



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر * بسكرة *
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإجتماعية
شعبة علم النفس



عنوان المذكرة

- الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري
- دراسة ميدانية بمراكز بريد الجزائر _ الوادي _

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم

- إشراف الأستاذ:

قشي الـهـام

- إعداد الطالبة :

بروية مـلـيـكة

السنة الجامعية: 2013- 2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



تشكركم

قال الله تعالى : ﴿ربي أوزعني أن أشكر نعمتك
التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا
ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين﴾

*الشكر للمولى العلي القدير الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع
*و أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من أمدني بيد المساعدة , من قريب
أو من بعيد لإنجاز هذا العمل المتواضع , و أخص بالذكر الأستاذة
المشرفة : قشي الهام التي شجعتني على إتمام هذا العمل من خلال
نصائحها و توجيهاتها .

*كذلك أتقدم بالشكر الخالص إلى كل أساتذة تخصص علم النفس
عمل وتنظيم على تشجيعهم المستمر لنا

مابكة

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى التي كانت الراعية لي في مسيرتي

أمي الغالية (حفظها الله)

وإلى الذي أنار لي الطريق لكي أتعلم ولكنه في ذمة الرحمان أبي

الغالي (رحمه الله)

وإلى كل الإخوة كل باسمه وإلى جميع

الأصدقاء والأحباب و خاصة رفقائي في التخصص.

ملايكة

العقيدة

من أهم ما يميز المنظمات الناجحة عن المنظمات الفاشلة مدى تحكمها و تأطيرها الصحيح وإشباع حاجات أهم مورد تمتلكه وهو العنصر البشري، الذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما وكيفا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها، فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات عالية للعطاء المتجدد ويحتوى طاقات كامنة، تستطيع المؤسسة استغلالها الاستغلال الأمثل وتوجيهها لتحقيق أداء مرتفع وهو الأمر الذي تسعى إليه كل مؤسسة.

إن رغبة الفرد في العمل ورضاه عنه وعن الظروف المحيطة به يعكس كفاءة أدائه، هذه الرغبة وبدون أدنى شك تصبح إحدى المهمات الصعبة التي تواجه الإدارة في المنظمة وبالخصوص إدارة الأفراد والتي تنحصر في كيفية إثارة رغبة الفرد وتوجيه السلوك الناتج عنها في الاتجاه الذي يحقق الأداء المطلوب وبالتبعية أداء المنظمة.

إن رضا الأفراد العاملين في المؤسسة وطموحهم للعمل، يجعل الفرد يتحرك في حدود ومجال ذلك الرضا عن المهام والأعمال المخولة إليه وتتعاكس بذلك مستويات الأداء لديه وفقا لدرجات الرضا.

إن الوصول إلى مستوى طموح مهني عال من جانب العمال لا يتم إلا عن طريق وضع نظام تحفيزي ملائم، يجعل الأفراد يعملون بحماس ويطمحون إلى الأفضل وهي مشكلة تعالج فقط من خلال مدخل التحفيز وتكمن في كيفية اختيار الحافز الذي يحرك دوافع الأفراد نحو سلوك معين وأدائه لنشاطه، وأنشطة محددة بالشكل الذي يحقق له أهدافه ويزيد من درجة رضاه عن العمل.

وعلى ضوء ما سبق جاءت الدراسة الحالية وتناولت الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح المهني لدى موظفي مراكز البريد بولاية الوادي، باعتبار أن هذه المهنة من المهن التي تتطلب روح معنوية عالية ورضا العامل عن عمله ، ودافعية للقيام به على

أكمل وجه، وقد تضمنت هذه الدراسة خمسة (05) فصول موزعة على بابين:

الباب الأول : (الجانب النظري) فقد احتوى على ثلاثة فصول :

الفصل الأول: كان كمدخل للدراسة وتم التطرق فيه إلى إشكالية الدراسة وفرضياتها وكذا توضيح أهميتها وأهدافها ثم عرض التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة وفي الأخير عرض أهم الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وتطرقنا فيه إلى مفهوم وتعريف الرضا الوظيفي ثم إلى محدثته، و عرض لطرق قياس الرضا الوظيفي، والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وفي الأخير النظريات المفسرة له.

الفصل الثالث: وتطرقنا فيه أولاً إلى تعريف مستوى الطموح ثم إلى عرض أنواعه، والعوامل المؤثرة فيه، ثم إلى المقاربات النظرية المفسرة لمستوى الطموح وفي الأخير إلى طرق قياس مستوى الطموح.

الباب الثاني: (الجانب التطبيقي) واحتوى على فصلين وهما :

الفصل الرابع: خاص بالإجراءات الدراسة الميدانية و تعرضنا فيه إلى مجالات الدراسة الزماني والمكاني ثم إلى المنهج المتبع ، والدراسة الاستطلاعية، ثم التعريف بمجتمع الدراسة وأدوات الدراسة وإجراءاتها وفي الأخير إلى أساليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الخامس: تم فيه عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها على ضوء الدراسات السابقة وما جاء في الفصول النظرية.

واختتمت الدراسة بخاتمة عامة وتوصيات وقائمة المراجع و ملاحق الدراسة.

الخطيب النظمي

الفصل الأول

1- الإشكالية:

تناولت الدراسات التنظيمية كثيرا من الأمور المهمة والظواهر السلوكية في المنظمات والتي من بينها الرضا الوظيفي باعتباره احد ظواهر السلوك التنظيمي الذي يتناول مشاعر الفرد إزاء مؤثرات العمل الذي يقوم به وكذلك البيئة المحيطة بالعمل ، وان في إشباع حاجات الأفراد بالمنظمة تحقيق لمستوى عال من الرضا الوظيفي لديهم وهذا بدوره يؤثر على الإنتاجية، ومعدل الغيابات وسلوك الفرد بشكل عام تجاه عمله ومنظّمته.

و كذلك موضوع مستوى الطموح هو إحدى الموضوعات التي تناولتها الدراسات، ولا يقل أهمية عن الأول حيث يعتبر من أهم السمات التي أدت إلى التطور السريع الذي يشهده العالم في الآونة الأخيرة ، حيث يشكل الدافع الذي يقوم بشحن الهمم وترتيب الأفكار للارتقاء والقيام بسلوكيات معينة حيث لكل فرد طموح يجتهد في تحقيقه وقد ينجح أو يفشل في ذلك وهذا يعتمد على مدى كفاءته ، وقدراته وتقديره لذاته وتبعا لخبرات النجاح أو الفشل التي اكتسبها الإنسان من أنماط التفاعل الديناميكية بينه وبين واقع حياته ، فالطالب الذي يطمح في الحصول على درجة الدكتوراه قد يطمح في نفس الوقت إلى أن يصبح أدبيا مشهوراً أو شخصاً غنياً ، وإلى أن يكوّن أسرة سعيدة، وأن يُوّلف أبناء ناجحين.

(فرج عبد القادر طه، 2001، ص61)

ولمستوى الطموح نمو كما بينت ذلك "ليفين" في دراسة لها على الأطفال، حيث بينت أن مستوى الطموح يظهر في مرحلة مبكرة من العمر.

(كاميليا عبد الفتاح ، 1990، ص13)

ونظرا لأهمية هذا الموضوع نال الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني اهتمام عدد كبير من الباحثين حيث يعد من الموضوعات الحيوية كونه يتناول ويهتم بالجانب الاجتماعي والنفسي والاقتصادي والسياسي للعامل في المنظمة وخارجها ، فالباحثون يفكرون دوما في كيفية جعل القوى العاملة راقية وراضية مع الزيادة في الأداء و المردودية في الإنتاج.

وتأتي هذه الدراسة في محاولة لاستقصاء مستوى الرضا لدى العامل الجزائري وكذلك مستوى طموحه المهني والتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والطموح المهني ، حيث أن موضوع الرضا الوظيفي للعمال أو عدم رضاهم يشكل قوة ايجابية أو سلبية نحو تطوير أعمالهم سواء كانت إنتاجية أو خدماتية لتحقيق غايات المنظمة ، كما أن رضا العاملين يتوقع منه أن ينتج عنه قدرة اكبر للقيام بواجباتهم ووظائفهم بمستوى أعلى من الكفاية والفاعلية وبأريحية وإبداع من ذلكم الغير راضين، خاصة في ظل التنافس الكبير بين المنظمات نحو تقديم الأفضل ، فكان لابد من إجراء دراسة تكشف عن الرضا الوظيفي للعاملين الجزائريين في مكاتب البريد وعلاقة رضاهم الوظيفي بمستوى طموحهم المهني.

وعليه تتمحور مشكلة هذه الدراسة حول الإجابة عن التساؤل الرئيسي:

✓ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمراكز بريد الجزائر بالوادي ؟

وتتنطوي ضمن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية :

✓ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر و المكافآت ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمراكز بريد الجزائر بالوادي ؟

✓ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن أسلوب الإشراف والعلاقات مع المرؤوسين ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمراكز بريد

الجزائر بالوادي ؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة :

✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمراكز بريد الجزائر بالوادي.

الفرضيات الفرعية :

✓ توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر و المكافآت ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمراكز بريد الجزائر بالوادي .

✓ توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن أسلوب الإشراف والعلاقات مع المرؤوسين ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمراكز بريد الجزائر بالوادي.

3- أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع الرضا الوظيفي أهمية بالغة في ميدان علم النفس وعلم الاجتماع ،وعلم الاقتصاد والإدارة .

من خلال هذه الدراسة نحاول معرفة أهمية علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري، ومحاولة الكشف من خلال هذه الدراسة واقع المؤسسة الجزائرية ومعرفة وضعية العمال وحالتهم النفسية وهم يمارسون وظائفهم وتأثير مختلف مظاهر العمل على رضا العامل ومنه في مستوى طموحه المهني.

4- أهداف الدراسة :

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الرضا الوظيفي، والتعرف على طبيعته في المنظمة ومعرفة مختلف عناصره ومصادره وأسبابه، وعلاقته بمستوى الطموح المهني للعامل الجزائري وأداء المنظمة ككل.

محاولة الوصول إلى أهم محددات الرضا الوظيفي.

معرفة مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى الطموح المهني للعامل في المؤسسة الجزائرية ككل.

الوصول من خلال الدراسة الميدانية إلى توصيات واقتراحات ونتائج تستفيد منها إدارة المؤسسة ومكتبة الجامعة.

5- تحديد مصطلحات الدراسة:

5-1: الرضا الوظيفي: يمكن تعريف الرضا الوظيفي على انه حالة شعورية سارة يصل إليها العامل عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية .

وهو مجموعة الدرجات التي يتحصل عليها العامل من خلال إجابته على فقرات استبيان الرضا الوظيفي ويتمثل في الرضا عن (درجة الأجر، درجة أسلوب الإشراف) .

5-2: مستوى الطموح: هو سمة شخصية تعبر عن رغبة أو شعور الفرد، وترسم له أطر حياته، وهي تختلف من فرد لآخر كل حسب نظرته الايجابية للحياة وميله للكفاح و المثابرة، النجاح والتخطيط لهدفه، وهو ما تقيسه فقرات الاستبيان المستخدم في الدراسة الحالية.

✓ **النظرة الإيجابية للحياة:** كل ما يتطلع إليه الفرد من منظوره الايجابي في للحياة لتحقيق أهدافه.

✓ **الاتجاه نحو التفوق والميل للكفاح والمثابرة:** هو سعي الفرد إلى النجاح والتفوق.

✓ **النجاح في تحديد الأهداف والتخطيط لها:** إصرار الفرد على تحقيق أهدافه والعمل على بلوغ مكانة مرموقة في المجتمع ورسم خطط للعمل قبل الشروع فيه.

✓ **الميل للكفاح والمثابرة:** تحد الفرد للصعاب التي تواجهه خلال حياته اليومية والتغلب عليها من خلال السعي إلى ما يريد وتحقيقه.

✓ **تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس:** تحمل كل ما يلقي عليه من مسؤوليات وعدم الاعتماد على الغير في حلها والوصول إلى أهدافه .

6- الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة منطلقا هاما في البحوث الاجتماعية ميدانية كانت أم نظرية لأنها بمثابة الحجر الأساس الذي ترتكز عليه أي دراسة في بدايتها وأساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف.

ولعل بوادر دراسة موضوع الرضا الوظيفي بدأت بظهور حركة الإدارة العلمية وباهتمامها بالحوافز المادية للعمل، وبعدها بظهور العلاقات الإنسانية كرد فعل على الأولى والتي اهتمت بالحوافز المعنوية أما عن الدراسات المتعلقة بمستوى الطموح فهي قليلة مقارنة بالأولى ، حيث بدأت بدراسات "هوبي" 1930 عن أثر النجاح والفشل في مستوى الطموح حيث كانت الدراسة على أساس التقدير الكيفي لمستوى الطموح وبعده تقدمت الدراسات في هذا المجال على يد "فرانك" 1935 الذي كان أول من ادخل الطريقة الكمية في تقدير مستوى الطموح فجاءت نتائجه أكثر دقة وموضوعية .(كامليا عبد الفتاح، 1984، ص، ص26، 27).

وسنقوم فيما يلي بعرض مبسط للدراسات الأكثر مشابهة لحد ما لموضوعنا هذا :

أولا :الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

-الدراسة الأولى : دراسة عادل بن صلاح عمر الجيار ، 2001م:

كان موضوعها حول الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى عينة من وكيلات الأقسام ومديرات الإدارات في جامعة الملك سعود بالرياض.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى وكيلات الأقسام ومديرات الإدارات في جامعة الملك سعود بالرياض ،وكذلك ربط الرضا بمتغير الطموح (الدافعية) لمعرفة العلاقة بينهما عند نفس العينة .

وقد اشتملت عينة الدراسة على 20 موظفة ،حيث طبق الباحث مقياس الرضا الوظيفي ومقياس مستوى الطموح لجمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة ، أما نتائج الدراسة فكانت كالتالي :

*مستوى الرضا لدى الوكيلات والمديرات في جامعة الملك سعود بالرياض اقل لديهن من المتوسط ويرجع هذا بشكل أساسي إلى أن الصلاحيات الممنوحة لهن اقل من مستوى الدافعية"الطموح" في العمل لديهن بحيث يقلل من إحساسهم بالانجاز كونهم دائما تابعات ،حيث يرى الباحث بان هاته نقطة مهمة في الرضا الداخلي .

*وبما أن نظام المؤسسات الحكومية فيما يخص مكافئة العامل والتي تكون بعد سنوات معينة بغض النظر عن قيمة العمل في حد ذاته وهو ما سماه الباحث بالرضا الخارجي نجد فروق بين المجموعتين في الرضا الوظيفي ومستوى الطموح "الدافعية" وخاصة أن الظروف الفيزيائية واحدة للمجموعتين.

-الدراسة الثانية :دراسة شهاب ،1992م:

موضوع هذه الدراسة كان حول اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات الثانوية في وادي الأردن، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الثانوية من خلال أربعة أبعاد هي :العمل نفسه،الرواتب،الفرص المتاحة للترقية وزملاء العمل.

واشتملت عينة الدراسة على 457 معلمة ومعلم،أما النتائج فكانت كالتالي :

*عدم وجود اثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات الدراسة الجنس والخبرة والتخصص والمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي العام وأبعاده.

