآت والحوافز	م	الارتباط	البعد (٥): تقييم الأداء	م	الارتباط
١	١٤	٠.٨٧١**	١٤	٠.٦٣٤**	٢٤	٢٤	٠.٦٠٨**	١	١٤	٠.٨٧١**
٢	١٥	٠.٨٦٥**	١٥	٠.٥٣٣**	٢٥	٢٥	٠.٧٠٦**	٢	١٥	٠.٨٦٥**
٣	١٦	٠.٩٦٣**	١٦	٠.٨٧١**	٢٦	٢٦	٠.٧٣١**	٣	١٦	٠.٩٦٣**
٤	١٧	٠.٥٣٣**	١٧	٠.٨٦٥**	٢٧	٢٧	٠.٦٠٨**	٤	١٧	٠.٥٣٣**
٥	١٨	٠.٨٧٣**	١٨	٠.٩٦٣**	البعد (٦): العلاقات في العمل	٢٨	٠.٧٠٦**	٥	١٨	٠.٨٧٣**
٦	١٩	٠.٨٠٠**	١٩	٠.٣٨٧٣**	البعد (٤): صراع الدور	٢٩	٠.٧٣١**	٦	١٩	٠.٨٠٠**
٧	٢٠	٠.٨٥٠**	٢٠	٠.٨٠٠**	٣٠	٣٠	٠.٦٦٧**	٧	٢٠	٠.٨٥٠**
٨	٢١	٠.٨٥٠**	٢١	٠.٨٥٠**	البعد (٢): بيئة العمل	٣١	٠.٩٢٨**	٨	٢١	٠.٨٥٠**
٩	٢٢	٠.٦٦٧**	٢٢	٠.٧٤٥**	٣٢	٣٢	٠.٣٧٠*	٩	٢٢	٠.٦٦٧**
١٠	٢٣	٠.٩٢٨**	٢٣	٠.٨٠٣**	٣٣	٣٣	٠.٧٨١**	١٠	٢٣	٠.٩٢٨**
١١		٠.٣٩٠*			٣٤	٣٤	٠.٥٣٣**	١١		٠.٣٩٠*
١٢		٠.٧٨١**						١٢		٠.٧٨١**
١٣		٠.٩٢٩**						١٣		٠.٩٢٩**

** معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠١)

* معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٢) أنّ جميع عبارات المقياس معاملات ارتباطها موجبة ودالة إحصائياً عند (٠.٠١) وهذا يعني تمتع المقياس بدرجة صدق مقبولة.

جدول (٤) معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس

البعد (١): التطور المهني	البعد (٣): المكافآت والحوافز	البعد (٥): تقييم الأداء
م	م	م
الارتباط	الارتباط	الارتباط
٠.٨٣٩**	٠.٥٧١**	٠.٧١٤**
١	١٤	٢٤
٠.٧٢١**	٠.٩٣٢**	٠.٦٢٢**
٢	١٥	٢٥
٠.٦٠٨**	٠.٤٠٤*	٠.٦٦٠**
٣	١٦	٢٦
٠.٧٠٦**	٠.٧١٤**	٠.٧٢٦**
٤	١٧	٢٧
٠.٧٣١**	٠.٧١٤**	البعد (٦): العلاقات في العمل
٥	١٨	٢٨
٠.٦٠٨**	البعد (٤): صراع الدور	٠.٨٣٩**
٦	١٩	٢٩
٠.٦٣٥**	٠.٦٢٢**	٠.٧٣١**
٧	٢٠	٣٠
٠.٨٣٩**	٠.٦٢٢**	٠.٦٦٧**
٨	٢١	٣١
البعد (٢): بيئة العمل	٠.٨٥٠**	٠.٩٢٨**
٩	٢٢	٣٢
٠.٧٢١**	٠.٥٢٢**	٠.٧٦٠**
١٠	٢٣	٣٣
٠.٤٠٤*	٠.٦٢١**	٠.٧٢٦**
١١		٣٤
٠.٧٥٨**		
١٢		
٠.٨٣٩**		
١٣		
٠.٦٤٩**		

** معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠١) * معاملات الارتباط عند

مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٤) أنّ جميع عبارات المقياس معاملات ارتباطها موجبة ودالة إحصائياً عند (٠.٠١) وهذا يعني تمتع المقياس بدرجة صدق مقبولة.

جدول (٥) معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية

للمقياس بعد حذف درجة البعد من الدرجة الكلية ن= (٣٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط
١	البعد الأول: التطور المهني	٠.٧٧٤**
٢	البعد الثاني: بيئة العمل	٠.٦٥٤**
٣	البعد الثالث: المكافآت والحوافز	٠.٨٤٥**
٤	البعد الرابع: صراع الدور	٠.٧٥٢**
٥	البعد الخامس: تقييم الأداء	٠.٧٢٤**
٦	البعد السادس: العلاقات في العمل	٠.٨٦٣**
	الدرجة الكلية	٠.٧١٢**

** معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠١)



* معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠٥) ويتضح من الجدول (٥) أن قيم معاملات الارتباط مرتفعة ودالة عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على صدق المقياس.

ثبات المقياس:

ثبات الاستبانة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على نفس الأشخاص، ولقياس ثبات المقياس تم استخدام معامل (ألفا-كرونباخ) والتجزئة النصفية للثبات للتعرف على مدى ثبات المقياس، والجدول التالي يبين قيم ثبات المقياس، والأبعاد الخاصة به.

جدول (٦) معاملات ثبات المقياس باستخدام معامل (ألفا-كرونباخ) ن=(٣٠)

م	الأبعاد	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
١	البعد الأول: التطور المهني	٠.٦٣٢	٠.٦٢١
٢	البعد الثاني: بيئة العمل	٠.٦٨٨	٠.٦٣٣
٣	البعد الثالث: المكافآت والحوافز	٠.٧١٤	٠.٦١٤
٤	البعد الرابع: صراع الدور	٠.٨١١	٠.٧١٢
٥	البعد الخامس: تقييم الأداء	٠.٧٣٦	٠.٦٨٧
٦	البعد السادس: العلاقات في العمل	٠.٥١٢	٠.٦٣٥
	الدرجة الكلية	٠.٦٧٨	٠.٦٣٢

* ضعيفة أقل (٠.٥)، متوسطة بين (٠.٥ - ٠.٧)، مرتفعة أكبر (٠.٧) يتضح من خلال جدول (٦) أن معاملات الثبات متوسطة وهي بين (٠.٥ - ٠.٧) مما يعطي مؤشراً جيداً لثبات المقياس، وبناء عليه يمكن العمل بها.

الصورة النهائية للمقياس:

وحيث أن عبارات المقياس جميعها تتصف بالصدق والثبات، فإنه لم يتم استبعاد أي منها؛ ولذلك فإن الصورة الأولية تظل كما هي البعد الأول: التطور المهني، ويتكون من (٨) عبارات. والبعد الثاني: بيئة العمل، ويتكون من (٥) عبارات. والبعد الثالث: المكافآت والحوافز، ويتكون من (٥) عبارات. والبعد الرابع: صراع الدور، ويتكون من (٥) عبارات. والبعد الخامس: تقييم الأداء، ويتكون من (٤) عبارات. والبعد السادس: العلاقات في العمل، ويتكون من (٧) عبارات.

تصحيح المقياس:

بتحديد نظام الاستجابة على بنود المقياس، وكذلك مفتاح التصحيح حيث صاغ الباحث لكل عبارة في المقياس خمس استجابات وهي (دائماً - غالباً - أحياناً - نادراً - لا يحدث) وترتيب الدرجات (٥ - ٤ - ٣ - ٢ - ١) وتدل الدرجة المرتفعة على ارتفاع الضغوط المهنية، أما الدرجة المنخفضة فتدل على انخفاضه. وتم تقسيم الفترة بين (١-٥) إلى خمسة مستويات (٤ / ٥ = ٠.٨) أي أن طول الفترة (الخلية) لكل مستوى هو (٨.٠) بالتالي كانت المستويات كما هي موضحة في الجدول (٧).