*وجود اثر ذي دلالة لمتغير الجنس على بعدي الرضا الوظيفي عند ممارسة المهنة الحالية والراتب لصالح الإناث.

*عدم وجود اثر ذي دلالة لمتغير الجنس على بعدي الترقية والرضا عن زملاء العمل .
 *وجود اثر ذي دلالة لمتغير المناخ التنظيمي على درجة الرضا عن بعدي الراتب وممارسة المهنة الحالية والرضا العام في حين لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لهذا المتغير على درجة الرضا عن بعد الترقية .

-الدراسة الثالثة: دراسة العريقي، 2000م:

وموضوع الدراسة هو الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديريهم في الجمهورية اليمنية ،وهدف هذه الدراسة لمعرفة درجة الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديريهم ،من خلال الأبعاد التالية :طبيعة العمل وظروفه والرواتب وفرص الترقية والنمو والانجاز والعلاقات الإنسانية والاجتماعية ،العينة اشتملت على 690 معلما ومعلمة تم تطوير استبانته لأغراض هذه الدراسة ، وعولجت البيانات التي تم الحصول عليها إحصائيا وكانت النتائج الرئيسية لهذه الدراسة كما يلي :

*المعلمات أكثر رضا من المعلمين عن الراتب وعن الفرص المتاحة للترقية والنمو والانجاز .
 *المعلمات أكثر رضا من المعلمين عن طبيعة عمل المعلم وظروفه وعن العلاقات الإنسانية والاجتماعية.

*اظهر المعلمون عدم رضا عن المهنة وأظهرت المعلمات رضا متوسط عن المهنة .
 *المعلمون والمعلمات ذوو الخبرة القليلة لديهم رضا عن طبيعة العمل وظروفه من المعلمين والمعلمات ذوو الخبرة الطويلة.

-الدراسة الرابعة: دراسة إيهاب محمود عايش الطيب، 2008م:

وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال تحت عنوان "اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية -دراسة حالة -

وهدفت إلى الكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي السائد في الشركة والرضا الوظيفي للعاملين بها .

واشتملت العينة على كافة موظفي شركة الاتصالات الفلسطينية والبالغ عددهم 1561 موظف وكانت النتائج كالتالي:

*أظهرت الدراسة توجهها عاما نحو الموافقة على توفر مناخ تنظيمي ايجابي بشركة الاتصالات الفلسطينية .

*تبين النتائج على وجود علاقة ايجابية قوية بين عناصر المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية .

*التكنولوجيا المستخدمة كأحد عناصر المناخ التنظيمي قد حصل على أكثر موافقة من وجهة نظر أفراد العينة .

-الدراسة الخامسة : دراسة MURRAY، 1999م:

تحت عنوان الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية في جامعة شمال كارولينا.

هدفت الدراسة للتعرف على مدى وجود فرق في الرضا الوظيفي بين طبقة العاملين في المكتبات من حيث التخصص ومن ثم دراسة الأسباب التي تكمن وراء وجود هذا الفرق في مستوى الرضا الوظيفي ، وقد استخدم الباحث طريقة المسح الميداني لاستطلاع رأي هؤلاء العاملين، حيث وزعت استبانته على عينة من 104 موظفا وموظفة من موظفي المكتبات واستخدم طريقة (paul specters job satisfaction srvey)، وهي أداة قياسية متطورة لاستطلاع الرأي صممت خصيصا لقياس الرضا الوظيفي، وبعد أن تمت عملية الاستطلاع تبين أن العاملين في كلا الطبقتين العاملتين في المكتبات الأكاديمية المتخصصين والغير متخصصين كانوا راضين بشكل عام عن أعمالهم إلا انه تبين أن هناك فرق في مستويات

الرضا الوظيفي من حيث عدة جوانب، حيث تبين أن العاملين المتخصصين كانوا أكثر رضا من العاملين الغير متخصصين في مجال علم المكتبات، وان هذا الفرق في مستوى الرضا بدت آثاره واضحة في مقدار الاستمتاع في العمل نفسه وفي الرضا عن الأجر والترقيات والتقدير والاعتراف بمجهودهم من قبل رؤسائهم. (إيهاب محمود عايش الطيب، ص78)

ثانيا: الدراسات المتعلقة بمستوى الطموح المهني

-الدراسة الاولى :دراسة "محمد الصالحي" :

في الأردن لقياس مستوى الطموح وعلاقته بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي والتحصيل الدراسي لدى طلبة المرحلة الثانوية، حيث بلغت عينة الدراسة(1002) طالبا وطالبة من الصف الثالث الثانوي بفرعيه العلمي والأدبي من مختلف دوائر التربية والتعليم في الأردن، وأظهرت نتائج الدراسة:

*أنه كلما ارتفع مستوى الطالبات والطلاب ارتفع تحصيلهم الدراسي في التخصصين العلمي والأدبي. (محمد الصالحي، 1976، ص18)

-الدراسة الثانية : دراسة "أونيومي" 1980 م:

حول معرفة مستوى الطموح الأكاديمي والمهني لطلبة المرحلة الثانوية في نيجيريا وقد اختار عينة الدراسة من ست مدارس ثانوية، ثلاثا منها للذكور وثلاثا للإناث، وأظهرت نتائج الدراسة:

* أنه لا توجد فروق في مستوى الطموح الأكاديمي بين الذكور والإناث.

* أما بالنسبة لمستوى الطموح المهني فقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الطموح يتأثر بثقافة الأب وحجم العائلة ولا يتأثر بمكان الإقامة أو العمر أو ثقافة الأم.

(حسن عمر شاكر منسي، 2003، ص187)

-الدراسة الثالثة: دراسة "عصان المساعد" :

قام بدراسة حول العلاقة بين مستوى الطموح والاتزان الانفعالي والجنس والتخصص الدراسي عند طلبة الصف الثالث الثانوي العلمي والأدبي والتجاري والصناعي في مدينة إربد. وأظهرت نتائج الدراسة :

*وجود فروق في مستوى الطموح بين الذكور والإناث لصالح الذكور بشكل عام.

* أن مستوى طموح طالبات التخصص العلمي كان أعلى من مستوى طموح طالبات التخصص الأدبي، ومع هذا فهم أعلى من طالبات التخصص التجاري.

* عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى طموح طلاب التخصص العلمي ومستوى طموح طلاب التخصص الأدبي والصناعي. ولكن نتائج الدراسة أظهرت وجود دلالة إحصائية في مستوى طموح تعزى لصالح طلاب التخصص العلمي والتجاري.

(المرجع السابق ، ص 188)

-الدراسة الرابعة : دراسة كاميليا عبد الفتاح:

بالمقارنة ما بين الطلبة والطالبات بالنسبة لمستوى الطموح، حيث بلغ عدد العينة 94 طالبا و 132 طالبة من كلية الخدمة الاجتماعية وطبقت عليهم مقياس مستوى الطموح للراشدين من إعدادها وأظهرت نتائج الدراسة:

* أن مستوى الطموح لدى الطلاب أعلى منه لدى الطالبات.

(رشا الناظور، 2007، ص32)

التعليق على الدراسات السابقة:

يقض من خلال عرض الدراسات السابقة أن كل دراسة من الدراسات السابقة ركزت علي أحد الجوانب أو العوامل التي تؤثر علي الرضا الوظيفي ، فمنها ما حاول إيجاد علاقة بين نمط القيادة وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين ، ومنها ما ركز علي دور العلاقات

الإنسانية وعلاقته بالرضا الوظيفي ، ومنها ما ركز علي المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا ، وكذلك نفس الشيء بالنسبة للدراسات السابقة التي تناولت مستوى الطموح حيث من الباحثين من حاول إيجاد العلاقة بين مستوى الطموح والالتزان الانفعالي ومنهم من حاول قياسه ومنهم من قام بمقارنة مستوى الطموح للذكور والإناث ، وقد أجمعت كافة الدراسات علي وجود علاقة قوية بين كل جانب من هذه الجوانب المادية والمعنوية علي تحسين الرضا الوظيفي للعاملين ومستوى طموحهم ورفع الروح المعنوية لديهم .

ولكن الدراسة الحالية تميزت عن باقي الدراسات السابقة في أنها حاولت إيجاد العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني لدى عينة من العمال الجزائريين وهم عمال بريد الجزائر بولاية الوادي.

خلاصة الفصل :

جاء هذا الفصل كمدخل ونظرة شاملة للموضوع وذلك من خلال طرح إشكالية البحث وفرضياتها مع ذكر أهدافها وكذلك أهميتها ثم التطرق إلى الدراسات السابقة ثم التعقيب لما جاء في هذه الدراسات وكذلك تم التطرق إلى المفاهيم الإجرائية المتعلقة بمصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني

تمهيد:

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً ، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بكل موضوعية ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور العديد من الدراسات المتناولة له...ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع أيضاً عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا عن العمل.

ومهما يكن فإن أي دراسة جديدة لموضوع الرضا في محيط العمل لا يمكنها أن تتجاهل النسق الاجتماعي والاقتصادي الذي تنشط فيه المنظمة ذلك لأن السخط عن محيط العمل بأبعاده المختلفة يؤدي إلى سخط عن العامل نفسه، مما يؤدي للإحساس بالاعترا ب و الاحتقار وعدم الانتماء والولاء.

ولأهمية هذا الموضوع باعتباره يتناول مشاعر واتجاهات الفرد العامل اتجاه أبعاد العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به سوف نتناول في هذا الفصل تعريف الرضا الوظيفي ومحدداته ونظرياته والمقاييس المستخدمة في دراسته.

1- تعريف الرضا الوظيفي:

قد يكون من الصعب إيجاد تعريف متفق عليه من الباحثين للرضا الوظيفي ، وذلك لكونه ظاهرة نفسية مرتبطة بالإنسان ،الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات ورغبات متعددة ومتغيرة من وقت لآخر ،وقد انعكس هذا كله على ظهور العديد من التعريفات التي أعطيت للرضا الوظيفي .

-يعرف أدوين لوك (LOCKE EDWIN) الرضا الوظيفي بأنه " الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة "

(سامي بن عبد الله الباحثين:ماي2007)

نلاحظ أن هذا التعريف يرى بان الرضا الوظيفي يتحقق في الحالة التي يخرج فيها الفرد بتقييم إيجابي لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة.
وكما عرفه آخرون:

• الرفاعي : "هو ذلك الحماس لدى العامل نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة : العلاقة بين العامل وعمله وموقفه من عمله، والعلاقة بين العامل والإدارة والعلاقة بين العامل وزملائه.

• ويعرفه روبنز المشار إليه في دراسة (إيهاب محمود عايش الطيب)"بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ،حيث لم يفرق روبنز بين مصطلحي الرضا الوظيفي للفرد واتجاهات الفرد نحو العمل باعتبار أن الشخص الذي يشعر بدرجة كبيرة من الرضا ستكون اتجاهاته ومواقفه ايجابية نحو العمل بينما الفرد الذي لا يشعر برضا عن عمله سوف يتخذ موقفا سلبيا عن عمله". (إيهاب محمود عايش الطيب،2008،ص48)

وبعد العرض الموجز للتعريفات السابقة، يمكن القول بان الرضا الوظيفي هو "الشعور بالارتياح والسرور الناتج عن إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية ذات القيمة عند الفرد وهذا الشعور ما هو إلا رد فعل نفسي للعامل اتجاه عمله في وقت ما، وهو شعور ثابت نسبيا وقد يتغير تبعا لتغير الظروف والعوامل المؤثرة فيه، ولا بد من الإشارة هنا إلى وجود فرق بين الرضا العام للموظف والرضا بأحد المكونات والأبعاد لهذا الرضا، فقد يكون الموظف غير راض عن أجره مثلا ولكنه راض بصفة عامة عن عمله والعكس صحيح أيضا.

2- المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي:

يقدم الباحثون عدد من المفاهيم ذات الارتباط الوثيق بمفهوم الرضا الوظيفي والتي تتضمنها تعريفاتهم، نذكر منها مايلي: (محمد فتحي عكاشة، 1999، ص114)

1-2 الرضا الوظيفي والشعور بالسعادة: فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه.

2-2 الرضا ومستوى الطموح : فالرضا يتحقق عندما تلبي الوظيفة طموحات المورد البشري .

3-2 الرضا والتوقع: فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عوائد.

4-2 الرضا وإشباع الحاجات: فالرضا يتحقق لما يشعر الفرد بان حاجاته قد أشبعت.

3- أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المورد البشري، المؤسسة والمجتمع نوضحها كما يلي:

3-1 أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري : ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا

الوظيفي يؤدي بها إلى:

-القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

-الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر المورد البشري بأن جميع حاجاته المادية من أكل شرب، سكن .. الخ وغير المادية من تقدير واحترام وظيفي ... الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة .

-زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

-الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة.

3-2 أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة : ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا

الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة :

-ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزاً على عملها.

-ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الانجاز وتحسين الأداء.

-تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل و الاضطرابات والشكاوي..... الخ

-ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما تشعر الموارد البشرية بان وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها.

3-3 أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع : ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة :

-ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

-ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

من خلال ما تقدم ذكره نستنتج أن الرضا الوظيفي يعتبر من المفاهيم المعقدة نسبيا لارتباطه باتجاهات الموارد البشرية وانطباعاتها عن الوظائف، والتي تختلف بين الموارد البشرية باختلاف شخصياتها وحاجاتها وطموحها..... الخ.

(شنوفي نور الدين، 2005، ص192)

4- محددات الرضا الوظيفي :

إن للإنسان مجموعة من الحاجات تدفعه للقيام بسلوك معين بغية إشباعها كما أن هناك بعض العوامل والمحددات التي من شأنها أن تجعل الفرد العامل راض عن عمله إن توفرت، أو مستاء من عمله وغير راض عنه إن نقصت .

كما تختلف من فترة إلى أخرى ومن مجتمع لآخر ومن فرد لآخر وتتمثل في:

4-1 الأجر:

على الرغم من محاولة بعض الباحثين تعميم عدم أهمية الأجر أو التقليل من شأنه، إلا أن الأجر يبقى يفرض نفسه كعامل أساسي واستراتيجي سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إذ يعد الأجر من أهم أسباب النزاعات العمالية، وخلافا لما ذهب إليه هرزبرغ وأتباعه في اعتبارهم الأجر مجرد وسيلة لإشباع الحاجات الفزيولوجية، فإن الأجر قد يتعدى ذلك بكثير ليرمز للمكانة الاجتماعية ويعزز مستوى الشعور بالأمن والاستقرار، وقد يترجم كمركز لتقدير واعتراف من طرف المؤسسة لأهمية ودور العامل، وليس هذا فحسب بل إن الأجر قد يمكن الفرد من مسايرة مستوى العلاقات الاجتماعية وتحسينها عن طريق الاشتراك في الكثير من المناسبات وتبادل المجاملات والزيارات، وهذا بالاضافة إلى أن مستوى الأجر قد يعكس درجة تفوق الفرد ونجاحه، الأمر الذي يجعله يأخذ طابعا اجتماعيا ومعنويا لا يستهان به.

ويرى "لورتي"(1975)، أن العائد المادي يعتبر كعامل رئيسي يؤثر على مستوى الرضا عن العمل بدرجة كبيرة، خصوصا في ضوء ما يسطره العامل من توقعات، فكلما تماشت هذه الأخيرة مع مستوى الأجر كلما ارتفع مستوى الرضا .

(بظريفة حمو، وآخرون، 2007، ص50، 49)

4-2 فرص الترقية :

يرى الباحث "محمد حلمي " أن الترقية تعني نقل العامل من وضع وظيفي اقل إلى وضع اكبر وذلك بنقله إلى وظيفة اعلي أو فئة اعلي.

إن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو الطموح أو توقعات الترقية لديه اكبر مما متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل والعكس، ويمكن القول بان اثر

الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها ، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة اكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة، والعكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبيرا على الترقية يحدث لديه استياء اكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة. (فاروق عبده فيلة، وآخرون، 2005، ص262، 263)

4-3 الإشراف:

يتأثر مستوى الرضا عن العمل بنمط الإشراف الذي يعتمد الرئيس مع مرؤوسيه وهو ما أكدته الدراسات التي أجريت بجامعة "متشجن" التي ترى أن المشرف الذي يجعل محور اهتمامه عن طريق تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم ، بالإضافة إلى إبداء تفهم لصعوباتهم ، والتسامح عن أخطائهم، قد يريح ولأئهم ويرفع مستوى رضاهم عن العمل.

ويؤكد " ليكرت " (1961) أن المشرف الذي ينظر لمرؤوسيه كوسائل لبلوغ أهداف إنتاجية يفقد ولأئهم ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم ، الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى الرضا عن العمل لديهم. (بوظريفة حمو ، وآخرون، 2007، ص54، 55)

4-4 العلاقة مع الزملاء :

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له، فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر الرضا للفرد عن عمله ، وكلما تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق تواتر لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد عن عمله .

(احمد صقر عاشور، 1979، ص149)

4-5 الظروف الفيزيائية:

إن تحسين الظروف الفيزيائية حيث اعتدالية الحرارة و الإضاءة المناسبة والتهوية الجيدة وما إلى ذلك يمكن أن يرفع معنويات العامل ويدفعه لزيادة الأداء والإنتاجية ومن ثم يتمسك بعمله. (حمدي ياسين، علي عسكر، وآخرون، 1999، ص35)

5- طرق قياس الرضا الوظيفي :**5-1 طريقة تحليل ظواهر الرضا:**

وهي تعتبر اكثر طرق القياس بساطة وانتشارا حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره اتجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب والتمارض ، فقد اظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي ، ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات وسهولة تصنيفها والابتعاد عن التحيز ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات .

(سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص107).

5-2 طريقة هيرزبرغ(القصة):

وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من مفردات العينة في مقابلات رسمية أو غير رسمية أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بأنها كانت راضية عن عملها ، وكذلك الأوقات التي شعرت فيها بعدم رضاها عن عملها ، ثم يطلب من هذه المفردات أن تحاول تذكر الأسباب

التي كانت وراء الرضا أو الاستياء ،وانعكاسات الشعور على أدائها لأعمالها إيجابا أو سلبا.

وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي :أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدمه.وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة.

(نفس المرجع ،ص107)

3-5 طريقة الاستقصاءات:

وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء المفردات المستهدف قياس رضاها الوظيفي من خلال نماذج لاستطلاع الرأي حيث تصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة وتختلف ببساطتها أو تعقيدها بحسب الغرض منها والوسيلة التي ستعالج بها بياناتها والظروف المحيطة بعملية استقائها وتصمم الأسئلة التي تحتوي على عوامل مثل طبيعة العمل ونوعه، ومستواه وساعات العمل وظروفه وزملاء العمل والأجر والإشراف واتجاهات الإدارة ،حيث تصمم عناصر الاستبيان أو الاستقصاء بطريقة تخدم أهداف الباحثين من أي مصدر يكونوا، وفي نفس الوقت تتلاءم مع مستويات الأفراد المراد استطلاع آرائهم عن الرضا الوظيفي . (جمال نمر المصري،2009،ص24).

ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً، وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة ، وقلّة التكلفة وخصوصية المعلومات.

(سالم تيسير الشرايدة ،2008،ص108).

وهناك طرق أخرى لقياس الرضا الوظيفي :

***أسلوب الأحداث الحرجة :**

وهو أسلوب آخر يمكن من خلاله قياس وتقييم رضا الأفراد عن أعمالهم ، وهنا يصف الفرد بعض الأحداث المرتبطة بعمله والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا ، ثم يتم اختبار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا، فمثلا إذا ذكر عديد من الأفراد مواقف في العمل والتي تم معاملتهم من خلالها بطريقة سيئة من المشرف ، أو عندما يمتدحون المشرف لمعاملته الطيبة يظهر هذا أن نمط الإشراف يلعب دورا هاما في رضا الأفراد عن العمل. (راوية حسن، 2002، ص170).

***المقابلات الشخصية: (مقابلات المواجهة):**

يتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل ، وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام وبهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل ، وتكون المقابلة المواجهة ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة وبالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم وحقهم في الخصوصية . (أنور سلطان، 2003، ص 198-199)

***الملاحظة:**

حيث يتم ملاحظة سلوك العاملين ثم يتم بعد ذلك استخلاص بعض الملاحظات حول مواقف العاملين ومشاعرهم. (عادل عبد الرزاق هاشم، 2010، ص111).

6-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يمكن تصنيف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى مجموعتين رئيسيتين كما يوضحهما الشكل التالي:

الشكل رقم (01) يمثل:العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.



المصدر (شاطر شفيق،2009،ص14)

أولا:العوامل المرتبطة بالموارد البشري وأثرها على الرضا الوظيفي :

تشير الأبحاث العلمية إلى أن الرضا الوظيفي تؤثر فيه العديد من العوامل المرتبطة

بشخصية المورد البشري نذكر منها ما يلي :

✓ **احترام الذات والرضا الوظيفي:** من المتوقع انه كلما كان المورد البشري يمتلك شخصية تميل إلى الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات، كلما كان أكثر رضا، والعكس صحيح بالنسبة للمورد البشري الذي لايمتلك خاصية الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات.

✓ **تحمل ضغوط العمل والرضا الوظيفي:** من المتوقع أن الموارد البشرية التي تتميز بان لديها قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها تكون أكثر رضا من تلك التي تتميز بان لديها قدرة ضعيفة على تحمل الضغوط حيث تتهار بسرعة فور وجود عقبات أمامها .

✓ **المكانة الاجتماعية والرضا الوظيفي:** من المتوقع أن الموارد البشرية التي ترتفع لديها المكانة الاجتماعية تكون اقل رضا من تلك التي تحضي بمكانة اجتماعية متواضعة فعندما نكون أمام موارد بشرية من مكانة اجتماعية عالية فان ذلك يخلق لديها ثقافة ومكانة قد تصبح معها أكثر مشروطية ومطالبة بظروف عمل جيدة ، فرص ترقية اكبر... الخ وهو ما يعني انخفاض رضاها الوظيفي.

✓ **الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي:** من المتوقع أن الموارد البشرية الراضية عن حياتها الاجتماعية عموما وحياتها العائلية والزوجية خصوصا عادة ما تتقل هذا الشعور إلى عملها ، والعكس صحيح بالنسبة للموارد البشرية غير الراضية عن حياتها الاجتماعية حيث تتقل مشاعر الاستياء إلى عملها .

ثانيا:العوامل المرتبطة بالتنظيم وتأثيرها على الرضا الوظيفي:

هناك العديد من العوامل المرتبطة بالتنظيم والتي لها تأثير على شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي نذكر منها مايلي :

✓ **العوائد والرضا الوظيفي:**تشير العوائد إلى مختلف القيم المادية (الأجر العلاوات... الخ) وغير المادية(التقدير والاحترام و التكريمات) التي يتحصل عليها المورد البشري من خلال

تأديته لمهام وظيفته ، ويزداد شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي كلما أدرك بان هذه العوائد تلبى تطلعاته ويراع فيها مبدأ العدالة.

✓ **نمط الإشراف والرضا الوظيفي:** كلما كان المشرف مهتما لحاجات ومشاعر مرؤوسيه ويتيح لهم فرصة التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم بكل حرية ، كلما ارتفع لديهم مستوى الشعور بالرضا الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود مشرف استبدادي.

✓ **سياسات المؤسسة والرضا الوظيفي:** تشير سياسة المؤسسة إلى تلك الإجراءات التي تنظم العمل ، فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة وبسيطة ومرنة، كلما ازدادت قدرة الموارد البشرية على التحكم في عملها وهو ما يؤدي إلى زيادة مستوى رضاها الوظيفي والعكس صحيح ، في حالة وجود إجراءات جامدة ومعقدة.

✓ **تصميم العمل والرضا الوظيفي:** كلما كان العمل مصمم بالشكل الذي يعطي المورد البشري فرصة وحرية اكبر للإبداع في العمل والاستقلالية في تخطيطه وتنفيذه ومراقبته ، كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود تصميم سيئ للعمل.

✓ **ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي:** كلما كانت الظروف المادية للعمل من تهوية ،إضاءة ، ترتيب المكاتب الخ ظروف مناسبة تعني زيادة تقبل المورد البشري لبيئة عمله، وهو ما ينعكس بالإيجاب على مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود ظروف مادية سيئة للعمل .

✓ **فرص الترقية والرضا الوظيفي :** تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية وبين الرضا الوظيفي حيث يرى فكتور فروم (vroom victor) أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو توقعات المورد البشري عن هذه الفرص ، فكلما كان توقع أو طموح المورد البشري للترقية اكبر مما هو متاح فعلا ، كلما قل مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح .

✓ **جماعات العمل والرضا الوظيفي** تشير الدراسات إلى انه في الحالة التي يكون فيها هناك تماسك وتضامن ما بين أعضاء الجماعة فان ذلك يؤدي إلى زيادة مستوى شعور أعضائها بالرضا الوظيفي والعكس صحيح ، في حالة وجود صراع وعدم ثقة وتعاون بين أعضاء الجماعة .

من خلال ما تقدم ذكره نستنتج أن الرضا الوظيفي هو عامل عام تؤثر فيه العديد من العوامل المرتبطة بالموارد البشري والتنظيم، كلما كانت هذه العوامل مصدر إشباع نجاحات وتوقعات المورد البشري المادية والغير مادية كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح . (شاطر شفيق، 2009، ص. 14، 16)

7- المقاربات النظرية المفسرة للرضا الوظيفي :

7-1 **نظرية ماسلو للتنظيم الهرمي للحاجات**: قدم "ابراهيم ماسلو" (maslow) عام 1954 نظريته المعروفة باسم نظرية تدرج الحاجات ،التي تركز على أن الإنسان له حاجات متعددة ، وان الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك أما الحاجات التي تم إشباعها فلا تكون بمثابة دافع للفرد وان هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان ، وانه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات انتقل الفرد إلى الحاجة الغير مشبعة ، وقد صنف ماسلو هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها (سالم تيسير الشرايدة ، 2008 ، ص78)

7-1-1 **الحاجات الفسيولوجية**: وتقع هذه الاحتياجات على ادني درجات السلم وتنظم احتياجات الفرد المحددة كالأكل والمشرب والملبس....الخ ، وتشبع هذه الاحتياجات عادة بواسطة تصرفات الفرد الاقتصادية حيث انه من اجل الحصول على الأجر الذي يقوم بواسطة إشباع احتياجاته الفسيولوجية الدنيا . (عادل عبد الرزاق هاشم، 2010، ص91)

7-1-2- حاجات الأمان : وهي تعبر عن حاجات الفرد ليكون بأمان من الأخطار ،وان يشعر بقدر من الاطمئنان والتأكد فيها يتعلق بالبيئة المحيطة به ، ولا يقتصر الشعور بالأمن والاطمئنان على الكيان المادي فقط وإنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي .

7-1-3 احتياجات الحب والخدمة الاجتماعية : الإنسان اجتماعي بطبعه يكره العزلة والانفراد ، ولهذا فهو يقوم بتكوين أسرة والعشيرة والأمة ويعمل كل ما في وسعه للمحافظة عليها ،فهو يؤثر على مجتمعه ويتأثر به ، ويتعاون مع الآخرين في المجتمع حتى يتمكن كل منهم من سد حاجاته الاقتصادية ونزاعاته الاجتماعية وبمعنى آخر أن الإنسان يحب الانتماء لان ذلك يكسبه مركزا وقوة في مجابهة الإخطار التي تعترض طريقه.

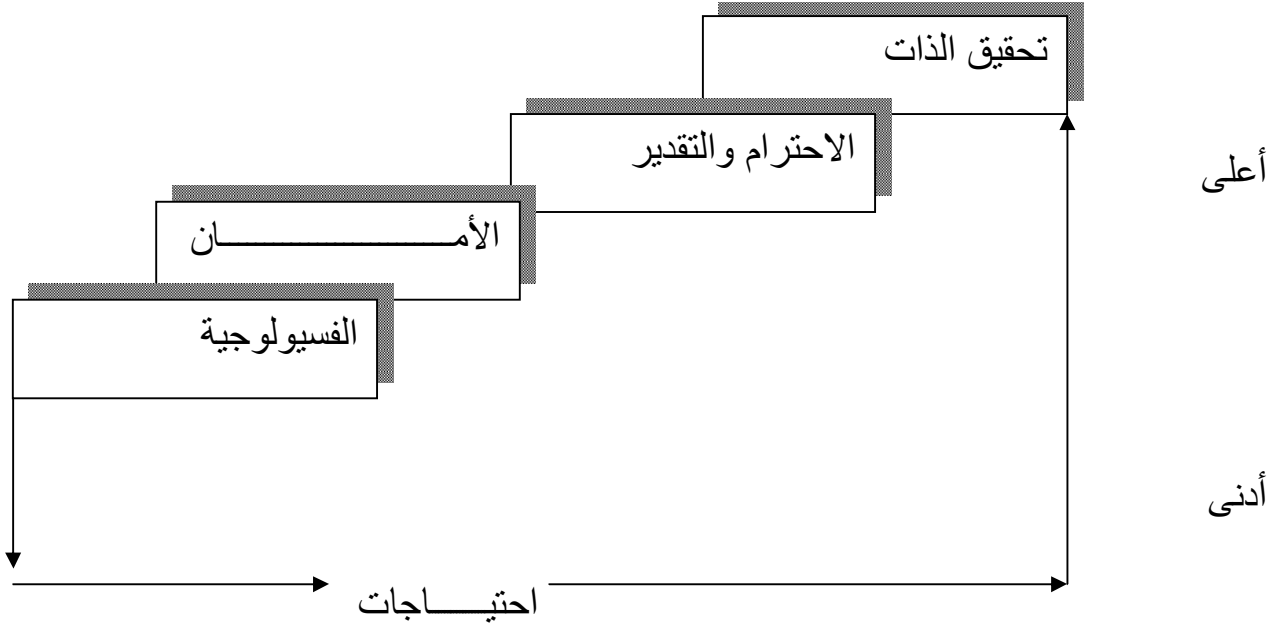
(نفس المرجع ،ص92)

7-1-4 الحاجة إلى الاحترام والتقدير : يعد إشباع الفرد للحاجات الثلاث السابقة يبدأ بالسعي لإشباع حاجاته إلى الاحترام التي تتضمن احترام الذات،والاستقلالية والتحصيل،وان تكون له مكانته،وان يحظى باعتراف الآخرين وانتباههم، وان استيفاء هذه الحاجات يقود الشخص إلى الشعور بالثقة والشعور بالمكانة الاجتماعية.