جدول (٧) معيار مستوى الاستجابة لمقياس الضغوط المهنية

دائما (٥)	من ٤.٢١ إلى ٥.٠٠
غالبا (٤)	من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠
أحيانا (٣)	من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠
نادرا (٢)	من ١.٨١ إلى ٢.٦٠
لا يحدث (١)	من ١.٠٠ إلى ١.٨٠

- مقياس دافعية الإنجاز:

اطلع الباحث على الدراسات السابقة وآراء المحكمين وسعادة المشرف، وقام بتصميم

المقياس والذي اشتمل على جزئيين رئيسيين:

- الجزء الأول، المتعلق بالبيانات الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة، ويضم ثلاثة متغيرات هي (الجنس - عدد سنوات الخبرة - طبيعة العمل).
- الجزء الثاني، وهو متعلق بدافعية الإنجاز، ويتكون من (٢٠) عبارة.

الخصائص السيكمترية للمقياس:

صدق المقياس:

تم الاعتماد على نوعين من الصدق للمقياس وهما الصدق الظاهري للمقياس وصدق الاتساق الداخلي من خلال ما يلي:

- الصدق الظاهري للمقياس:

للتحقق من صدق المقياس تم الاعتماد على طريقة صدق المحكمين؛ لذا عرض المقياس بصورته الأولية على (١٠) من الأساتذة وأعضاء هيئة التدريس وذلك لاستطلاع رأيهم حول ملاءمة عبارات المقياس، ومدى وضوح صياغتها وملاءمتها للتطبيق، ولقد تم اعتماد العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق (٨٠%) فأعلى من المحكمين. وقد تبين أن جميع العبارات حصلت على اتفاق ٨٠% فأكثر.

- صدق الاتساق الداخلي:

تم احتساب صدق الاتساق الداخلي وذلك من خلال درجات عينة الدراسة الاستطلاعية بإيجاد معامل ارتباط بيرسون (Pearson) بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس بعد حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للمقياس ويوضح الجدول (٨) ذلك:

جدول (٨) معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي له المقياس ن=(٣٠)

م	الارتباط	م	الارتباط
١	٠.٦٢١**	١١	٠.٧٤٥**
٢	٠.٦٣٢**	١٢	٠.٦٣٣**
٣	٠.٧١٥**	١٣	٠.٦٣١**
٤	٠.٦٨٥**	١٤	٠.٧١٢**
٥	٠.٦٣٢**	١٥	٠.٧٩٦**
٦	٠.٦١١**	١٦	٠.٦١٣**
٧	٠.٦٩٨**	١٧	٠.٥٩٨**
٨	٠.٥١٢**	١٨	٠.٦٣٢**
٩	٠.٦٨٧**	١٩	٠.٧١٢**
١٠	٠.٦٢٥**	٢٠	٠.٧٠٢**

** معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠١) * معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٨) أنّ جميع عبارات المقياس معاملات ارتباطها موجبة ودالة إحصائياً عند (٠.٠١) وهذا يعني تمتع المقياس بدرجة صدق مقبولة.

جدول (٩) معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس

م	الارتباط	م	الارتباط
١	٠.٨٣٩**	١١	٠.٥٧١**
٢	٠.٧٣١**	١٢	٠.٩٣٢**
٣	٠.٦٦٧**	١٣	٠.٥٠٤**
٤	٠.٩٢٨**	١٤	٠.٧١٤**
٥	٠.٦٦٠**	١٥	٠.٧١٤**
٦	٠.٦٢٢**	١٦	٠.٧١٤**
٧	٠.٦٢٢**	١٧	٠.٧١٤**
٨	٠.٨٥٠**	١٨	٠.٥٧٠**
٩	٠.٥٢١**	١٩	٠.٧٢٦**
١٠	٠.٦٢١**	٢٠	٠.٧١٤**

** معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠١) * معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٩) أنّ جميع عبارات المقياس معاملات ارتباطها موجبة ودالة إحصائياً عند (٠.٠١) وهذا يعني تمتع المقياس بدرجة صدق مقبولة.

ثبات المقياس:

لقياس ثبات المقياس تم استخدام معامل (ألفا-كرونباخ) والتجزئة النصفية للثبات للتعرف على مدى ثبات المقياس، والجدول التالي يبين قيم ثبات المقياس.

جدول (١٠) معاملات ثبات المقياس باستخدام معامل (ألفا-كرونباخ) ن(٣٠)

التجزئة النصفية	ألفا كرونباخ	عبارات مقياس دافعية الإنجاز
٠.٦٧٨	٠.٦٣٢	(٢٠) عبارة

* ضعيفة أقل (٠.٥)، متوسطة بين (٠.٥ - ٠.٧)، مرتفعة أكبر (٠.٧) يتضح من خلال جدول (١٠) أنَّ معاملات الثبات متوسطة وهي بين (٠.٥ - ٠.٧) مما يعطي مؤشراً جيداً لثبات المقياس، وبناء عليه يمكن العمل بها. الصورة النهائية للمقياس:

وحيث إن عبارات المقياس جميعها تتصف بالصدق والثبات، فإنه لم يتم استبعاد أي منها؛ ولذلك فإن الصورة الأولية تظل كما هي (٢٠) عبارة. تصحيح المقياس:

بتحديد نظام الاستجابة على بنود المقياس، وكذلك مفتاح التصحيح حيث صاغ الباحث لكل عبارة في المقياس خمس استجابات وهي (دائماً - غالباً - أحياناً - نادراً - لا يحدث) وترتيب الدرجات (٥ - ٤ - ٣ - ٢ - ١) وتدل الدرجة المرتفعة على ارتفاع دافعية الانجاز، أما الدرجة المنخفضة فتدل على انخفاضه. وتم تقسيم الفترة بين (١-٥) إلى خمسة مستويات (٤/٥ = ٠.٨) أي أن طول الفترة (الخلية) لكل مستوى هو (٠.٨) بالتالي كانت المستويات كما هي موضحة في الجدول (١١).

جدول (١١) معيار مستوى الاستجابة لمقياس دافعية الانجاز

دائماً (٥)	من ٤.٢١ إلى ٥.٠٠
غالباً (٤)	من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠
أحياناً (٣)	من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠
نادراً (٢)	من ١.٨١ إلى ٢.٦٠
لا يحدث (١)	من ١.٠٠ إلى ١.٨٠

نتائج الدراسة ومناقشتها

تناول الباحث في هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية ثم مناقشة هذه النتائج وتفسيرها وربطها بنتائج الدراسات السابقة التي جاءت في هذه الدراسة.

أولاً- نتائج الدراسة:

- الإجابة عن السؤال الأول: هل تختلف الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى منسوبي وزارة العدل وفقاً لمتغيرات (الجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة)؟

أولاً: الجنس:

لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل وفقاً لمتغير الجنس (ذكر - أنثى) استخدم الباحث الاختبارات اللامعملية نظراً لوجود تفاوت كبير في أعداد جنس العينة، وتم استخدام اختبار كروسكال واليس، وجدول (١٢) يوضح النتيجة.

جدول (١٢) نتائج اختبار كروسكال واليس للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز التي تعزى لمتغير الجنس

مستوي الدلالة	كاي سكوير	أنثى	ذكر	أبعاد مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز
		(ن = ٢٥) متوسط الرتب	(ن = ١٢١) متوسط الرتب	
غير دال	١.٠٢٥	١٢.١٨	١٢.٣١	البعد الأول: التطور المهني
غير دال	١.٢٩٨	١٢.٩٨	١١.٢٥	البعد الثاني: بيئة العمل
غير دال	٢.١٢٥	١٢.٩٨	١٣.٢٥	البعد الثالث: المكافآت والحوافز
غير دال	٢.٦٨	١١.٣٥	١١.٨٥	البعد الرابع: صراع الدور
غير دال	١.١٣٥	١٢.٩٧	١٢.٨٥	البعد الخامس: تقييم الأداء
غير دال	٢.٠٣٢	١١.٧٥	١١.١٥	البعد السادس: العلاقات في العمل
غير دال	١.١٥٧	١١.٤٨	١٢.٩٥	مقياس دافعية الإنجاز
غير دال	٢.٠١٥	١٣.٩٧	١٣.٩٥	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة في الدرجة الكلية للمقياسين وأبعاد مقياس الضغوط المهنية حيث بلغت قيمة كاي سكوير عند درجة حرية (٢) ٢.٠١٥، مما يعني عدم تأثير جنس أفراد العينة على منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة على مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز.