7-1-5 الحاجة إلى تحقيق الذات :وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات وفي هذا المستوى يكون الفرد ذاتي الضبط والتوجيه، أي أن سلوكياته وتصرفاته تنطلق من داخل نفسه، وعن طريق هذه الحاجة يستطيع الفرد أن يتحقق بشكل كامل من الفرص المتاحة أمامه والمتعلقة بمواهبه وقدراته وكفاءته، أن تحقيق الحاجة الخاصة بتحقيق الذات لا يتأتى إلا بعد إشباع الحاجات الأخرى التي تقع قبلها على الهرم.

(سالم تيسير الشرايدة ،2008،ص80)

الشكل رقم (2) يمثل هيكل الاحتياجات لماسلو:



المصدر: (عادل عبد الرزاق هاشم، 2010).

2-7 نظرية الدفر: لخص (لاندي) و (ترمبو) (landy and trambo) 1980 نظرية الدفر المعروفة بالرموز (اي، ار، جي)، (e، r، g) والتي يعتقد فيها أن الأفراد لديهم ثلاث حاجات رئيسية وهي :

2-7 - 1 حاجات الكينونة: وهي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل الطعام، الماء،.... الخ (عادل، 2010، ص93)

2-2-7 الحاجة إلى الانتماء: وهي المتعلقة بحاجة الفرد لعلاقات ترابطية مع غيره من الناس كالمشرفين عليه، وزملائه، ومرؤوسيه، وعائلته وأصدقائه وهذه العلاقات مرتبطة بالمكانة والبعد الاجتماعي وتتطلب اتصالا وتفاعلا مع الآخرين إذا ما أريد تحقيقها وهذه تتفق مع ما اعتبره ماسلو الحاجات الاجتماعية والتقدير.

(سالم تيسير الشرايدة ،2008،ص83)

3-2-7 حاجات النمو: وهي الحاجات التي يشعر فيها الفرد بضرورتها له لان يصبح شخصا مبدعا ومنتجا ،وهي رغبة جوهرية مرتبطة بالتطور الذاتي وهي ما اسماه ماسلو بحاجة تحقيق الذات ،ومن وجهة نظر الدرر المشار إليه في (كشروود) أن الحاجات الثلاثة الأساسية يمكن تعريفها بعبارات الهدف التي توجه نحو المجهودات التي من خلالها يمكن الحصول على الرضا ، وهذه الأهداف والعمليات (المجهودات) يمكن تلخيصها في الجدول التالي والمذكور في كتاب (سالم تيسير الشرايدة ،2008،ص84):

الجدول رقم (1):يوضح نظرية الدرر.

الحاجات	الهدف	العملية
الكينونة	أمور مادية	الحصول على مافيه الكفاية
الانتماء	دلالة الآخرين أو الجماعات الأخرى	المشاركة المتبادلة في الأفكار والمشاعر
النمو	الأماكن البيئية التي يناضل الأفراد من اجلها والتي تمكنهم من حل المشاكل التي يستعملون فيها قدراتهم كاملة وتنمية قدرات إضافية	يصبح الأفراد أكثر تمايز وتكاملا

المصدر: (سالم تيسير الشرايدة ،2008،ص84)

7-3 نظرية العاملين لهيرزبرغ:

تعد نظرية هيرزبرغ من أشهر نظريات الدوافع، فقد أسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية (سوسن، سليمان، 2011، ص143)

والتكوين الرئيسي لهذه النظرية يقوم على مجموعتين من العوامل :

7-3-1 العوامل الدافعية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حالة وجودها تشبع حاجات العاملين للتطور النفسي ، ولكن غيابها أو عدم ملاءمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بعدم الرضا ، ويمكن حصر عوامل الدافعية في ستة: الانجاز، التقدير، العمل نفسه، المسؤولية، الترقى، احتمالية النما، فجميع هذه العوامل تعتبر داخلية لها أثرها على الدافعية والإحساس بالرضا في العمل .

7-3-2 العوامل الصحية (الوقائية): وهي التي يعتبر تواجدها بشكل جيد ضروري لتجميد مشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا ، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الأداء وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل كالاتي :

✓ ظروف العمل المادية .

✓ العلاقات مع الرؤساء.

✓ العلاقات مع المرؤوسين.

✓ الإشراف.

✓ أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة. (عادل، 2010، ص90)

بالرغم من تعرض نظرية هيرزبرغ للعديد من الانتقادات والبحث والتجريب ، إلا أن واقع الأمور يشير إلى صمودها أمام تيار الانتقادات والى ثبات مفاهيمها جزئياً كنظرية تحاول أن تفسر كيف ينشأ الرضا والسلوك الدافعي للفرد (نفس المرجع، ص90)

7-4 نظرية الانجاز لمكلياند:

تتقارب هذه النظرية مع نظرية ماسلو في تدرج الحاجات فيما يتعلق بان الحاجات تحرك السلوك أو تدفعه إلا أنها تتباعد عنها فيما يتعلق بنوعية الحاجات وطبيعتها التأثيرية حيث يرى "مكلياند" (1961م) أن لدى جميع الأفراد وبدرجات متفاوتة ثلاث حاجات رئيسية غير متسلسلة تؤثر على دافعيتهم وتوجه سلوكهم وهذه الحاجات هي: الحاجة إلى القوة، الحاجة إلى الاندماج والانتفاء، الحاجة للانجاز. (نفس المرجع، ص96)

7-4-1 الحاجة إلى القوة: وفي رأيه أن الأفراد الذين تكون لديهم حاجة شديدة للقوة يرون في المنظمة فرصة لكسب المركز و السلطة...ووفقا لنظرية ماكلياند فان هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي توفر لهم الفرصة لكسب القوة. (المشعان، 1994، ص299)

7-4-2 الحاجة للاندماج-الانتفاء:

والأفراد الذين لديهم الحاجة الشديدة للاندماج والمودة فإنهم يرون في المنظمة فرصة لتكوينوا إشباع علاقات صداقة جديدة ومثل هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي تتطلب الالتقاء مع زملاء العمل. (نفس المرجع، ص299)

7-4-3 الحاجة للانجاز:

وتشمل التعامل بالتحديات وانجاز المهمة بطريقة أكفأ، وان أصحاب الانجازات يتمتعون عن غيرهم بصفات منها:

- ✓ لا يفضلون المغامرة بل يعملون للسيطرة على النتائج.
- ✓ يهتمون بتحقيق الانجاز على المستوى الشخصي أكثر من الاهتمام بالحصول على المكافآت.

✓ يختارون مهام يمكن من خلالها الحصول على التغذية العكسية ومهام تؤهلهم لتحمل المسؤولية في حل المشكلات واتخاذ القرارات. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص 87)

7-5 نظرية التوقع:

ومن أنصارها " فكتور فروم " (1964) وتقوم على افتراض التالي: يختار الإنسان طريقا ما للعمل لأنه يتوقع نتائج أو عوائد معينة كما يرى فروم أن الرضا لا يتحقق لدى الفرد نتيجة الوصول إلى هدف ما بقدر ما هو نتيجة إدراك الفرد للجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق هذا الهدف ، أي أن الفرد يتحقق لديه إحساس ايجابي بالثقة والشعور بالرضا عندما يستشعر تقبله للنتيجة المتوقعة مقابل ما يبذله من أداء (المشعان، 1994، ص 23-230)
وتتضمن هذه النظرية ثلاث مفاهيم أساسية وهي :

7-5-1 التوقع: وهو الاعتقاد بان جهد الشخص سيؤدي إلى الأداء الناجح وبمعنى آخر أن التوقع هو الاعتقاد الذاتي للشخص بان اتجاها معيناً في العمل سيتبعه نتيجة ايجابية عالية أو تحقيق جيد للهدف. (سالم تيسير الشرايدة ، 2005، ص 92)

7-5-2 التكافؤ: وهو درجة الجاذبية التي يعطيها الفرد للمكافأة ولان الأفراد يضعون قيما مختلفة للحوافز مثل النقود والانجاز وظروف العمل الجيد، وفرص التقدم فان التكافؤ يعرف عندما يعلن الأفراد عما يريدون من العمل. (سالم تيسير الشرايدة ، 2008، ص 92)

7-5-3 النفع أو الفائدة: هي الاعتقاد بان تحقيق أداء معين يعد أساسا للحصول على مكافأة ما أي أن مبدأ النفع هو الارتباط المتصور بين القيام بعمل جيد والحصول على المكافآت. (نفس المرجع ، ص 92)

كما أن هذه النظرية تقوم على افتراض مفاده أن سلوك الفرد مبني على التحليل والمفاضلة بين البدائل المتاحة للقيام بسلوك معين متوقع أن يحقق له أكثر الفوائد ويجنبه

أكثر الصعوبات، وهنا يتأثر الفرد بالبيئة المرتبطة بالعمل والبيئة الخارجية ويختار سلوكا يتوافق ودرجة رضاه عن عمله. (القيوتي، 1993، ص45)

6-7 نظرية العدالة والمساواة:

ترى أن الفرد يكون مدفوعا في سلوكه إلى تحقيق الشعور بالعدالة وهذا الشعور كما يؤكد (ادمز، 1963) هو شعور وجداني عقلي ، يتم التوصل إليه من خلال مجموعة العمليات العقلية والتمثيل المهني للمشاعر الدالة على العدالة من عدمه .

(عادل عبد الرزاق هاشم، 2010، ص100)

وتستند هذه النظرية إلى أن الفرد يعيش درجة من الإنصاف من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى المكافآت والحوافز (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة مع أمثاله من العاملين وإذا كانت نتيجة هذه المقارنة منصفة وتساوت النسبة تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا الوظيفي ، أما إذا كانت نتيجة المقارنة غير منصفة فان النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله.

(سالم محمد السالم، 1997، ص62)

وتشمل نظرية العدالة ثلاث خطوات أساسية :

1-6-7 التقييم : يتمثل في قياس بعض المدخلات مثل جدارة الفرد ، العمر ، مستوى التعليم ، المهارة ، ومقدار الجهد المبذول في العمل، وقياس المكافآت التي يحصل عليها الفرد مثل الراتب والترقية والتقدير

2-6-7 المقارنة: تشمل على مقارنة مكافآت الفرد بما يبذله من جهد في العمل و مقارنة ذلك بما يحصل عليه أقرانه في مؤسسات أخرى وما يبذلونه من جهد في نفس العمل. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص89)

7-6-3 السلوك: هو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة فعندما يدرك الفرد بان الوضع يتصف بالعدالة فانه يستجيب بشكل ايجابي ، أما إذا كان الوضع غير عادل فيستجيب بشكل سلبي ويقلل من إنتاجيته وجهده. (نفس المرجع ،ص89)

7-7 نظرية (Z) وليام اوتشي: 1981

توصل وليام "وتشي" خلال السبعينات إلى معرفة سر نجاح الإدارة اليابانية من خلال هذه النظرية التي تقوم على أساس الاهتمام بالجانب الإنساني للعامل ، حيث أن قضية إنتاجية العامل لن تحل من خلال بذل المال أو الاستثمار في البحوث والتطوير فهذه الأمور لا تكفي دون تعلم كيفية إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة.

(المطيري، 2010، ص43)

وتقوم هذه النظرية على ثلاثة مبادئ حسب ماورد في كتاب (سالم تيسير الشرايدة، 2008) وهي :

7-7-1 الثقة: فالثقة والإنتاجية شيء واحد لا يمكن الفصل بينهما و المؤسسات اليابانية تعتمد على النظام الإداري الذي يؤكد على جو الثقة بين العاملين في المؤسسة.

(سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص95).

7-7-2 الحنق والمهارة: فالعلاقات بين الناس متغيرة ومتقلبة من وقت لآخر لكن المشرف الجيد هو الذي يعرف عامله حق المعرفة ويعرف خصائصهم مما يساعدهم على تكوين فرق عمل قادرة على تحقيق الفعالية الإدارية.

7-7-3 الألفة والمودة: تركز على الاهتمام بالآخرين ودعم مشاعر النظام وعدم الأناية مما يترتب على ذلك العيش في حياة آمنًا إقامة صداقات وعلاقات حميمة.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى موضوع الرضا الوظيفي الذي شغل اهتمام العديد من الباحثين في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية لما له من تأثير على الفرد كونه يعتبر محور أساسي في المجتمع، وكذلك على المنظمة فدراسة الرضا عند الفرد يساهم في مساعدته على التكيف والتأقلم في البيئة التي هو يعمل فيها كما قلنا خاصة في مجال العمل الذي يتطلب رضا الفرد وقناعاته حتى يعزز لديه الشعور بالمسؤولية وتقديمه الأداء المطلوب منه .

وقمنا بتقديم تعريف الرضا الوظيفي ثم قمنا بتقديم المفاهيم المرتبطة به، ثم أهمية الرضا الوظيفي، والى أهم محدداته ثم إلى طرق قياسه يليها العوامل المؤثرة فيه ثم أخيرا تطرقنا إلى المقاربات النظرية المفسرة للرضا الوظيفي ثم.

الفصل الثالث

تمهيد:

يؤدي الطموح دورا هاما في حياة الفرد والجماعة إذ انه احد المتغيرات ذات التأثير البالغ فيما يصدر عن الإنسان من نشاط ويتفق الباحثون والدارسون لموضوع مستوى الطموح على تعريفه لغة واصطلاحا إلا أننا نجد اتجاهات مختلفة في تعريف مستوى الطموح وطبيعته باختلاف وجهات نظر العلماء الذين حاولوا مع ذلك تناوله بالبحث والتجريب والقياس كما نجد ثلاث مستويات للطموح ، ويتطور وينمو من خلال المراحل المختلفة للنمو ، وينقسم مستوى الطموح إلى عدة أنواع وأشكال تتجسد في حياتنا الشخصية والاجتماعية وبالخصوص في حياتنا المهنية وهو ما نريد معرفته في هذا الفصل.

وهو يتأثر بعدة عوامل منها داخلية متعلقة بالفرد نفسه وأخرى خارجية ويقاس بطريقتين، طريقة تجريبية معملية وأخرى عن طريق الاستبيان وهذا ما سنعرضه في هذا الفصل، حيث نبدأ أولا بإعطاء تعاريف مختلفة لمستوى الطموح ثم الى أنواع مستوى الطموح المهني والعوامل المؤثرة فيه والمقاربات النظرية المفسرة لمستوى الطموح المهني وأخيرا طرق قياسه.

1- تعريف مستوى الطموح :

يمكن أن نجد تعريف مستوى الطموح بعد المرور بعدتعاريف منها :

عرف "هوبي" مستوى الطموح بأنه "أهداف الشخص أو غاياته أو ما ينتظر منه القيام به في مهمة معينة"

ويتضح من هذا التعريف أن "هوبي" تعرض لمستوى الطموح من حيث الدوافع والحاجات والغايات الشعورية فحسب، واغفل الدوافع والحاجات اللاشعورية التي تؤثر على السلوك.

وحسب "دريفر" عرفه بأنه الإطار المرجعي الذي يتضمن اعتبار الذات أو هو المستوى الذي على أساسه يشعر الفرد بالنجاح أو الفشل.

ويعتبر هذا التعريف تعريف مختصرا ولا يتضمن كل العمليات في مستوى الطموح، فهذا التعريف يهتم بالتأكيد على أن مستوى الطموح هو الإطار المرجعي، ومع ذلك فقد أهمل التعريف بماهية الإطار المرجعي .

وتقول "كاميليا عبد الفتاح" عن مستوى الطموح بأنه "سمة ثابتة نسبيا بين الأفراد في الوصول إلى مستوى معين يتفق والتكوين النفسي للفرد وإطاره المرجعي، ويتحدد حسب خبرات النجاح والفشل التي مر بها" (كاميليا عبد الفتاح، 1984، ص15)

أما "محمود الزيايدي" فقد عرف مستوى الطموح بأنه "المستوى الذي يتوقع الفرد أن يصل إليه على أساس تقديره لمستوى قدراته وإمكانياته" (الزيايدي محمود، 1961، ص184)

وعرفه "عزت راجح" بأنه "المستوى الذي يضعه الفرد لنفسه أو يرغب في بلوغه وهو يسعى لتحقيق أهدافه في الحياة وإنجاز أعماله اليومية ."

(احمد عزت راجح، ب س، ص102)

أما " قشقوش " فقد عرفه بأنه: "هدف ذو مستوى محدد يتوقع أو يتطلع الفرد إلى تحقيقه في جانب معين من حياته وتختلف درجة أهمية هذا الهدف لدى الفرد ذاته باختلاف جوانب الحياة كما تختلف هذه الدرجة بين الأفراد في الجانب الواحد، ويتحدد مستوى هذا الهدف وأهميته في ضوء الإطار المرجعي للفرد.

(سهير احمد كامل، وآخرون، 2002، ص120)

ومما سبق من التعاريف نستنتج أن مستوى الطموح سمة من سمات الشخصية تؤثر على الفرد في تحديد أهدافه، والمستوى الذي يتمنى الوصول إليه انطلاقاً من خبرات سابقة مر بها ، وتظهر على أدائه الحالي أي يحمل معنى الماضي (الخبرات). والحاضر (مستوى الأداء)، والمستقبل (ما يأمل في الوصول له) ويمكن أن نستدل عليه من خلال نظرة الإنسان لذاته ونشاطه الحالي (تـمـدرـس ، وظيفـة، عمل) ونظـرتـه العامـة للحياة.

إذن مستوى الطموح ليس آني أو مرتبط باختيار معين بل سمة تنمو لدى الفرد عبر مرور الإنسان بمراحل ومواقف وهذا ما يدفعنا للحديث عن نمو مستوى الطموح.

2- أنواع الطموح:

1-2 الطموح الاجتماعي:

إن الطموحات تختلف بين الشعوب المتقدمة والمتخلفة والمتقدمون طموحاتهم عالية المستوى رأى "انجافيل" (أن ارتفاع مستوى الطموح ظاهرة تنصف بها المجتمعات الحديثة) لكن الفئة الثانية محدودة القدر من العيش وفي الفئة الأولى تختلف الطموحات بين الأفراد والأزمنة كاختلافها بين الآباء والأبناء أما نحن العرب فالمشاكل متنوعة وتدهور الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية ومحاكاة القيم الغربية وشعور الأبناء بالاعتراب كما يرى "حامد سناء زهران" (هذا ما انعكس عن طموحات الشعوب العربية) هذا الذي اثر على الطموحات .

(محمد بو فاتح، 2005، ص139)

2-2 الطموح الإنساني:العالمي

هو طموح الشعوب والمجتمعات كلها أي ما تطلبه الإنسانية لتحسين وضعيتها المعيشية من صحة وغذاء وامن وسلام ،بالإضافة إلى ما يطمحون إليه من حماية البيئة من التلوث والقضاء على الحروب ونزع الأسلحة الفتاكة والصدقة بين الشعوب ويعبر عن هذه الطموحات من قبل الجمعيات والهيئات العالمية كمنظمة اليونيسيف والصحة العالمية وغيرها من المنظمات. (محمد بوفاتح ،2005،ص140)

2-3 الطموح الدراسي:

وهو الذي يتعلق بالحياة المدرسية، وما يوجد فيها من تخصصات ومستويات دراسية ويبدأ هذا النوع من الطموح في السنوات الأولى من دراسة الطفل حيث يطمح في الانتقال من مستوى لآخر حتى يلتحق بالتعليم الثانوي فيطمح في تخصص دراسي يراه هاما وجذابا ويعمل على النجاح فيه ، وفي السنوات الأخيرة من التعليم الثانوي يطمح في موصلة دراسته والالتحاق بالجامعة ويصبح هذا الطموح المحرك الأساسي لمواظبته واجتهاده للنجاح في امتحان البكالوريا لتحقيق أسمى طموح في حياة التلميذ المدرسية "هذا الطموح الذي يسمو ويرتقي مع ارتقاء سن التلميذ، هو الذي سيساعده على التكيف في مختلف مراحل حياته".

2-3 الطموح المهني:

قد يتشكل هذا النوع من الطموح عند التلميذ في سنوات الدراسة ، أو بعد الانتهاء أو الخروج منها وقد يوجد لدى الفرد أو الشخص الذي لم يدرس بتاتا ، فكثير ما يطمح التلاميذ في مهن ويتعلقون بها ،ويمن يعملون فيها ،كطموح التلميذ في مهنة التعليم (أستاذ)،وفي بعض الحالات يبرز الطموح المهني إلا في السنة الأخيرة من التعليم الثانوي أو الجامعي عندما يصل الفرد إلى مرحلة معينة من الموازنة بين الواقع والاستعدادات الشخصية.

(محمد بوفاتح ،2005 ،ص142)

3-العوامل المؤثرة في مستوى الطموح :

3-1 الجنس:نوع الفرد

يختلف الأولاد عن البنات في مرتبة مستوى الطموح ، ففي احدي الدراسات لقياس مستوى الطموح الطلبة والطالبات استخدم فيها الباحث لوحة "رويتز" كأداة لقياس مستوى الطموح انتهى إلى أن الإناث يظهرن استجابات أكثر نموذجية ،وأنهن أكثر مرونة في مستوى طموحهن ،حيث كن يرفعن مستوى طموحهن في حالة النجاح ويخفضن من مستوى طموحهن في حالة الفشل ، وذلك بمقارنتهن بنظرائهن من الذكور .

3-2 الذكاء:

يؤكد "هيرلوك" hurlock 1990 أن هناك علاقة بين الذكاء ومستوى الطموح ويعتبر الذكاء واحدا من أهم العوامل التي تؤثر في مستوى الطموح .
والذكاء يلعب دورا مهما في تحديد مستوى الطموح لدى الفرد .

فالشخص مرتفع الذكاء يضع لنفسه طموحات أكثر واقعية من الشخص متوسط أو منخفض الذكاء فهو أكثر قدرة على معرفة مواطن ضعفه وأكثر إدراكا بالعقبات البيئية التي تقف في طريق تحقيق أهدافه فالشخص الذي يقدر نفسه تقديرا صحيحا ويضع طموحات في مستوى قدراته ، بينما الشخص الأقل ذكاء يغالي في تقييم ذاته ويكون طموحه متأثرا بالرغبة وليس بالواقع.

3-3 عامل النضج:

يتحدد هذا على أساس انه كلما كان الفرد أكثر نضجا، كلما كان في متناول يده وتحقيق أهداف الطموح، وكلما كان اقدر على التفكير في الوسائل والغايات على السواء.

فالفرد يتأثر منذ مولده بالوالدين ثم المدرسين في وضع مستويات طموحه، إلا أن الوصول إلى المستوى المناسب من الطموح يحتاج عادة إلى قدرات كامنة في الشخص نفسه، وإلى ظروف بيئية اجتماعية معينة ،فالفرد قبل بلوغه مرحلة الشباب يكون قد رسم لنفسه طموحات قد تحدد مستقبله وما يريد تحقيقه فيكون قد تعلم كيف يميز نفسه بطموح معين ومحدد يميزه عن غيره من الأفراد.

3-4 مفهوم الذات:

يرى "هيرلوك"(1990)(hurlock) أن مستوى الطموح هو الذي يحدد مفهوم الفرد عن ذاته ، وما إذا سينظر إلى نفسه على انه ناجح أو فاشل ، فإذا كان مستوى الطموح الفرد أعلى من إمكانياته فانه سيتعرض للإحباط والفشل وإذا كان مستوى الطموح اقل من قدراته فانه سوف يستطيع أن يحقق النجاح بسهولة ، الأمر الذي يؤدي للغرور الذاتي ،إما إذا كان مستوى الطموح يتناسب مع الإمكانيات ،فانه سينجح في الوصول لأهدافه مما يعطيه الإحساس بالرضا والثقة بالنفس، بذلك فعلى المراهق اختيار أهدافه بواقعية وتحديد مستوى الطموح الذي يتناسب معها وان لا يكثر من الحديث عن نفسه أمام الآخرين لان الضرر النفسي يمكن أن ينجم عنه الفشل .

3-5 مستوى التحصيل:

يوكد"بيديان"(2001)(bedien) أن هناك علاقة وثيقة بين مستوى التحصيل ومستوى الطموح ، وان هناك فروقا بين طلاب ذوي مستوى التحصيل المنخفض وقرنائهم ذوي مستوى التحصيل المرتفع ،من حيث مستوى الطموح لصالح الطلاب ذوي التحصيل المرتفع ،وهذا ما أكدته اغلب الدراسات العربية والأجنبية .

3-6 خبرات النجاح والفشل :

تشير هيرلوك أن للنجاح والفشل أثرهما في تحديد مستوى الطموح ، فالأفراد يغيرون من مستوى طموحهم عند تعرضهم للفشل في حياتهم لأول مرة ، والبعض الآخر يرفع من مستوى طموحه اثر الفشل الذي تعرض له، أي قد يرفع الفرد من مستوى طموحه عقب الفشل، وقد يخفضه عقب النجاح ، وذلك عكس الاستجابات السابقة ، وتشير "هيرلوك" إلى أن تكرار خبرة الفشل عدة مرات في مواقف متشابهة عديدة تؤدي بالفرد إلى خفض مستوى طموحه.

3-7 الجماعة المرجعية وتوقعات الآخرين:

للجماعة المرجعية ذات المستوى الاجتماعي المرتفع والمتوسط والمنخفض ثقافيا واجتماعيا اثر على طبيعة واتجاه مستوى طموح الأفراد ، ففي حالة ما إذا كان الفرد إطاره المرجعي ، سواء قريب من مستواه أو اقل من مستواه فانه سيقارن بين أدائه وسيحاول دائما أن يرفع من مستوى طموحه واضعا لنفسه نقطة ارتكاز أعلى من إطاره المرجعي ، ذلك لان للأفراد في الجماعة المرجعية دورا رئيسيا في اكتساب الفرد مستوى طموح يتمشى مع طبيعة واتجاه الرفاق في الجماعة ، ومن ثم تحدد لنا ديناميكية طبيعة العوامل المحددة لمستوى الطموح شخصية كانت أو اجتماعية .

3-8 طموح الوالدين وتوقعاتهما:

يشير "كلاركس " أن الأسرة هي ركيزة حياة معظم الأطفال وتظل هي مدار الوجود طوال فترة الطفولة وعندما يغرس الوالدين الثقة ويساعدان على نمو طموحات ايجابية فذلك يؤدي بهم إلى النجاح ، كذلك الإرشاد وتشجيع الوالدين يكون مهما في طموحات الأبناء ، حيث يلعب الوالدان دورا حاسما في تحديد طموح أبنائهم ، ففي مرحلة الطفولة يدربان الطفل على وضع أهداف ومكافأته على النجاح في تحقيقها وعقابه على الفشل فيها ، كذلك عندما

يضع الوالدان الثقة ويساعدان على نمو طموحات ايجابية ، فذلك يؤدي بهم إلى النجاح، كذلك الإرشاد والتشجيع يكون مهما في نمو طموحات الأبناء.

3-9 المستوى التعليمي والمهني للوالدين :

أكدت عدة دراسات أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي للوالدين وبين مستوى طموح أبنائهم ، وهذا ما أكدته دراسة "ترنر" حيث توصل إلى أن تعليم الأب له تأثير على مستوى الأبناء ، كما أن مستوى طموح الأبناء يرتفع عندما يكون المستوى التعليمي للأب مرتفعا وكذلك بالنسبة لمستوى الأم التعليمي ، فقد أيدت نتائج الدراسة بان أبناء الأمهات ذات المستوى التعليمي المرتفع يكون مستوى طموح أبنائهم الأكاديمي مرتفع أيضا.

3-10 المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأسرة:

يرى "هيرلوك" أن المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأسرة تأثير في رفع أو خفض مستوى الطموح وقد أسفرت معظم الدراسات التي اهتمت بدراسة العلاقة بين مستوى الطموح والمستوى الاجتماعي للأسرة ، انه كلما ارتفع المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأسرة ، كلما أدى ذلك إلى رفع مستوى طموح الأبناء. (جمال مختار حمزة ، 2004، ص65)

4- المقاربات النظرية المفسرة لمستوى الطموح:

تعددت النظريات التي تناولت مستوى الطموح ومن هذه النظريات نذكر :

4-1 نظرية الفريد ادلر:

يعتبر "ادلر" من المدرسة التحليلية ومن تلاميذ "فرويد" ولكنه انشق عن "فرويد" بسبب آرائه في الجنس ، وعدم انسجامه مع العديد من أفكاره، وكون هو ومجموعة معه ما يعرف بالتحليلية الجديدة .

ويؤمن "آدلر" بفكرة كفاح الفرد للوصول إلى السمو ، والارتفاع وذلك تعويضا عن مشاعر النقص، فقد أصبحت هذه الفكرة من النظريات الشخصية الجديدة، فكرة الكفاح أو السعي وراء الشعور بالأمان ، كذلك فقد أكد آدلر على أهمية الذات كفكرة مضادة لفكرة فرويد المتمثلة في الأنا الدنيا ،والانا الوسطى،والانا العليا كذلك أكد "آدلر" على أهمية العلاقات الاجتماعية وعلى أهمية الحاضر بدلا من توكيد أهمية الماضي كما فعل "فرويد".

(العيسوي ،2004،ص101)

ويعتبر "آدلر" الإنسان كائنا اجتماعيا،وأهدافه الحياتية ،يشعر بأسباب سلوكه وبالأهداف التي يحاول بلوغها ،ولديه القدرة على التخطيط لإعماله وتوجيهها .

ومن المفاهيم الأساسية عنده: الذات الخلاقة ،الكفاح في سبيل التفوق ،أسلوب الحياة ،الأهداف النهائية والوهمية مشاعر النقص وتفوضها وتمثل الذات الخلاقة :نظاما ذاتيا للغاية ،للا غاية ،تبحث عن الخبرات التي تساعد على تحقيق أسلوبه الشخصي الفريد،والمميز في حياته وهي في جوهرها :أن يصنع الفرد شخصيته،ويعتبر "آدلر" مبدأ الكفاح من اجل التفوق فطريا ،فالفرد يسعى للكفاح من اجل التفوق ،وذلك منذ ميلاده وحتى وفاته،وهو الغاية التي ينزع جميع البشر لبلوغها ،وتعتبر الغاية التي ينشط الشخص لتحقيقها عامل حاسم في توجيه سلوكه.