ثانياً: طبيعة العمل

لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة وفقاً لمتغير طبيعة العمل (إداري - أعوان قضاة) استخدم الباحث الاختبارات اللامعملية نظراً لوجود تفاوت كبير في أعداد أفراد العينة في طبيعة العمل، وتم استخدام اختبار كروسكال واليس، وجدول (١٣) يوضح النتيجة.

جدول (١٣) نتائج اختبار كروسكال واليس للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز التي تعزى لمتغير طبيعة العمل

مستوى الدلالة	كاي سكوير	أعوان قضاة (ن=٦٠) متوسط الرتب	إداري (ن=١٤٦) متوسط الرتب	أبعاد مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز
دال	٣٤.١٥	١٤.٨٥	٢٢.١٣	البعد الأول: التطور المهني
دال	٣٣.١٣	١٣.٩٥	٢٣.٨٤	البعد الثاني: بيئة العمل
دال	٣٥.٨٧	١١.١٥	٢٢.٩٨	البعد الثالث: المكافآت والحوافز
دال	٣٤.١٥	١٢.٩٨	٢١.٩٨	البعد الرابع: صراع الدور
دال	٣٣.١٢	١٠.٨٤	٢٢.٨٤	البعد الخامس: تقييم الأداء
دال	٣١.٤٥	٩.٨٤	٢١.٤٥	البعد السادس: العلاقات في العمل
دال	٣٣.٨٤	٢٤.١٥٨	١١.٨٥٤	مقياس دافعية الإنجاز
دال	٣٥.٨٤	١٣.٨٥	٢٥.٩٥	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١٣) وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠١) في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة في الدرجة الكلية للمقياسين وأبعاد مقياس الضغوط المهنية حيث بلغت قيمة كاي سكوير عند درجة حرية (٢) ٣٥.٨٤ مما يعني تأثير متغير طبيعة العمل لمنسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة، ولتحديد طبيعة هذه الفروق في متغير طبيعة العمل أعاد الباحث تطبيق المقياس للمقارنة بين المتوسطات الحسابية (اختبار شففيه) ويوضح ذلك جدول (١٤)

جدول (١٤) نتائج اختبار شففيه اتجاه الدلالة بين متوسطات المجموعات الفرعية في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز التي تعزى لطبيعة العمل

قضائية	إدارية	المتوسط	الفئات	أبعاد مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز
-	-	٣.٣٦٥	إداري	البعد الأول: التطور المهني
-	*٠.٨٥٤	٤.٢٥٨	أعوان قضاة	
-	-	٣.٩٨٧	إداري	البعد الثاني: بيئة العمل
-	*٠.٩٨٥	٤.٨٥٤	أعوان قضاة	
-	-	٣.٠٠٠	إداري	البعد الثالث: المكافآت والحوافز
-	*٠.٧٨٤	٣.٩٠١	أعوان قضاة	
-	-	٣.١١١	إداري	البعد الرابع: صراع الدور
-	*٠.٧٨٥	٣.٩٨٧	أعوان قضاة	
-	-	٤.٧٥٣	إداري	البعد الخامس: تقييم الأداء

-	*٠.٨٩١	٤.٦٥٢	أعوان قضاة	
-	-	٣.٤٥٢	إداري	البعد السادس: العلاقات في العمل
-	*٠.٧٨٥	٣.٤٢٥	أعوان قضاة	
-	-	٣.٩٨٥	إداري	مقياس دافعية الإنجاز
-	*٠.٣٠٤	٧.٢٥٤	أعوان قضاة	

يتضح من جدول (١٤) أنه توجد فروق داله احصائيا في مستوى الضغوط المهنية لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة بين جميع فئات طبيعة العمل لصالح القائمين بالعمل الإداري أما في مستوى دافعية الانجاز كان لصالح القائمين بعمل أعوان قضاة. وهذا يعني كلما كانت الوظيفة إدارية زاد عليها مستوى الضغوط المهنية وكلما كانت الوظيفة أعوان قضاة زاد عليها مستوى دافعية الانجاز.

ثالثا: عدد سنوات الخبرة

لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة وفقا لمتغير سنوات الخبرة (أقل من ٥ ، من ٥ - ١٠ ، أعلى من ١٠)، استخدم الباحث الاختبارات اللامعملية، وتم استخدام اختبار كروسكال واليس، وجدول (١٥) يوضح النتيجة.

جدول (١٥) نتائج اختبار كروسكال واليس للتعرف على مستوى الضغوط المهنية ودافعية الانجاز التي تعزى لمتغير سنوات الخبرة

مستوي الدلالة	كاي سكوير	أقل من ٥ (ن=٣٧) من ٥ الي ١٠ (ن=٧٤) أعلى من ١٠ (ن=٩٥)			أبعاد مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز
		متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	
دال	٤٣.٩٨	١٣.٨٥	٢٧.٦٥	١٤.٨٥	البعد الأول: التطور المهني
دال	٤٤.٢٥	١٢.٥٤	٢٦.٩٥	١٣.٩٥	البعد الثاني: بيئة العمل
دال	٣٥.٨٧	١٢.٠٢	٢٨.٩٥	١٢.٦٥	البعد الثالث: المكافآت والحوافز
دال	٣٤.١٥	١١.٢٢	٢٥.٩٨	١١.٢٨	البعد الرابع: صراع الدور
دال	٣٣.١٢	١٢.١٢	٢٦.١٢	١٣.٨٧	البعد الخامس: تقييم الأداء
دال	٣١.٤٥	١١.٣٢	٢٧.٥٥	١٢.١٢	البعد السادس: العلاقات في العمل
دال	٣٣.٨٤	١٢.١٢	٢٧.١٢	١٢.٢٢	مقياس دافعية الإنجاز
دال	٣٥.٨٤	١٢.٥٤	٢٦.٩٥	١٣.٩٥	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز التي تعزى لمتغير سنوات الخبرة (أقل من ٥ ، من ٥ - ١٠ ، أعلى من ١٠)، في الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية حيث بلغت قيمة كاي سكوير عند درجة حرية (٢) ٤٣.٦٥ مما يعني تأثير متغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز، ولتحديد طبيعة هذه

الفروق في متغير الخبرة أعاد الباحث تطبيق المقياس للمقارنة بين المتوسطات الحسابية (اختبار شففيه) ويوضح ذلك جدول (١٦)
جدول (١٦) نتائج اختبار شففيه اتجاه الدلالة بين متوسطات المجموعات الفرعية في مستوى الضغوط المهنية ودافعية الانجاز التي تعزي لمتغير سنوات الخبرة

المحاور	الفئات	المتوسط	أقل من ٥	من ٥ الي ١٠	أعلى من ١٠
البعد الأول: التطور المهني	أقل من ٥	٣.٣٦٥	-	-	-
	من ٥ الي ١٠	٤.٢٥٨	*٠.٨٥٤	-	-
	أعلى من ١٠	٤.٩٥٨	*١.٥٢	*٠.٦٥٨	-
البعد الثاني: بيئة العمل	أقل من ٥	٣.٩٨٧	-	-	-
	من ٥ الي ١٠	٤.٥٧١	*٠.٩٨٥	-	-
	أعلى من ١٠	٤.٢٥١	*٠.٢٥٤	*٠.٧٨٥	-
البعد الثالث: المكافآت والحوافز	أقل من ٥	٣.٦٦٢	-	-	-
	من ٥ الي ١٠	٤.٤١٢	*٠.٨٣٢	-	-
	أعلى من ١٠	٤.٣١٢	*٠.٤٢٣	*٠.٦٣٢	-
البعد الرابع: صراع الدور	أقل من ٥	٣.٦٠١	-	-	-
	من ٥ الي ١٠	٤.٤١٧	*٠.٨٨٨	-	-
	أعلى من ١٠	٤.٠٠١	*٠.٤١٥	*٠.٦١٢	-
البعد الخامس: تقييم الأداء	أقل من ٥	٣.٦١٢	-	-	-
	من ٥ الي ١٠	٣.١٥٤	*٠.٦١٢	-	-
	أعلى من ١٠	٣.٨٧٤	*٠.٣٦٥	*٠.٦٣٢	-
البعد السادس: العلاقات في العمل	أقل من ٥	٤.١٢٤	-	-	-
	من ٥ الي ١٠	٣.٨٤٥	*٠.٧١٢	-	-
	أعلى من ١٠	٣.١٤٧	*٠.٤١٤	*٠.٦٦٢	-
مقياس دافعية الانجاز	أقل من ٥	٣.٢١	-	-	-
	من ٥ الي ١٠	٣.٨٧٤	*٠.٨٦٥	-	-
	أعلى من ١٠	٤.٥٨٩	*٠.٤٨٦	*٠.٨٦٥	-
الدرجة الكلية	أقل من ٥	٤.٢١٤	-	-	-
	من ٥ الي ١٠	٤.٢٢٨	*٠.٨٧٥	-	-
	أعلى من ١٠	٤.٨٦٥	*١.١٢	*٠.٧٥٦	-