(سرحان ،1993،ص114)

كما يؤكد "آدلر" أن كل إنسان يتمتع بإرادة أساسية في القوة وبدافع ملح نحو السيطرة والتفوق ،فإذا وجد الإنسان انه ينقصه شيء ،فانه ينساق نحو جعل نفسه متفوقا بطريقة ما ،أو على الأقل نحو الزعم لنفسه وللآخرين بأنه متفوق،ومثل هذا الفرد قد يعرض نقصه بجهد صادق منظم،وبذلك فان آدلر يعتقد أن حافز توكيد الذات وليس الدافع الجنسي ،هو القوة السائدة الايجابية في الحياة،وهو الذي يجعل الفرد في اندفاع دائم الوجود نحو التفوق أو على الأقل ضد النقص .

4-2 نظرية القيمة الذاتية للهدف:

قدمت "اسكالونا" هذه النظرية (1940) وترى انه على أساس قيمة الشيء الذاتية، يتقرر الاختيار بالاطافة إلى احتمالات النجاح والفشل المتوقعة، والفرد سيضع توقعاته فيحدون قدراته.

وتقوم النظرية على ثلاثة حقائق هي :

- ✓ هناك ميل للأفراد للبحث عن مستوى طموح مرتفع نسبيا .
- ✓ كما أن لديهم ميلا لجعل مستوى الطموح يصل ارتفاعه إلى حدود معينة.
- ✓ أن هناك فروقا كبيرة بين الناس فيما يتعلق بالميل الذي يسيطر عليهم للبحث عن النجاح وتجنب الفشل، فبعض الناس يظهرون الخوف الشديد من الفشل فيسيطر عليهم احتمال الفشل، وهذا ينزل من مستوى القيمة الذاتية للهدف.

وترى اسكالونا أن هناك عوامل تقرر الاحتمالات الذاتية للنجاح أو الفشل في المستقبل أهمها :

الخبرة الشخصية ،وبناء هدف النشاط والرغبة والخوف والتوقع والمقاييس المرجعية التي تقوم عليها القيمة الذاتية للمستقبل والواقعية والاستعداد للمخاطرة ودخول الفرد داخل أو خارج منطقة الفشل ورد الفعل لتحصيل أو عدم تحصيل مستوى الطموح.

وتؤكد "اسكالونا" على الآتي:

- الفشل ورد الفعل لتحصيل أو عدم تحصيل مستوى الطموح وتؤكد "اسكالونا" على الآتي :
- الفشل الحديث يميل إلى إنقاص مستوى الطموح، والحالات التي ترفع مستوى الطموح بعد الفشل.
- الفشل يأتي إما نتيجة لإنقاص الشعور بالواقع، أو نتيجة لتقبل الفشل.

- مستوى الطموح المهني يتناقص بشدة بعد الفشل القوي أكثر منه بعد الفشل الضعيف ويزداد بعد النجاح.
- الشخص المعتاد على الفشل، يكون لديه درجة اختلاف اقل من الشخص الذي ينجح دائماً.
- البحث عن النجاح، والابتعاد عن الفشل، هو الأساس في مستوى الطموح.

4-3 نظرية المجال لليفين:

يذكر "ليفين" عند كلامه عن اثر القوى الدافعة في التكوين المعرفي للمجال:

أن هناك عوامل متعددة من شأنها أن تعمل كدوافع للتعلم في المدرسة، وقد أجملها فيما سماه بمستوى الطموح، حيث عمل هذا المستوى على خلق أهداف جديدة، بعد أن يشعر الفرد بحالة الرضا والاعتداد بالذات، فيسعى إلى الاستزادة بهذا الشعور المرضي، ويطمح في تحقيق أهداف ابعده، وان كانت مترتبة على الأولى إلا أنها في العادة تكون أصعب وابعده منا لاوتسمى هذه الحالة العقلية بمستوى الطموح، وقد دلت دراسة الطموح السيكولوجية على أن الطموح على درجات، فقد يكون مجرد رغبة للقيام بتحقيق هدف وقد يكون على درجة من القوة بحيث يحدد الهدف، ويعبئ قوى الجسم لتحصيله، وفي الحالة يقال أن مستوى الطموح عند الفرد عال أو راق. (الغريب، 1990، ص51)

وتعتبر نظرية المجال نظرية فسرت مستوى الطموح وعلاقته بالسلوك الإنساني بصفة عامة، وهي النظرية الوحيدة التي تعرضت لتفسير مستوى الطموح مباشرة، وقد يرجع ذلك للأعمال المتعددة التي أسهم بها ليفين وتلاميذه في هذا المجال.

ويعتبر ليفين أن هناك عوامل متعددة تعتبر قوى دافعة تؤثر في مستوى الطموح، منها على سبيل المثال ماياتي :

- ✓ عامل النجاح: فكلما كان الفرد أكثر نضجا، كان في متناول يده وسائل جمع وتحقيق أهداف الطموح، وقد اقدر على التفكير في الوسائل والغايات على السواء.
- ✓ القدرة العقلية: كلما كان الفرد أكثر قدرة، كان في استطاعته بتحقيق أهداف أكثر صعوبة.
- ✓ النجاح والفشل: فالنجاح يرفع من مستوى الطموح، ويشعر صاحبه بالرضا، أما الفشل فيؤدي إلى الإحباط وكثيرا ما يكون معرقلا لتقدم في العمل .
- ✓ الثواب والعقاب: الثواب المادي والمعنوي (الأجور-الحوافز-الترقية) يرفع من مستوى الطموح، ويجعل الإنسان يقوم بتنظيم نشاطه ويوجهه نحو تحقيق الهدف.
- ✓ القوى الانفعالية: ويقصد بها الجو العام الذي يمارس فيه العمل مثل شعور الفرد بتقدير زملائه له، وإعجابهم بنشاطهم وإنتاجه وعلاقته الطيبة برؤسائه، وشعور بأنه متقبل من جماعة العمل كل ذلك يعتبر سببا في ارتفاع مستوى الطموح ، وعكس ذلك يؤدي إلى كراهية للمؤسسة وللعمل ويتسبب في غياب متكرر وبالتالي إنقاص مستوى طموحه.
- ✓ القوى الاجتماعية والمنافسة: فقد تؤدي المنافسة بين الزملاء إلى رفع مستوى الطموح، ولكنها قد تنقلب إلى أنانية أو تنازع ولذا يجب اخذ ذلك بعين الاعتبار .
- ✓ مستوى الزملاء: قد تكون معرفة الأخصائي لمستوى زملائه، ومقارنته بمستواه شخصيا سببا في رفع مستوى طموحه ودفعه للعمل وتعبئة جهوده نحو تحقيق الهدف.
- ✓ نظرة الفرد إلى المستقبل: تؤثر نظرة الفرد إلى المستقبل، وما يتوقع أن يحققه من أهداف في مستقبل حياته على أهدافه الحاضرة، فالشخص الذي يمتد بصره وتفكيره إلى مستقبل زاهر يكون تحصيله مخالف لشخص ينظر للمستقبل بمنظار اسود.

4-4 النظرية السلوكية الارتباطية:

ويعني أصحاب النظرية السلوكية الارتباطية بتفسير مستوى الطموح في ضوء نظريات التعلم ذات المنحنى السلوكي والتي تسمى غالبا بنظريات (المثير والاستجابة).

(عبد المجيد نشواتي، 1998، ص208)

كما يرى السلوكيون أن مستوى الطموح ينشأ لدى الفرد بفعل مثيرات داخلية وأخرى خارجية ، ويكون سلوك الفرد ونشاطه بمثابة استجابة لتلك المثيرات .

(عماد عبد الرحيم الزغول، 2002، ص233)

ومن ابرز أعلام هذه النظرية "ثورندايك"، و"هل" وغيرهما :

-تفسير "ثورندايك": يعتبر من الأوائل الذين تناولوا موضوع التعلم تجريبيا، وهو الذي جاء بمبدأ المحاولة والخطأ في عمليات التعلم، ويفسر مستوى الطموح بقانون الأثر ، والذي يعني أن الإشباع الذي يتلو استجابة ما يؤدي إلى تعلم تلك الاستجابة وتقويته، في حين يؤدي عدم إشباع أو الألم الذي يتلو واستجابة إلى إضعافها واستنادا لهذا القانون فان المتعلم يستجيب للأشياء انطلاقا من رغبته في تحقيق حالات الإشباع وكذا قصد تجنب حالات الألم.

وهذا ما كشفه "هوبي" في دراسته سنة (1930) عن علاقة النجاح والفشل بمستوى الطموح.

-تفسير "هيل": يأخذ بقانون الأثر، ويدقق في تحديده أكثر من سابقه، بحيث يستخدم مصطلح تخفيض أو اختزال الحاجة للدلالة على الإشباع، ومصطلح "الحافز" (drive) للدلالة على بعض المتغيرات المتداخلة بين الحاجة والسلوك.

فالحاجة في نظره تمثل متغيرا مستقلا يلعب دورا هاما في تحديد الحافز كمتغير متدخل ، الذي يقوم بدوره بتحديد السلوك المختار فتصدر عن المتعلم استجابات معينة تؤدي إلى اختزال الحاجة مما يعزز السلوك ويتيح التعلم .

4-5 النظرية الإنسانية :

تعتمد النظرية الإنسانية في تفسيرها لمستوى الطموح من حيث علاقته بدراسات الشخصية أكثر من علاقته بدراسات التعلم ، كما هو الشأن في النظريتين السلوكية والمعرفية وتعود معظم مفاهيم هذه النظرية إلى ماسلو الذي يرى انه لا يمكن تفسير مستوى الطموح انطلاقا من مفاهيم سلوكية أو ارتباطية ، مثل مفاهيم الحافز الحرمان والتعزيز وذلك رغم اعترافه بأهمية مستوى الطموح في توجيه وتنشيط بعض أشكال السلوك الإنساني ، حيث يرى أن الحاجات الإنسانية تنمو على النحو الهرمي من الحاجات الأدنى إلى الحاجات الأعلى :

4-5-1 الحاجات الفسيولوجية: يبدأ ظهور هذا النوع من الحاجات مع بداية العمر لذا فهي حاجات فطرية عامة ومشاركة عند جميع أفراد البشر ،وهي أهم الحاجات على الإطلاق ، ويتضح ذلك بجلاء عندما تتعرض هذه الحاجات للحرمان ، كما انه إذا تعرضت إحدى الحاجات الفسيولوجية إلى الحرمان الشديد فإنها تتسلط على جميع إحساسات الفرد ، وعلى جميع مشاعره وعلى كل إمكانياته وقدراته حتى تصبح تلك الحاجة هي المصدر الوحيد لدافعية الفرد ،ومثل ذلك الحاجة إلى :الهواء،الماء،الغذاء،التناسل ،النوم،الراحة وغيرها.....الخ.

4-5-2 حاجات الأمن والأمان: ترتبط بحاجة الفرد لحماية نفسه من الأذى الطبيعي ،المتمثل في الظروف المناخية كالأعاصير والفيضانات،أو الظواهر الطبيعية كالزلازل،والبراكين و اضافة إلى مختلف التهديدات الأخرى كالأوبئة والأمراض وحوادث المرور.....الخ.

كما أن هناك عناصر أخرى مهددة للإنسان تتعلق بالظروف السياسية والاقتصادية كما هو الشأن في الحروب وعدم الاستقرار المالي والاقتصادي.

4-5-3 الحاجات الاجتماعية: ويطلق عليها كذلك كذلك اسم حاجات الحب والانتماء وتشبع هذه الحاجات من خلال التفاعل والاحتكاك بين الأفراد بل المقصود ارتباط أفراد تلك الجماعة بأهداف مشتركة، ومعتقدات موحدة، وقيم ومصالح لا تتحقق للفرد إلا بعضويته الفعالة في تلك الجماعة.

وتظهر أهمية إشباع هذه الحاجات في حالة المعاناة الشديدة، والألم القاسي الذي يتجرعه السجين سجنا انفراديا، وهو ما يشكل مضاعفات وخيمة على حياته النفسية والاجتماعية ومن أهم هذه الحاجات نذكر الحاجة للحب، العطف، العناية، الاهتمام، الانتساب للجماعة، الصداقة... الخ.

4-5-4 حاجات التقدير: تسمى كذلك بحاجات الاحترام، وتتمثل في حاجة الفرد إلى إقامة علاقات مشبعة مع الذات بالدرجة الأولى ، وكذلك مع الآخرين بحيث يحس الفرد باحترام الآخرين له وتقبلهم إياه ويحاول قدر الإمكان تجنب مشاعر رفض الآخرين له ونبذهم إياه ، أن إشباع أن إشباع هذا النوع من الحاجات يجبر الفرد على بذل الجهد للقيام بإعمال ذات قيمة اجتماعية من وجهة نظر الآخرين، وليس من وجهة نظر الفرد نفسه لان ذلك هو السبيل الوحيد للحصول على تقديرهم له واستحسانهم لعمله أما إحباط هذا النوع من الحاجات فيؤدي إلى الشعور بعدم الثقة في النفس ، والضعف النفسي والشعور بالنقص.

(خير الله الكناني، 1997، ص184-183)

4-5-5 حاجات تحقيق الذات :

يتضمن المستوى الأعلى للحاجات في هرم ماسلو حاجات تحقيق الذات والتي يقصد بها حاجة الفرد لأداء عمل معين يرى انه مؤهل للقيام به ، لذا يصبر على أدائه رغم كل الصعاب المتعرضة له ، ومعتمدا في ذلك على كل قدراتهم ومكانياته قصد تحقيق نوع من الخصوصية والتميز لذاته.

ويجدر بالذكر انه عرف القليل فقط عن تأثير حاجات تحقيق الذات على سلوك الفرد فطرق الناس عديدة ومتنوعة في إشباع هذه الحاجات ، كما أن مصطلح تحقيق الفرد لذاته عادة ما يكون صعبا من حيث التحديد والتحليل.

ومن المفيد القول أن تحقيق الفرد لحاجة تحقيق الذات يتطلب حالة صحية ونفسية سليمة ، لذا فان العديد من الأفراد لا يحققون ذواتهم أبدا ، لأنهم غير قادرين على إشباع الحاجات في المستويات الدنيا بشكل مرض.

ويضيف بعض الباحثين إلى هذه الأصناف الخمسة من الحاجات صنف آخر وهو حاجات الفهم والمعرفة ، كما يؤكد "ماسلو" في هذا الموضوع على الرادة الحرة المتمثلة في حرية الأشخاص في اتخاذ القرارات التي يكون هدفها إشباع الحاجات المختلفة من اجل تحقيق النمو الشخصي ، بحيث يرى أن الأفراد يسعون بشكل جاد لبلوغ أهدافهم ، لإشباع حاجاتهم ولتحقيق طموحاتهم وفقا لسلم هرمي تترتب فيه تلك الحاجات بحسب الأولوية على الشكل الموضح أدناه:

الشكل رقم (03): يبين التسلسل الهرمي للحاجات عند "ماسلو".



المصدر: (بركات عبد اللطيف خليفة، 2000، ص85)

يشارك الإنسان مع الحيوان في الحاجات العضوية ودوافع الأمن وربما نشترك مع الأنواع الأرقى في دوافع الانتماء والحب ولكن الإنسان وحده هو الذي يملك دوافع تحقيق الذات، التي يمكننا اعتبارها أرقى مستويات الطموح. (محمد قاسم عبد الله، 2000، ص379)

ويبدو مما سبق أن محركات السلوك الأساسية هي الحاجات الفسيولوجية عندما وضعها حسب تصنيفه في قاعدة الهرم ولكن بالرغم من ما جاءت به هذه النظريات من تفسيرات حول الدافعية ومستوى الطموح إلا أنها لم تحدد إذا كان هناك دورا للعوامل البيئية في التأثير على توجيهات السلوك وتحريكه بالاضافة إذا ما كانت هذه الحاجات يمكن ان تكون الهدف في حد ذاته أو الوسيلة لبلوغه وتحقيق الطموحات .

4-6 نظرية الحاجات :

ظهرت هذه النظرية على يد "دافيد ما كلياند" (1964) (McClelland) حيث يصور مستوى الطموح في ضوء تفسيره لحالة السعادة او المتعة التي يشعر بها الفرد نتيجة حاجته للإنجاز، فقد أوضح هذا الأخير ان هناك ارتباط وثيق بين الأحداث الايجابية التي مر بها الفرد في السابق، وما يحققه من نتائج هامة في المواقف الانجازية المختلفة .

(عبد الناصر غربي، 2008، ص81)

فيرى أن للأفراد ثلاث فئات أساسية من الحاجات يسعون لتحقيقها تمثل طموحهم الذي يسعون الى تحقيقه في مجتمعاتهم وهي كالاتي:

الحاجة للقوة: يعتبر "ماكلياند" أن الأفراد الذين يطمحون للوصول إلى السيطرة والتحكم يسعون دائما إلى العمل في الوظائف التي تمكنهم من تحقيق تلك السيطرة ففي دراسة تناولت حاجة الرؤساء إلى دافع القوة .

الحاجة للانتماء: يرى أن الأفراد الذين يسعون إلى تحقيق الانتماء يطمحون في العمل بالمنظمات وإقامة علاقات اجتماعية جيدة فهم يميلون إلى التفاعل والنشاط الاجتماعي .

الحاجة للإنجاز: يعتبر أن الأفراد الذين يطمحون في تقديم نتائج متميزة يختلفون في قوة الدافع للإنجاز، فالذين يمتلكون دافع قوي للإنجاز يستفيدون من حالات الفشل التي تصادفهم ويستغلونها بشكل ايجابي أكثر من غيرهم ، فالمسيرون الذين حققوا نجاحا في ظل البيئة التي تمتاز بحدة المنافسة يمثلون دافع قوي للإنجاز لان هذا النوع يبحث عن حل المشكلات لتحقيق طموحاتهم عالية المستوى وهذا النوع من الأفراد يمتازون بما يلي:

✓ يطمحون في شغل المناصب التي تضع لهم قدرا كافيا من المسؤولية والاستقلالية.

✓ يطمحون في تحقيق الأهداف الصعبة نسبيا ولديهم دافع قوي للمثابرة والإنجاز أو تحمل المسؤولية، المشاكل والمخاطر في حالات الفشل وذلك لتحقيق انجاز أفضل أو اكبر من انجازات الآخرين. (دين كيث سمايتن، 1993، ص85)

يتضح لنا أن أعمال ماكيلاند لم تتوقف عند دراسة المهام المعملية التجريبية بل تعداها إلى دراسة البيئة الطبيعية ،فقدم أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير سبب ارتفاع مستوى الطموح لدى بعض الأفراد وانخفاضه لدى البعض الآخر ، وذلك بالاستدلال عليه بواسطة نتائج الأداء ، الانجاز، والتي أعطى لها الأهمية الكبرى في التأثير على مستوى الطموح لدى الأفراد سواء بالإيجاب أو السلب. (عبد الناصر غربي، 2008، ص82)

4-7 نظرية تحديد الهدف:

يرى أصحاب هذه النظرية وعلى رأسهم "ميلر" (miller) إن الأهمية الكبرى في تحديد مستوى طموح الأفراد تعود إلى الأهداف التي يضعونها لأدائهم ، فإذا كانت هذه الأهداف مهمة ، يمكن الوصول إليها ، اضافة لكونها تلقى قبولا داخليا لدى الفرد ، فان ذلك من شأنه

دفع الفرد إلى مستوى مرتفع من النشاط، بينما إذا كانت الأهداف بسيطة أولاً يمكن للفرد الوصول إليها فان ذلك يحد من نشاط الفرد ويثبط من عزيمته على الانجاز.

بمعنى أن الأهداف المهمة، الصعبة والمثيرة تدفع الأفراد إلى أداء مرتفع أما الأهداف البسيطة والغير مهمة فتدفعهم إلى أداء منخفض في حين أن الأهداف المستحيلة تدفع الأفراد إلى أداء منخفض جدا، مع تكوين خبرة بذلك النوع من المهام، ويؤكد أصحاب نظرية تحديد الهدف على ثلاثة عوامل أساسية تتحكم في تحديد الهدف بدقة، وضبطه بما يتماشى وطبيعة المهمة المطلوب أداؤها وهي :

- التغذية الراجعة، ووجود مكافآت نتيجة التدريب في الأداء - تعزيز.
- كون الأهداف ديناميكية .
- أهمية الخبرة والتدريب (نفس المرجع، ص78)

5- قياس مستوى الطموح:

بدأ قياس مستوى الطموح عن طريق إجراء بعض التجارب المعملية التي يقوم بها الشخص المراد قياس مستوى طموحه بأداء عمل معين .

1-5 التجارب المعملية :

وتتم بأن يعرض الجهاز المستخدم على الشخص عن طريقة استخدامه ثم أعطائه الفرصة لان يجرب العمل عدة مرات.

وبعد أن يتدرب الشخص نسأله ماهي الدرجة التي يتوقع أن يحصل عليها ثم تدون إجابته في جدول معد لذلك، وبعد أن يقوم بأداء الفعلي نسأله عما يظن أن تكون هذه الدرجة، ثم تدون هذه الدرجة، وبعدها نخبره بالدرجة التي حصل عليها فعلا وتدون في

خانة خاصة ،وتتكرر العملية عدة مرات ،وهكذا يكون هناك درجة الطموح ودرجة الحكم عليه ودرجة الأداء الفعلي .

فعندما يسجل الشخص مثلاً(49درجة) في محاولته الثانية ،وكانت درجة طموحه للمحاولة التالية 55يطلق على الفرق بين الدرجتين اختلاف الهدف ،هذا الاختلاف يحسب بطرح الأداء الفعلي في المحاولة الثانية وهي في هذا المثال 49من الأداء المتوقع أعلى من درجة الأداء الفعلي ،وسالبة اذا كان الأداء المتوقع اقل من الأداء الفعلي ، وعلى هذا فان اختلاف الهدف في هذا المثال هو +6 والمقياس الثاني هو الاختلاف التحصيلي ،ففي المثال السابق طمح الشخص في الحصول على 55درجة في المحاولة التالية إلا انه حصل على 41درجة فقط والفرق بين هاتين الدرجتين هو اختلاف التحصيل ،الذي يحسب بطرح درجة الأداء المتوقع لمحاولة ما من الأداء الفعلي لنفس هذه المحاولة ،وهذا الفرق يكون موجبا إذا كان الأداء الفعلي أي التحصيل لنفس المحاولة أعلى من الأداء المتوقع وسالبا عندما يكون الأداء المتوقع أعلى من الأداء الفعلي ،وفي المثال السابق يكون اختلاف التحصيل هو (4).

وهناك مقياس آخر يطلق عليه اختلاف الحكم ،فلو افترضنا أن الشخص بعد أن حصل في المحاولة التالية على درجة تحصيلية قدرها 14وسألناه عما يظن أن تكون عليه درجته في هذه المرة فيقول أنها 45، فهذا الفرق بين الأداء الفعلي والحكم عليه يسمى اختلاف الحكم ،وتحسب هذه الدرجة بطرح درجة الأداء الفعلي من درجة الحكم لنفس المحاولة ،هذا الفرق يعتبر موجبا عندما يكون الحكم أعلى من الأداء الفعلي وسالبا عندما يكون الأداء الفعلي أعلى من الحكم ،وفي المثال السابق فان اختلاف الحكم هو +4.

وقد ادخل "ايزنك" درجة أخرى وهي درجة الاختلاف الذاتي التي يحصل عليها من إضافة اختلاف الحكم على اختلاف الهدف ،وفي رأيه أن هذه الدرجة تعتبر دليلا على الذاتية والشخص الذي يحصل على اختلاف ذاتي عال هو شخص لا يستطيع ان يحفظ

طموحه وحكمه قريبا من الواقع بل يطمح إلى الكثير ويسيء تقدير نجاحه، ويفترض "ايزنك" أن الابتعاد عن الواقع الموضوع إنما يرجع على عوامل ذاتية .

استخدم "ايزنك" أيضا معامل التذبذب ومعامل الاستجابة، والأول عرفه بأنه الميل إلى تغيير مستوى الطموح"، وبحسب عن طريق جمع التغييرات في مستوى الطموح خلال الاختبار.

والمعامل الثاني فيقصد به أن الناس تميل إلى رفع مستوى طموحها عقب النجاح وخفضه عقب الفشل، وتقابل هذه الاستجابات النمطية استجابات لا نمطية حيث ينخفض مستوى الطموح أحيانا بعد النجاح ويرتفع بعد الفشل وتكون نسبة الاستجابات النمطية معامل الاستجابة، ويبدل فشل الاستجابات النمطية في الظهور على جمود الشخص.

(كاميليا عبد الفتاح، 1990، ص41)

5-2 دراسات الآمال :

اتبع هذا المنحى الكثير من الباحثين من اجل قياس مستوى الطموح عند الأفراد وهو عبارة عن سؤال ماهي الآمال التي تريد أن تصل إليها في المستقبل وكافح من اجل الوصول إليها وقد ذكر بعض العلماء مثل "كوب" و "ويلر"، ان هذا النوع من الدراسات يعطي مؤشرا هاما للأهداف البعيدة والقريبة التي يطمح لها الشخص وتكون هذه الأهداف مختلفة من مرحلة إلى أخرى من عمر الفرد، ففي مرحلة الطفولة تكون مبنية على الانجاز الشخصي والقبول الشخصي، أما في مرحلة المراهقة فترتكز على المكانة والمنزلة الاجتماعية والشهرة . (نيفين عبد الرحمان المصري، 2011، ص78)

ومما سبق نستخلص أن مستوى الطموح يقاس عادة إما عن طريق إجراء التجارب العملية وأما عن طريق الآمال التي يريد الفرد الوصول إليها ولذا نجد أن الكثير من المهتمين بهذا المجال قد أعدوا استبيانات موضوعية لقياس مستوى الطموح وقد استخدمت هذه استبيانات في عدة دراسات علمية.

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى الإمام بجميع الجوانب المتعلقة بمستوى الطموح حيث تطرقنا في البداية إلى تعريفه وأنواعه والعوامل المؤثرة في مستوى الطموح المهني وكذا المقاربات النظرية المفسرة له وأخيرا إلى طرق قياسه.

ومن خلال ما تقدم من معلومات في هذا الفصل اتضح لنا أن لمستوى الطموح دورا هاما في حياة الفرد وانه سمة من سمات الشخصية ويرتكز على مقوم أساسي يكبر مع الإنسان ويصاحبه في مراحل العمرية فلا يستطيع الفرد تحديد طموحه إلا بثقته بقدراته ونظراته الايجابية لذاته .

الخطيب الميداني

الفصل الرابع

تمهيد:

لا يمكن لأي دراسة أن تكتسب الصفة العلمية إن لم تستند على قواعد منهجية تنجز في إطارها والتي يحددها موضوع الدراسة، وترتكز دقة النتائج التي يتوصل لها الباحث على صحة الإجراءات التي يتبعها والأدوات والأساليب التي يستخدمها أثناء إجراءه لبحثه و بناءً على ذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى أهم الإجراءات المتبعة في هذه الدراسة، وذلك من خلال التعرض للدراسة الاستطلاعية من حيث إجراءاتها، والأدوات المستخدمة ثم التطرق إلى المنهج المتبع في الدراسة ثم جمع البيانات وكذلك الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

1- مجالات الدراسة:

أ - **المجال المكاني:** ينحصر المجال المكاني في مركز بريد الجزائر بولاية الوادي.

ب - **المجال الزمني:** لقد تم إجراء الدراسة الميدانية في الفترة التي تتراوح ما بين 23 أبريل 2014 حيث وزعت الإستمارات على العمال وقد تم جمعها بتاريخ 08 ماي 2014.

- ثم بدأت مرحلة تحليل البيانات ما بين 08 ماي إلى 2014 إلى غاية 14 ماي 2014.

ج - **المجال البشري:** يتمثل المجال البشري للدراسة الحالية في فئة العمال والذي يقدر عددهم 49 عامل وعاملة بمركز بريد الجزائر لولاية الوادي .

2 - منهج الدراسة :

إن طبيعة المشكلة والدراسة هي التي تفرض على الباحث استخدام المنهج المناسب والملائم لها، ودراستنا الحالية تبحث في العلاقة الإرتباطية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني، فبذلك المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي الإرتباطي.

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي نظرا لارتباطها بالميدان فمن خلالها نتأكد من وجود عينة الدراسة، فحسب الباحث "عبد الرحمن عيسوي": "الدراسة الاستطلاعية هي دراسة استكشافية تسمح للباحث بالحصول على معلومات أولية حول موضوع بحثه كما تسمح لنا كذلك بالتعرف على الظروف والإمكانيات المتوفرة في الميدان ومدى صلاحية الوسائل المنهجية المستعملة قصد ضبط متغيرات البحث". (بلحاج فروجة، 2011، ص 130)

ويرى "رجاء محمود أبو علام" أن الدراسة الاستطلاعية تعتبر "الخطوة التي تسبق الاستقرار نهائياً على خطة الدراسة ويفضل القيام بالدراسة الاستطلاعية على عدد محدود من الأفراد وهي تحدد عدة أهداف". (رجاء محمود أبو علام، 2004، ص 87)

وتتضح القيمة العلمية للدراسة الاستطلاعية من خلال عرض أهميتها وأهدافها:

3-1- أهمية وأهداف الدراسة الاستطلاعية :

- بناء استبيان يقيس الرضا الوظيفي و استبيان يقيس مستوى الطموح المهني لدى عمال مركز البريد بالوادي.
- تدريب أولي من أجل استطلاع الميدان .
- التعامل مع أفراد العينة ومعرفة مدى تجاوبهم مع أداة القياس من حيث الصياغة ومعاني الفقرات لتعديلها إن تطلب الأمر.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (صدق وثبات).
- تثبيت معلومات الأداة وتجهيزها للتطبيق في الدراسة الأساسية.

3-2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية :

تعرف العينة بأنها نموذجاً يشمل جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، وتكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات، ويتم اختيار العينة عادة وفق أسس وأساليب علمية متعارف عليها. (عامر قنديلجي، 2008، ص 145)

وقد تم اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة عشوائية من عمال مركز البريد بولاية الوادي ، وتكونت العينة من 30 عاملاً .

4 - مجتمع عينة الدراسة:

إن تحديد مجتمع الدراسة هو أكثر أهمية، حيث أنه يساعد في تشكيل الأسلوب العلمي الأمثل للدراسة وحصره في مجتمع صغير ومميز يمكن الباحث من التعرف عليه كليا مما يتضمن عدم تشتت العينة، ومجتمع الدراسة في هذا البحث هم عمال بريد الجزائر بولاية الوادي والبالغ عددهم (300) عاملا .