يتضح من جدول (١٦) أنه توجد فروق داله إحصائيا في مستوى الضغوط المهنية بين جميع فئات متغير الخبرة لصالح الخبرة الأقل في حين كان مستوى دافعية الانجاز مرتفعاً لصالح سنوات الخبرة الأعلى لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة

المكرمة.
إجابة السؤال الثاني: ما مستوى الضغوط المهنية لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب التكرارات، والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والرتب للبعد الأول ويوضح الجدول (١٧) النتائج.

جدول (١٧) نتائج مستوى الضغوط المهنية لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة

م	المفردات	بدائل الاستجابة				لا يحدث	مرتفع	متوسط	منخفض	مرتفع جدا
		تدني	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا					
البعد الأول: التطور المهني										
١	أواجه صعوبة في التسجيل بالدورات التدريبية في عملي.	٣٠.٣%	١٦.٣%	٧.٢٥%	٧.٢٥%	٧.٦٥%	٤.٨٠	٤.٨٧	٨	مرتفع جدا
٢	تتطلب مهنتي الإطلاع على كل ما يستجد من إجراءات بالعمل.	٢٥%	١٣.٩%	١.٢%	١.٢%	١.٣%	٤.٩٧	٥.٧٨	٣	مرتفع جدا
٣	عملي بحاجة الى جهد مكثف لإنجازه.	٣٠.٣%	٢٧.٩%	٣.٤%	٣.٤%	١%	٤.٧٣	٦.٣٣	١٠	مرتفع
٤	أجد في نفسي القدرة والكفاءة لشغل وظيفة إشرافية بعملي.	٤٤.٧%	٢٧.٩%	٢٠.٢%	٣.٤%	٣.٨%	٤.٨٨	٥.٤٧	٥	مرتفع
٥	تتقضي المهارات والخبرات اللازمة لأداء العمل.	٥.٣%	١١.١%	٢٤%	٣١.٧%	٢٧.٩%	٤.٤٥	٧.٨٥	١٧	مرتفع
٦	أواجه صعوبة في الحصول على ترقية رغم كفاءتي.	٤٤.٢%	٢٦.٤%	١٩.٧%	٣.٨%	٥.٨%	٤.٧٧	١.٠٤٢	٩	مرتفع
٧	يتعذر تعلمي لطرق استخدام ما يستحدث من أنظمة في عملي.	٧.٢%	١٥.٤%	٢٨.٤%	٢٥%	٢٤%	٤.٧١	٥.٢٣	١١	مرتفع جدا
٨	أشعر أن طبيعة عملي مملة فهي لا تتغير.	١٤.٩%	١١.٥%	٢٨.٤%	١٣%	٢٤.٥%	٤.٤٢	٥.٨٧	١٩	مرتفع
البعد الثاني: بيئة العمل										
٩	يؤثر بعد المسافة بين عملي ومكان إقامتي في انتظامي بالعمل.	١٢%	١٥.٤%	١٨.٨%	١٤.٩%	٣٨.٩%	٤.٣٩	٤.٨٧	٢٠	مرتفع جدا
١٠	تتسم طبيعة عملي بالجدية.	٥٩.٦%	٢٨.٤%	١٠.١%	١%	١%	٤.٩٧	٥.٧٨	٢	مرتفع
١١	أشعر بعدم الراحة بسبب الضوضاء بمكان عملي.	١٢%	١١.١%	٢٨.٨%	٢١.٦%	٢٦.٤%	٤.٣٤	٦.٣٣	٢٣	مرتفع جدا
١٢	مكان عملي تتوفر فيه	٢٠.٢%	٣٢.٧%	٢٥.٥%	٠%	٥%	٤.٣٩	٥.٤٧	٢١	مرتفع جدا

الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل...، عبد الرحمن العصيمي - د. صبحي الحارثي

م	المفردات	بدائل الاستجابة								
	كافة التجهيزات والأدوات الكفيلة بتقديم أفضل الخدمات.									
١٣	قلما يتوفر مكان وقت مخصص للراحة في مكان العمل.	مرتفع جدا	٣٠	٠.٧٨٥	٤.١٤	% ١٦.٣	% ١٨.٣	% ٢٤.٥	% ١٨.٣	% ٢٢.٦
البعد الثالث: المكافآت والحوافز										
١٤	أضطر للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لتحسين وضعي المادي.	مرتفع جدا	١٦	١.٠٤٢	٤.٤٧	% ٢٦.٩	% ٨.٧	% ١٨.٧	% ١٣.٥	% ٣٢.٢
١٥	تقدم جهة عملي المكافآت والحوافز لتشجيعي على أداء العمل بجد.	مرتفع	٢٢	٠.٥٢٣	٤.٣٧	% ٧٣.٦	% ١١.٥	% ٥.٨	% ٣.٨	% ٥.٣
١٦	أرغب بالانتقال لجهة عمل أخرى للحصول على مزايا أفضل.	مرتفع جدا	٣	٠.٥٨٧	٤.٩٣	% ١٤.٩	% ٩.١	% ١٧.٣	% ٢٠.٧	% ٣٨
١٧	أضطر للبحث عن عمل إضافي لزيادة دخلي الشهري.	مرتفع	٢٤	٠.٤٨٧	٤.٣٢	% ١٣.٩	% ٦.٣	% ١٦.٨	% ١٨.٣	% ٤٤.٧
١٨	راتبي لا يتناسب مع جهدي بالعمل.	مرتفع جدا	١٢	٠.٥٧٨	٤.٦٤	% ٩.١	% ٥.٨	% ١٨.٣	% ٣٠.٣	% ٣٦.٥
البعد الرابع: صراع الدور										
١٩	تطلب إدارة عملي مني أداء أعمال لا تتوافق مع طبيعة مهنتي.	مرتفع جدا	١	٠.٦٣٣	٤.٩٦	% ٢٦.٤	% ١٤.٤	% ٣٠.٨	% ١٣.٩	% ١٤.٤
٢٠	تكلفني إدارة عملي القيام بأعمال ليست من اختصاصي.	متوسط	٢٧	٠.٥٤٧	٤.٢٥	% ٢٧.٩	% ١٧.٨	% ٢٩.٣	% ١٣	% ١٢
٢١	أشعر أن دوري بالعمل غير واضح ولا يوجد به أهداف محددة.	مرتفع	٣١	٠.٧٨٥	٤.١١	% ٣٥.٦	% ٢٣.١	% ٢٢.٦	% ١٠.٦	% ٨.٢
٢٢	المسؤوليات والصلاحيات بالهيكل التنظيمي غير مفعلة بالشكل الصحيح بجهة عملي.	مرتفع	٢٨	١.٠٤٢	٤.١٨	% ١٦.٣	% ١٣.٩	% ٢٥	% ٢٢.٦	% ٢٢.١
٢٣	تتضائل قدرتي على اتخاذ أي قرار بالعمل وان كان صائبا دون الرجوع لإدارة عملي.	مرتفع جدا	١٥	٠.٥٢٣	٤.٤٩	% ١٥.٩	% ١٦.٣	% ٢٩.٨	% ١٩.٢	% ١٨.٨
البعد الخامس: تقييم الأداء										
٢٤	أدي عملي على أكمل وجه	مرتفع جدا	١	٠.٥٨٧	٤.٩٨	% ٠	% ٠	% ٢.٩	% ٢٠.٧	% ٧٦.٤
٢٥	تقييم الاداء قائم على المجاملة والعشوائية	مرتفع جدا	١٤	٠.٤٨٧	٤.٥٦	% ٢٤.٥	% ١٦.٣	% ٢٠.٢	% ٢٣.٦	% ١٥.٤

المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية ، مج (٩) - ع (٣٥) أبريل ٢٠٢٥

م	المفردات	بدائل الاستجابة								
٢٦	تفتقر إدارة عملي للموضوعية والوضوح في بنود التقييم وإجراءاته	متوسط	٢٦	٠.٥٧٨	٤.٢٨	%٢٢.٦	% ١١.١	%٢٥	%٢١.٢	%٢٠.٢
٢٧	بنود التقييم غير واضحة ولا تقيس مستوى الأداء	مرتفع جدا	٤	٠.٦٢٤	٤.٩٥	% ٢٠.٢	% ١٢.٥	% ٢١.٢	%٢٤	%٢٢.١
اليعد السادس: العلاقات في العمل										
٢٨	يوجد خلافات بين الزملاء في العمل.	متوسط	٢٥	٠.٤٨٧	٤.٣٠	% ٢٢.١	% ٣٠.٨	%٢٧.٩	%١٢.٥	%٦.٧
٢٩	هناك ضعف في علاقة الإدارة العليا بالموظفين بجهة عملي.	مرتفع جدا	٦	٠.٥٧٨	٤.٨٥	% ١٧.٨	% ٢٠.٧	%٢٣.٦	%١٨.٣	%١٩.٧
٣٠	أجد صعوبة في التعامل مع المستفيدين من الخدمات بجهة عملي.	مرتفع	١٣	٠.٦٣٣	٤.٦٢	% ٣٥.١	%٢٦.٤	%٢٣.١	%١١.٥	%٣.٨
٣١	يسود الجو الاخوي بين الزملاء في العمل.	مرتفع جدا	٧	٠.٥٤٧	٤.٨٢	% ٣.٨	% ٤.٣	%١١.١	%٤١.٨	%٣٨.٩
٣٢	أصحاب القرار في جهة عملي يميلون للعمل بمركزية.	متوسط	٣٢	٠.٣٦٥	٤.١٠	%٨.٢	%٧.٢	%٢٧.٩	%٢٧.٩	%٢٨.٨
٣٣	يضايقتي التمييز المبني على الصداقة في العمل.	متوسط	٣٤	٠.٤٠١	٤.٧	% ١٨.٨	% ١٠.٦	%١٨.٣	%١٧.٣	%٣٥.١
٣٤	التواصل بين زملائي في القسم محدود.	متوسط	٣٣	٠.٧٢٣	٤.٩	%٢٦.٩	% ٢٦.٩	%٢٥.٥	%١٣.٥	%٧.٢
			مرتفع جدا	٠.٥٦١	٤.٦٦	المتوسط الحسابي العام				

يوضح جدول (١٧) أن مستوى الضغوط المهنية لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة جاء بدرجة مرتفع جدا حيث بلغ (متوسط = ٤.٦٦، انحراف معياري = ٠.٥٦١)، ويكشف الجدول كذلك أن العبارة (٢٤) حققت أعلى مستوى من الضغوط والتي تنص على "أؤدي عملي على أكمل وجه" حيث بلغ (متوسط = ٤.٩٨، انحراف معياري = ٠.٥٨٧) تليها العبارة (١٠) وتنص على "تتسم طبيعة عملي بالجدية" حيث بلغ (متوسط = ٤.٩٧، انحراف معياري = ٠.٥٧٨).

إجابة السؤال الثالث: ما مستوى دافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة؟

جدول (١٨) مستوى دافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة

م	المفردات	بدائل الاستجابة					مستوى
		أبداً	بعضاً	بعضاً	كثيراً	كثيراً	
١	أقبل على العمل بشغف وارتياح.	١٣.٩%	٢٧.٩%	٣٣.٨%	٢٤.٤%	٢.٤%	مرتفع
٢	أعمل باهتمام ومثابرة لنيل رضا رئيسي بالعمل.	٨.٧%	٣٢.٢%	٥٨.٧%	٧.٧%	٥.٨%	مرتفع
٣	اتحمل المسؤولية عند القيام بعمل معين.	٤.٣%	١٥.٤%	٤٣.٣%	٠%	١%	مرتفع جداً
٤	ارتبك من المواقف الجديدة التي تصادفتني.	٧.٧%	٧.٢%	٣٤.٦%	٢٦.٤%	٢٤%	متوسط
٥	أجد صعوبة في تحسين ادائي.	٦.٧%	٦.٧%	٢٠.٧%	٢٤%	٤١.٨%	متوسط
٦	أنا ذو هدف محدد أسعى إلى تحقيقه.	٦.٨%	٢٦.٤%	١٦.٨%	١.٩%	٣.٨%	مرتفع
٧	أحاول التفوق على زملائي بالعمل.	٢٢.١%	٤٩%	١٨.٨%	٢.٤%	٧.٧%	مرتفع جداً
٨	أشعر بالتوتر عندما تواجهني مشكلة.	١٠.٦%	٧.٢%	٣٠.٣%	٢٥%	٢٦.٩%	متوسط
٩	أشعر بالارتياح عندما أكمل مهام عملي اليومية.	٤.٨%	٤.٨%	٤.٨%	١%	٠.٥%	مرتفع جداً
١٠	أتنافس مع زملائي بشكل كبير.	٢١.٢%	٤٠.٤%	٢٠.٧%	٦.٣%	١١.٥%	مرتفع
١١	أنصرف لأي عمل آخر عندما أجد العمل الذي أقوم به صعباً.	٧.٧%	٤٩%	١٦.٨%	٢٢.٦%	٤.٣٤%	مرتفع جداً
١٢	أستطيع تحدي جميع العوائق التي تقف أمام تحقيق هدفي.	٢٩.٣%	٥٥.٨%	١٣%	٠%	١.٩%	مرتفع جداً
١٣	أخطائي بالعمل تشعرنني بالإحباط والقلق.	٦.٧%	٥.٣%	١٧.٣%	٣١.٧%	٣٨.٩%	مرتفع
١٤	أقوم بتوجيه المستفيدين إلى أحد زملائي ليقوم بخدمته.	٥.٣%	٦.٣%	٢٧.٤%	٢٦%	٣٥.١%	مرتفع
١٥	أشعر أن الانجاز بالعمل معيار للنجاح.	١٨.٨%	٦٩.٧%	٧.٧%	١.٩%	١.٩%	مرتفع
١٦	أحاول أداء عملي بالشكل المطلوب.	٧.٧%	٨٧.٥%	٣.٤%	٠.٥%	١%	مرتفع جداً
١٧	أقبل نصائح زملائي بالعمل.	١٧.٣%	٧٣.٦%	٧.٧%	١%	٠.٥%	متوسط
١٨	أستعد جيداً عند القيام بعمل معين.	٩.٧%	٢٢.٦%	٥.٨%	١.٤%	٠.٥%	متوسط
١٩	إجراءات العمل لإنجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.	١٧.٣%	١٠.١%	٢٥%	٢٥%	٢٢.٦%	متوسط
٢٠	أفضل العمل الذي لا يتطلب مني مجهود لإنجازه.	١٤.٤%	١٣%	٢٤.٥%	٢٤.٥%	٢٣.٦%	متوسط
	المتوسط الحسابي العام						مرتفع
							١.٠٥٨
							٣.٦٦

يوضح جدول (١٨) أن مستوى دافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ (متوسط = ٣.٦٦، انحراف

معياري = ١.٠٥٨)، ويكشف الجدول كذلك أن العبارة (٩) حققت أعلى متوسط استخدام والتي تنص على " أشعر بالارتياح عندما أكمل مهام عملي" (متوسط = ٤.٩٩، انحراف معياري = ٠.٤٨٧) تليها العبارة (١٦) وتنص على "أحاول اداء عملي بالشكل المطلوب" حيث بلغ (متوسط = ٤.٩٧، انحراف معياري = ٠.٥٨٧).
إجابة السؤال الرابع: ما العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة؟

وللإجابة على السؤال الرئيس تم حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة مقياسي الضغوط المهنية ودافعية الانجاز، والجدول (١٩) يوضح النتيجة.

جدول (١٩) قيم معاملات الارتباط بين درجات أبعاد كل من مقياسي الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز (ن = ٢٠٦)

دافعية الإنجاز	الضغوط المهنية
**٠,٢٨٩	

** معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠١)

* معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من جدول (١٩) وجود علاقة ارتباطية سلبية بين من مقياسي الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز (ن=٢٠٦)، وبالتالي تصبح العلاقة عكسية بين زيادة الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لوجود عدة عوامل تؤثر في هذه العلاقة من خلال تأثير الثقافة المؤسسية لوزارة العدل في مدينة مكة المكرمة على الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز. فإذا كانت الثقافة محفزة وتشجع على التميز والتطوير الشخصي يكون لها تأثير إيجابي على دافعية الموظفين لتحقيق الإنجاز، على الرغم من الضغوط المهنية.

ثانياً: تفسير النتائج

أوضحت النتائج أن مستوى الضغوط المهنية لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة جاء بدرجة مرتفعة جدا كذلك مستوى دافعية الانجاز لدى منسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة جاء بدرجة مرتفعة ، وهذا يؤكد أن ارتفاع مستوى الضغوط المهنية لا يؤثر سلباً على دافعية الانجاز بل قد يكون مدعم له ، وهذه النتيجة جاءت غير متفقه مع دراسة إرادة (٢٠٢٢) و دراسة الشامات (٢٠٠٦) التي اكدتا ان مستوى ضغوط العمل جاء اعلى من المتوسط على الدرجة الكلية مع عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات الدرجة الكلية لدى عينة الدراسة، وأن مستوى الضغوط المهنية جاء مرتفعاً، وتبين وجود علاقة ارتباطية سلبية ودالة إحصائية بين الضغوط المهنية، وكل من الطموح ودافعية الإنجاز، كما تبين أن أهم مصادر الضغوط المهنية هو كمية العمل وطبيعة الإيصال في حين كان

صراع الأدوار الأقل تأثيراً.

ولكن نتيجة الدراسة الحالية جاءت متفقة الى حد ما مع دراسة عفاشة (٢٠٢٢) ودراسة دينج وآخرون (٢٠١٩) ودراسة فريجات (٢٠١٨) التي أكدت على وجود مستوى متوسط من الضغوط المهنية لدى المشرفات التربويات، ووجود مستوى مرتفع من كل من دافعية الإنجاز، ومستوى الطموح لدى المشرفات التربويات، ووجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية وكل من دافعية الإنجاز، كما أن هناك علاقة ارتباطية وثيقة بين ضغوط العمل لدى العاملين بمجال الرعاية الصحية في المستشفيات العامة الصينية والاداء الوظيفي.

وعلى الرغم من أن الضغوط المهنية يمكن أن تسبب الإجهاد والتعب النفسي، إلا أنها قد تعمل في بعض الحالات كعامل محفز للعاملين المرافق العدلية. ففي الواقع، يعتبر الشعور بالضغط المناسب والتحديات المهنية المناسبة ضرورياً للحفاظ على دافعية الإنجاز والإنتاجية. إذا كانت الضغوط المهنية المفرطة، وغير متوازنة مع القدرات والمهارات الفردية، فقد تؤدي إلى الشعور بالإحباط، وتقليل مستوى الإنتاجية. ومن ناحية أخرى، إذا كانت الضغوط المهنية مقبولة ومتوازنة مع القدرات الفردية، فقد تساعد على زيادة الدافعية والإنتاجية.

وتؤثر العوامل الإضافية مثل الدعم الإداري والتدريب المهني والإمكانيات المتاحة للعاملين بالمرافق العدلية، على العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز. فعلى سبيل المثال، إذا كان هناك دعم كافٍ للعاملين وتدريب مستمر وفرص للترقي وتحسين أوضاع العمل، فقد يشعر العاملون بمزيد من الثقة والتحفيز لتحقيق الأهداف المهنية والتفاني في العمل، حتى في ظل الضغوط المهنية الموجودة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤثر عوامل نفسية مثل الشعور بالتحكم والتحمل النفسي على علاقة الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز. فعلى سبيل المثال، إذا كان لدى العاملين في الوزارة مهارات التحكم في الضغوط المهنية والتعامل معها بطريقة فعالة، فقد يساعد ذلك على الحفاظ على الدافعية والإنتاجية. وبشكل عام، يمكن القول إن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لمنسوبي وزارة العدل بمدينة مكة المكرمة تعتمد على عدة عوامل، بما في ذلك مدى التوازن بين الضغوط المهنية والقدرات الفردية والدعم الإداري والتدريب المهني والتحكم النفسي. كما يحتاج العاملون أيضاً إلى مستويات صحية من الضغوط المهنية للحفاظ على الدافعية والإنتاجية، وهذا يتطلب من الإدارة الإدراك الجيد لمتطلبات العمل وحسن التخطيط لتوفير الدعم والموارد الضرورية للعاملين. كما ينبغي للعاملين تنمية مهارات التحكم النفسي والتعامل مع الضغوط المهنية بفعالية للحفاظ على الدافعية والإنتاجية في العمل.

فالضغوط المهنية في بيئة العمل هي العوامل والتحديات التي تواجهها الأفراد في

أداء واجباتهم الوظيفية. وقد تنشأ هذه الضغوط من عدة عوامل مثل ضغوط العمل الزمنية، والمسؤولية الكبيرة، والتوتر بين الحياة الشخصية والمهنية، والتوقعات العالية، والمنافسة القوية، وغيرها من العوامل النفسية والاجتماعية. كما ترتبط الضغوط المهنية بدافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل في مدينة مكة المكرمة بعدة عوامل:

١. يعتبر الارتباط بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز أمرًا مهمًا. فالضغوط المهنية قد تعمل كعامل تحفيزي للأفراد للعمل بجد والسعي لتحقيق النجاح في مهامهم. عندما يواجه الموظف تحديات وضغوطًا، قد يكون لديه دافعية أكبر للتغلب عليها وتحقيق الأهداف المنشودة.
 ٢. قد تتطلب الضغوط المهنية من الموظفين تطوير مهاراتهم وتعلم استراتيجيات جديدة للتعامل مع التحديات. هذا يمكن أن يؤدي إلى تعزيز دافعية الإنجاز، حيث يشعر الموظفون بالرغبة في تحسين أنفسهم وتطوير قدراتهم للتعامل مع المتطلبات العملية.
 ٣. عندما يتعامل الموظفون بنجاح مع الضغوط المهنية ويتمكنون من تحقيق أهدافهم، فإن ذلك قد يؤدي إلى الرضا الوظيفي. الشعور بالإنجاز والتفوق في مواجهة التحديات المهنية يمكن أن يعزز رضا الموظف ويزيد من رغبته في تحقيق المزيد من النجاحات والإنجازات.
 ٤. قد يؤدي التعامل مع الضغوط المهنية بنجاح إلى زيادة الثقة في القدرات الشخصية. عندما يتمكن الموظفون من التعامل مع التحديات وتحقيق النجاح في بيئة عمل مليئة بالضغوط، فإنهم يكتسبون ثقة أكبر في قدراتهم ومهاراتهم، وبالتالي تزداد دافعيتهم لتحقيق المزيد من الإنجازات.
 ٥. قد يؤدي التعامل مع الضغوط المهنية إلى تعزيز الروح الجماعية بين منسوبي وزارة العدل في مكة المكرمة. عندما يتعاون الموظفون معًا للتغلب على التحديات ومواجهة الضغوط، فإنهم يشعرون بالترابط والتعاون، وهذا يعزز دافعيتهم للعمل بجهد لتحقيق النجاح الجماعي.
- ومن الواضح أن هناك علاقة ترابطية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى منسوبي وزارة العدل في مكة المكرمة. فإدارة الضغوط المهنية بشكل فعال وتوفير الدعم والتحفيز المناسب يمكن أن يؤدي إلى زيادة الدافعية والإنتاجية ورفع مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في المنظمة. وبالتالي، يجب أن تولي الإدارة اهتمامًا كبيرًا لفهم ومعالجة الضغوط المهنية وتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة لمساعدة الموظفين على تحقيق أقصى إمكاناتهم.

توصيات الدراسة:

- ١- تحديد الأولويات وتحديد المهام الأكثر أهمية والتي يجب الانتهاء منها في المقام الأول.
- ٢- تنظيم الوقت بشكل جيد والحرص على تحديد فترات زمنية محددة للقيام بكل مهمة.
- ٣- الحرص على الراحة الكافية والنوم بشكل جيد حتى تتمكن من التركيز والإنجاز بشكل أفضل.
- ٤- الحرص على تناول وجبات صحية ومتوازنة والابتعاد عن الوجبات السريعة والغنية بالدهون.
- ٥- يساعد النشاط البدني في التخلص من التوتر وزيادة الدافعية للإنجاز.
- ٦- الحرص على التركيز على المهمة المطلوبة والابتعاد عن التشتت والانحراف.
- ٧- تقليل الضغط النفسي وذلك بالحرص على التنفس العميق والاسترخاء.
- ٨- يساعد التواصل الاجتماعي مع الزملاء والأصدقاء في التخفيف من التوتر وزيادة الدافعية للإنجاز.
- ٩- يساعد التحفيز الذاتي والتفكير الإيجابي في زيادة الدافعية للإنجاز.
- ١٠- الحرص على الاستراحة والإجازات الدورية لتجديد النشاط والحفاظ على الصحة النفسية والجسدية.

ثالثاً- البحوث والدراسات المقترحة:

- ١- أثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي والصحة النفسية للعاملين.
- ٢- دراسة تأثير العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل على الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز.
- ٣- تحليل تأثير الأساليب الإدارية المختلفة على الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى العاملين.
- ٤- دراسة تأثير الضغوط المهنية على الاستثمار في التدريب والتطوير الوظيفي للعاملين.
- ٥- دراسة تأثير العوامل النفسية والشخصية على الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز في بيئات العمل بالمحاكم.

قائمة مراجع الدراسة

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيمي، أسماء. (٢٠١٥). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة. رسالة دكتوراة، جامعة بسكرة، الجزائر.
- أبن طريه، مباركة، وباوية، نبيلة. (٢٠١٥). الدافعية للإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بالعقود محددة المدة: دراسة استكشافية بالمؤسسات الاستشفائية بمدينة ورقلة - تقرت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فاصدي مرباح - ورقلة.
- أبو حليمة، اشرف أحمد. (٢٠١٣). فاعلية برنامج لتنمية دافعية الإنجاز والتفكير باستخدام الاستراتيجيات المعرفية وما وراء المعرفية لدى طلاب المرحلة الإعدادية. رسالة دكتوراة، معهد الدراسات التربوية، القاهرة.
- أبو حماد، ناصر الدين. (٢٠٠٦). دليل المرشد التربوي. عالم الكتب الحديث، اربد، الأردن.
- أبو عون، ضياء. (٢٠٢٢). الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفعالية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الأحسن، حمزة. (٢٠١٥). الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم: دراسة ميدانية في البلدة وتيارة. مجلة العلوم النفسية والتربوية، (١)، ١٨٨-٢١٥.
- الأحمد، أمل. (٢٠٠٧). العلاقة بين دافعية الانجاز والتفكير الخرافي لدى عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، ١٥، ١٤-٤٣.
- أردن، جودي. (٢٠٠٠). التعايش مع ضغوط العمل. الرياض: مكتبة جرير.
- أميمة، عناب. (٢٠١٧). الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (المصادر، الاعراض، واستراتيجيات المواجهة): دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي، رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
- بطاح، أحمد. (٢٠٠٦). قضايا معاصرة في الإدارة التربوية. عمان: دار الشروق.
- بن ساسية، هجيرة، وقريشي، نجاه. (٢٠١٧). علاقة ضغوط العمل بالكفاءة المهنية للعامل: دراسة ميدانية للعمال الإداريين بمستشفى سليمان عميرات-تقرت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- بوريزي، كريم. (٢٠١٣). تأثير الضغط النفسي على دافعية الانجاز. رسالة ماجستير، جامعة محمد أكلي، الجزائر.

- الترتوري، محمد. (٢٠١٦). دافعية الإنجاز. مجلة الثقافة النفسية المتخصصة، ٧٣، ٢٩-٣٢.
- تماسني، منيرة. (٢٠١٥) علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، مصر.
- ثائر، أحمد غباري. (٢٠٠٨). الدافعية ما بين النظرية والتطبيق. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- الجراح، هاني. (٢٠١٩). الذكاء الاخلاقي وعلاقته بكل من تقدير الذات ودافعية الانجاز لدى طلبة جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية والاجتماعية، ١٦ (١): ٤٥٢-٤٨٣.
- حمادات، محمد حسن محمد. (٢٠٠٨). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حمد، إرادة بنت عمر محمد. (٢٠٢٢). ضغوط العمل لدى عينة من موظفات الحرمين الشريفين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، مج ٣٠، ع ١٤، ٣١٧-٣٤١.
- الحنيطي، أحمد سليمان. (٢٠١٢). البيئة التنظيمية السائدة في مدارس التربية والتعليم في محافظة جرش وعلاقتها لدافعية إنجاز المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت، الأردن.
- خليفة، أمانة العرابي سالم. (٢٠٢٢). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى عينة من العاملين بالادارة العامة بجامعة المرقب. مجلة التربوي، ع ٢١، ٢٣٤-٢٦٤.
- خوجة، ملكية شارف. (٢٠١١). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة بين المراحل التعليمية (أساس، متوسط، ثانوي). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- الخولي، هشام محمد. (٢٠٠٢). الأساليب المعرفية في علم النفس. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- الخيرى، حسن. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقنفذه، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- الداهري، صالح حسن أحمد. (٢٠١٢). أساسيات علم النفس التربوي ونظريات التعلم. دار المنهل.
- درة، عبدالهادي وزهير الصباغ. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين. ط٢. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

- الدسوقي، مجدي محمد. (٢٠١٣). مقياس الشعور بالسعادة. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- الدوسري، سعد بن عميقان. (٢٠٠٥). ضغوط العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي. رسالة ماجستير، جامعة الأمير نايف، الرياض.
- راوه، بندر محمد. (٢٠٠٧). دافعية الإنجاز لدى معلمي التربية البدنية للعاملن بمدارس التربية الخاصة والتعليم العام بمدينة جدة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- رجاء، مريم. (٢٠٠٨). سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الرشيدي، هارون. (٢٠١٣). الضغوط النفسية وطبيعتها ونظريتها" برنامج لمساعدة الذات في علاجها". القاهرة: مكتبة النجلو المصرية.
- الرشيدي، هارون. (٢٠١٣). الضغوط النفسية وطبيعتها ونظرياتها. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- رمضان، عادل طاهر. (٢٠١١). أثر برنامج لتنمية دافعية الإنجاز على التفكير المنتج والتحصيل الدراسي لدى طلاب التعليم الثانوي المتأخرين دراسيا. رسالة دكتوراة، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.
- الزعول، عماد. (٢٠١٢). مبادئ علم النفس التربوي. الطبعة الثانية، الإمارات: دار الكتاب الجامعي.
- زناتي، عبدالكريم، وجخراب، محمدعرفات. (٢٠١٥). الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز: دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية بورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- السعد، صالح ودرويش، مراد. (٢٠٠٨). أساليب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية-دراسة استكشافية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز. ٢٢(١)، ٦٣-١٠٨.
- سعيد، سعاد جبر. (٢٠٠٨). علم النفس التربوي. الأردن: عالم الكتب الحديث.
- السلامي، يمامة مظهر عزاوي. (٢٠٢٢). تحليل العلاقة بين التناثر التنظيمي ودافعية العاملين على الانجاز: دراسة تطبيقية على المركز التخصصي الثاني لطب الانسان في بابل. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، مج ٦، ع ٢٤٤، ٨٤-١٠٢.
- الشخانية، أحمد عبدالمطيع. (٢٠٠٨). التكيف مع الضغوط النفسية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

- الشمالية، روان نايف. (٢٠١٧). الضغوط المهنية وعلاقتها بمستوى الطموح ودافعية الإنجاز لدى المرأة العاملة في القطاع الصحي في محافظة الكرك. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة: الأردن.
- شوشان، عمار. (٢٠٠٩). النمط القيادي لمديري الثانويات وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى الأساتذة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج خضر، الجزائر.
- صادق، حسن. (٢٠٠٦). ضغوط العمل مصادرها ومسبباتها نتائجها وأثارها. الإمارات: المنظمة العربية للنشر والتوزيع.
- الصيرفي، محمد عبدالفتاح. (٢٠٠٧). السلوك الإداري. ط ١. الإسكندرية: دار الوفاء للتوزيع والنشر.
- الضريبي، عيسى. (٢٠١٠). أساليب مواجهة الضغوط النفسية والمهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضات العاملات بمستشفى الشفاء بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة مؤتة.
- الضفيري، عابد. (٢٠٠٨). أساليب التعلم والدافعية للإنجاز لدى الطلاب فائقي ومتوسطي التحصيل في المرحلة الثانوية بدولة الكويت. رسالة ماجستير، جامعة الخليج العربي، البحرين.
- الطيب، عصام علي، ورشوان، ربيع عبده. (٢٠٠٦). علم النفس المعرفي. القاهرة: عالم الكتب.
- عباسه، أمينة. (٢٠١٦). الضغوط المهنية وعلاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتية. مجلة الحوار الثقافي، ٥(٢)، ٣٩١-٣٩٦.
- عبدالعالى، محمد. (٢٠٠٨). ضغوط العمل والأزمات. مجلة مركز معوقات الطفولة، العدد (١٠).
- عبداللطيف، محمد خليفة. (٢٠٠٠). الدافعية للإنجاز. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
- عبدالمقصود، أماني. (٢٠١٠). مقياس دافعية للإنجاز للأطفال والمراهقين. القاهرة: مكتبو الانجلو المصرية.
- عبله، حمادي. (٢٠١٣). دور إدارة المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة: دراسة حالة مؤسسة ENAD-SIDET بسور الغزلان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي مضد أولحاج، الجزائر.
- العبودي، فاتح. (٢٠٠٨). الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

- عبيد، ماجدة بهاء الدين. (٢٠٠٨). الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية. الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العبيدي، محمد جاسم محمد. (٢٠٠٤). سيكولوجية الإدارة التعليمية والمدرسية وأفاق التطوير العام. الطبعة الأولى، الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عثمان، مريم. (٢٠١٠). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة متتوري، قسطنطينية، الجزائر.
- العجايلية، يوسف. (٢٠١٥). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية. رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
- عفاشة، هنادي بنت محمد إسماعيل. (٢٠٢٢). الضغوط المهنية وعلاقتها بكل من دافعية الإنجاز ومستوى الطموح لدى المشرفات التربويات في المدينة المنورة. مجلة جامعة شقراء للعلوم الإنسانية والإدارية. مج ٩، ع ١. ١٠٩-١٣٩.
- عقون، آسيا. (٢٠١٢). الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمات التربية الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس.
- العميان، محمود سليمان. (٢٠١٣). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط ٦. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الغافري، بدر سعيد ساعد. (٢٠٠٩). العلاقة بين دافعية الانجاز والتحصيل الدراسي وعادات الاستذكار والاتجاهات نحو الدراسة لدى طلاب الصف العاشر الاساسي بسلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- غالمة، فاطمة. (٢٠١٤). علاقة الذكاءات المتعددة ومفهوم الذات الاكاديمية بالدافعية للإنجاز الدراسي لدى عينة من تلاميذ مرحلة التعليم المتوسطة: دراسة ميدانية ببعض المتوسطات بمدينة ورقلة. رسالة دكتوراة العلوم في التدريس، جامعة ورقلة.
- غربي، صبرينة. (٢٠١٢). مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين. رسالة دكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- غربي، صبرينة. (٢٠١٤). مصادر وآثار الضغوط النفسية والمهنية. الجزائر: دار الكتاب العربي.
- الغزير، أحمد نائل، وأبوأسعد، أحمد عبداللطيف. (٢٠١٠). التعامل مع الضغوط النفسية. الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

فريحات، رهف كمال، والشريفات، صالح سويلم. (٢٠١٨). الضغوط المهنية التي تواجه مديري المدارس الأساسية بمحافظة العاصمة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لديهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت، المفرق.

فليه، فاروق عبده، وعبدالمجيد، السيد محمد. (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التربوية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

قدوري، خليفة. (٢٠١١). الرضا عن التوجيه الدراسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى تلاميذ السنة الثانية الثانوي. رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، الجزائر.

قواراري، حنان. (٢٠١٤). الضغط المهني وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى اطباء الصحة العمومية: دراسة ميدانية على اطباء الصحة العمومية الدوسن. جامعة بسكرة، الجزائر.

الكلادة، طاهر. (٢٠٠٨). تنمية وإدارة الموارد البشرية. الطبعة الأولى، عمان: دار عالم الثقافة.

كليب، حامد. (٢٠١٩). مفهوم الذات الاجتماعية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى طلبة المرحلة المتوسطة في منطقة الفروانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

ماكيلاند، دافيد. (٢٠٠٧). مجتمع الإنجاز. ترجمة: محمد سعيد فرح وعبدالهادي أحمد الجوهري. القاهرة: مكتبة الانجلوالمصرية.

محروس، منال محمد. (٢٠١٠). استخدام تكتيك لعب الدور وديناميكية دافعية الإنجاز. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

محروس، منال محمد. (٢٠١٠). استخدام تكتيك لعب الدور وديناميكية دافعية الإنجاز. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

محمد، أنمار. (٢٠١٣). العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني بنينوى. مجلة تنمية الراقدين.

المدني، فاطمة. (٢٠٠٠). دافعية الإنجاز في علاقتها بالتحصيل الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية بالمدينة المنورة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك عبدالعزيز، المدينة المنورة.

مزياي، فتحية. (٢٠٠٧). أثر مصادر المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة. جامعة الجزائر.

مسلم، عبدالقادر احمد. (٢٠٠٧). مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

المشعان، عويد. (٢٠٠٧). دافع الانجاز وعلاقته بالقلق والإكتئاب والثقة بالنفس لدى الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي. حوليات الاداب والعلوم الإجتماعية.

المطيري، خالد. (٢٠٠٧). أثر جنس المعلم على مستوى دافعية الانجاز ومفهوم الذات على الطلاب الذكور في المدارس الابتدائية في الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان، الأردن.

المطيري، محمد غصاب سعد، والصررايرة، أسماء نايف سلطي. (٢٠١٩). مصادر السعادة وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى طلبة جامعة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

المغربي، محمد الفاتح. (٢٠١٨). السلوك التنظيمي. القاهرة: الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

منسي، محمود عبدالحليم، وطواب، سيد محمود. (٢٠٠٢). مدخل إلى علم النفس التربوي. الإسكندرية: مكتبة الأنجلو المصرية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Deng, J., Guo, Y., Ma, T. et al. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev Med* 24, 2.

Hershey, H. & Gams, J. (2012). Professional Pressures and their relation in hospitals in hospitals in Mexico. *Medical Studies*.

Hershey, H. and Gams, J. (2012). Professional Pressures and their relation in hospitals in hospitals in Mexico. *Medical Studies*.

Logn, A. & Android, P. (2009). The relationship between motivation and the social and administrative environment in the health institution. *Social Sciences and Medicine*. Vol. 5.

Simin Bemana, Hamideh Mordi, Mohsen Ghasemi, Sayed Mehdi Taghavi and Amir Hosain Ghayoor. (2013). The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction Municipality Personnel in Iran .Psychology Group, Islamic Azad University Arsanjan Branch, Arsanjan, Iran.