4 - 1 - عينة الدراسة:

فالعينة إذن تقنية تهدف إلى بناء نموذج مصغر من المجتمع الكلي بغية الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم، وعينة هذا البحث تمثلت في مجتمع عمال البريد لولاية الوادي ، حيث اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة وتعرف على أنها « هي العينة التي تختار وحداتها من الإطار الخاص بها على أساس يهيئ فرص انتقاء متكافئة من المجتمع المسحوبة منه » (بلقاسم سلاطنية، 2004، ص133)

حيث تم إحضار قائمة بأسماء جميع العمال والذين يمثلون المجتمع الأصلي في هذه الدراسة، وكان عددهم 302 عامل، وعن طريق القرعة تم اختيار مجموعة أسماء من المجتمع الأصلي للدراسة بنسبة 10% وبالتالي تمثلت عينة الدراسة في 30 عاملا .

5 أدوات الدراسة وإجراءاتها:

اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المراد دراستها على أدوات جمع البيانات، و المتمثلة في الاستبيان وهذا من أجل قياس الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح المهني.

ويعرف الاستبيان على أنه « تقنية مباشرة لتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، تسمح باستجوابهم بطريقة موجهة بسحب كمي بهدف إيجاد علاقة رياضية والقيام بمقارنة رقمية » (موريس أنجرس، 2006، ص204)

5 - 1 - وصف أداة الدراسة: كان من بين أهداف الدراسة السعي لتوفير وسيلة جمع بيانات تقيس الرضا الوظيفي و مستوى الطموح المهني، ونظرا لما توفر لدينا من كتب ومجالات وأطروحات عثرنا على استبيان يقيس الطموح المهني على أداء العامل للأستاذة قشي الهام حيث قمنا بالاستعانة به في تصميم هذا الاستبيان الذي يحتوي في صورته الأولية على (56 بندا) (أنظر الملحق رقم 01)، وتتقط الإجابات من ثلاث درجات حيث يحصل المجيب على درجة واحدة إذا أجاب (أبدا) ودرجتين إذا أجاب (أحيانا) وثلاث درجات إذا أجاب (دائما) وتتمثل بنود الإستبانة في محورين نوردها كالاتي :

- استبيان الأول: الرضا الوظيفي وقد تضمن 28 بندا.

- استبيان الثاني : مستوى الطموح المهني وقد تضمن 28 بندا.

جدول رقم (02) يبين محاور استبيان الرضا الوظيفي

أرقام العبارات لكل قيمة	الأبعاد الرئيسية
1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12- 13-14-15-16-17-18-19-20-21	الرضا عن أسلوب الإشراف
22-23-24-25-26-27-28	الرضا عن الأجر

المصدر: إعداد الباحثة .

أما بالنسبة لاستبيان مستوى الطموح المهني بقي كما هو يحتوي على 28 بندا.

5- 2 - الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

5 - 2 - 1 - الصدق: حيث يعرف الصدق على أنه « قدرة الاختبار على قياس ما وضع

لقياسه » (بشير معمري، 2007، ص 131)

وبعد تصميم الاستبيان تم عرضه على عدد من الأساتذة المحكمين، حيث تم توزيع الاستبيان على 4 محكمين (أنظر الملحق رقم 02) وبعد استرجاع نسخ الاستبيان من لجنة المحكمين، حيث كانت معظم آرائهم وملاحظاتهم لصالح الاستبيان ما عدى بعض العبارات المركبة أو المتشابهة أو نقص الصياغة في بعض العبارات، وبعد التحكيم أعادت الباحثة النظر في صياغة بعض العبارات، وفك العبارات المركبة ثم حساب صدق الاستبيانين بتطبيق معادلة لوشي:

$$أ - معادلة لوشي لصدق البند = \frac{\text{مجموع نعم} - \text{مجموع لا}}{ن}$$

حيث : ع م نعم = عدد المحكمين الذين وافقوا على العبارات (تقيس)

ع م لا = عدد المحكمين الذين وافقوا على العبارات (لا تقيس)

ن = العدد الكلي للبنود

$$ب - معادلة لوشي لصدق الاستبيان = \frac{\text{مج ب ص}}{ن}$$

حيث : مج ص ب = مجموع معادلات صدق البنود

ن = العدد الكلي للبنود

وعليه كان : صدق استبيان الرضا الوظيفي = 0، 70

و صدق استبيان مستوى الطموح = 0، 86

بالنسبة لعدد بنود الاستبيان بقيت كما هي مع بعض التعديلات في الصياغة وتم ذلك على ضوء آراء المحكمين، ثم إخراج الاستبيان في صورته النهائية، حيث يتكون من 56 بندا (أنظر الملحق رقم 01)

5 - 2 - 2 - الثبات: حيث يعرف الثبات بأنه « مدى الدقة والاستقرار والاتفاق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات »

(بشير معمريّة ، 2007، ص 167)

وللتأكد من ثبات الأداة قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة أولية يقدر عددها 30 عاملا ببيد الجزائر- بالوادي - ولحساب معامل ثبات الاستبيان تم الاعتماد على طريقة التجزئة النصفية التي تقوم على تقسيم فقرات الاختبار إلى قسمين متساويين بحيث يحتوي القسم الأول منه البنود الفردية (X) وأخرى زوجية (Y) وذلك بتطبيق معادلة بيرسون ، ويكون تصحيح نصف الاختبار بمعادلة "سييرمان براون" وبذلك نتحصل على الثبات الكلي للاستبيان .

- الاستبيان الأول: الرضا الوظيفي

✓ معامل الارتباط لنصف الاستبيان : 0.70

✓ معامل تصحيح الطول لسييرمان براون :

$$0,82 = \frac{1,4}{1,7} = \frac{0,70 \times 2}{0,70 + 1} = \frac{r \times 2}{r + 1}$$

وعليه الاستبيان دال وثابت عند مستوى الدلالة (0,01)

- الاستبيان الثاني: مستوى الطموح

✓ معامل الارتباط لنصف الاستبيان : 0.63

✓ معامل تصحيح الطول لسييرمان براون :

$$r = \frac{r \times 2}{r+1} = \frac{0,63 \times 2}{0,63+1} = \frac{1,26}{1,63} = 0,77$$

وهو ثابت ودال عند مستوى الدلالة (0,01)

– ومنه نستخلص أن كلا من الاستبيانين ثابتين وقابلين للتطبيق.

6 – أسلوب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصاراً بالرمز (SPSS)، وهو برنامج يحتوى على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل لتكرارات، المتوسطات، والانحرافات المعيارية.... الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي... الخ.

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل عرض إجراءات الدراسة الميدانية بدءاً بمجالات وحدود الدراسة ثم المنهج الذي يعد ضروري لأي بحث علمي، بالإضافة إلى الدراسة الاستطلاعية وأدوات جمع البيانات العديدة ثم تطرقنا إلى الأساليب الإحصائية المستعملة، وسيتم عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها في الفصل الموالي .

الفصل الخامس

تمهيد

بعد تعرضنا في الفصول السابقة للتراث المعرفي حول الفرضيات المدروسة في هذه الخطوة البحثية، نتطرق الآن إلى عرض مختلف البيانات، والنتائج المتوصل إليها بعد تطبيق أداة جمع بيانات الدراسة، وعينة الدراسة ومن ثم عرض ومناقشة نتائج هذه الدراسة في ضوء الفرضيات المعروضة .

1- عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة :

تنص الفرضية العامة على انه: (توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني لدى العمال بمركز بريد الجزائر في ولاية الوادي. وللتأكد من صحة هذا الفرض استخدم معامل بيرسون (ر) لحساب العلاقة بين متغيري الدراسة، ودلالاتهما كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم(03) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والطموح المهني :

المتغيران	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	30	59.67	9.166	0.098	غير دالة عند 0.05
الطموح المهني		70.20	8.600		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الطموح المهني لدى أفراد العينة. وبالتالي رفض الفرضية العامة . مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة :

وتنص الفرضية العامة على مايلي : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمركز بريد الجزائر بالوادي . وقد بينت نتائج هذه الدراسة من خلال الجدول رقم (03) الذي يوضح النتائج الخاصة بعلاقة الرضا الوظيفي بمستوى الطموح المهني ،وبعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من

مخرجات برنامج (SPSS) نجد أنه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني لدى موظفي مركز البريد بولاية الوادي، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن موظفي مركز البريد يتعرضون للمواقف الضاغطة وكذلك التعامل الطويل مع الناس مما يجعلهم في حالة من القلق والتوتر، مما يؤدي بهم إلى حالة عدم الارتياح وكذلك عدم الاهتمام من قبل الرؤساء لأنشغالات العمال وتخفيف العبء عنهم، وذلك يجعل العامل في حالة من الضغوطات النفسية مما يجعلهم غير قادرين على التفكير في ما يطمحون إليه من جراء ممارستهم لهاته الوظيفة وبالتالي الحد من طموحهم في العمل، ومنه نستنتج أن الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني لهما ارتباط بالعمل بشكل أساسي، أي عندما يكون العمل يلبي حاجات الفرد الداخلية والخارجية يرفع ذلك من مستوى طموحه المهني والعكس صحيح كذلك.

2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

تنص هذه الفرضية الفرعية الأولى على أنه: (توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر و المكافآت ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمركز بريد الجزائر بالوادي).

لاختبار صحة هذا الفرض استخدم اختبار معامل بيرسون (ر) لحساب العلاقة بين الرضا عن الأجر ومستوى الطموح المهني ودلالتهما كما هو موضح في الجدول .

جدول رقم (04) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا عن الأجر والطموح المهني:

مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد افراد العينة	المتغيران
غير دالة عند 0.05	0.144	5.416	15.80	30	الرضا عن الأجر
		8.600	70.20		الطموح المهني

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر والطموح المهني.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

وتنص الفرضية العامة على ما يلي : (توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر و مستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمركز بريد الجزائر بالوادي) .

وقد بينت نتائج هذه الدراسة من خلال الجدول رقم (04) الذي يوضح النتائج الخاصة بعلاقة الرضا عن الأجر بمستوى الطموح المهني ،وبعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج (SPSS) نجد أنه لا توجد علاقة بين الرضا عن الأجر ومستوى الطموح المهني لدى موظفي مركز البريد بولاية الوادي ،ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن عامل الأجر غير كاف لوحده لرفع مستوى الطموح المهني لدى العامل بل هناك عوامل داخل الفرد هي التي تدفعه وتحفزه نحوى التقدم والنجاح في عمله وليس الأجر وحده

، ومنه نستنتج أن الرضا عن الأجر ليس له علاقة بمستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمركز بريد الجزائر بولاية الوادي.

3- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

تنص هذه الفرضية الفرعية الثانية على انه: (توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن أسلوب الإشراف ومستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري بمركز بريد الجزائر بالوادي).

لاختبار صحة هذا الفرض استخدم اختبار معامل بيرسون (ر) لحساب العلاقة بين الرضا عن أسلوب الإشراف ومستوى الطموح المهني ودلالاتهما كما هو موضح في الجدول .
جدول رقم (05) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الرضا على أسلوب الإشراف والطموح

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	قيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المتغيران
غير دالة عند 0.05	0.021		5.406	43.87	30	الرضا على أسلوب الإشراف
			8.600	70.20		الطموح

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة عند مستوى 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا على أسلوب الإشراف والطموح.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة عند مستوى 0.05، و هذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن أسلوب الإشراف و الطموح المهني

وقد بينت نتائج هذه الدراسة من خلال الجدول رقم (05) الذي يوضح النتائج الخاصة بعلاقة الرضا عن أسلوب الإشراف بمستوى الطموح المهني ،وبعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج (SPSS) نجد أنه لا توجد علاقة بين الرضا عن أسلوب الإشراف ومستوى الطموح المهني لدى موظفي مركز بريد الجزائر بولاية الوادي،ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن موظفي مركز بريد الجزائر بولاية الوادي يتعرضون لمواقف ومعاملات من قبل الرؤساء في العمل تجعلهم غير مقبلين على العمل بروح معنوية عالية ،وكذلك عملية الاتصال بينهم وبين المشرفين ليست مرنة مما يجعلهم في حالة من عدم الارتياح وعدم القدرة على إيصال ما يريدون وما يفكرون فيه وما يطمحون في تحقيقه ، فعملية الاتصال تتم في اتجاه واحد وهي متمثلة في تلقي الأوامر ،مما يؤدي بهم إلى الإحباط في بعض الأحيان ،والعمل دون رضا أحيان أخرى وبذلك الحد من طموحهم في العمل ، ومنه نستنتج أن الرضا عن أسلوب الإشراف لا يرفع لوحده من مستوى الطموح المهني للعامل ،بل هناك عوامل أخرى و تحفيزات من قبل الرؤساء كلها تساعد في عملية رفع مستوى الطموح المهني للعامل .

4 - التوصيات:

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة توصى الباحثة بتقديم كل الدعم للعامل وتهيئة كل الظروف المناسبة له للعمل، ليتسنى له تحقيق أداء ورضاء وظيفي متميز وكفاءة عالية في أدائه لعمله وعليه يمكن تقديم التوصيات الآتية :

- ضرورة القيام بدراسات تتعرف على عوامل الرضا الوظيفي وكيفية تفعيلها وتحفيز العامل.
- إعادة إجراء الدراسة على عينة من العمال في مؤسسات أخرى من أجل المقارنة فيما بينهما.
- دراسة مستوى طموح المهني للعامل الجزائري في مؤسسات أخرى وربطه بمتغيرات أخرى.
- ضرورة الاهتمام بتنمية مستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري في مركز بريد الجزائر زفي مؤسسات أخرى .
- كما توصي الباحثة بأن تجري دراسة باستخدام متغيرات أخرى وربطها بمتغير الرضا الوظيفي ، وعلى مجتمعات أوسع، تشمل الأساتذة والطلبة والعاملين بالجامعة ومؤسسات أخرى .

خاتمة

أظهرت النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة أهمية الرضا الوظيفي للعامل وعلاقته بمستوى طموحه المهني ، فبالرغم من أن معظم الباحثين يحكم بأن الرضا الوظيفي حالة نفسية شعورية داخلية ، إلا انه هناك كذلك عوامل أخرى خارجية تحفز وتدفع الفرد لتحرير كل طاقته في مجال عمله و تجعله يقدم عليه وهو مرتاح ، فالرضا عن الوظيفة له آثار إيجابية على الفرد في حد ذاته ، وعلى المنظمة ككل و يعود بالفضل الكبير كذلك على تحقيق أهدافها ،فكان لزاما على إدارة المنظمة الاهتمام كل الاهتمام بما يحقق رضا العامل وهو يقوم بعمله وكيفية دفعه لتحقيق أهدافه وطموحاته داخلها .

وقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الطموح المهني للعامل حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني لدى هذه الفئة من العاملين، فيجب إعطائهم فرص لتحقيق ما يطمحون اليه في مجال العمل دون قيود.
- يجب العمل على وضع برامج لتحفيز العمال للقيام بأعمالهم والرفع من معنوياتهم و مستوى طموحهم المهني .
- ليس للأجر أو أسلوب الإشراف علاقة برفع مستوى طموح الفرد المهني.
- على الإدارة لاهتمام بآراء العمال وأفكارهم واقتراحاتهم لما لها من انعكاسات إيجابية على للرضا الوظيفي للعامل أولا وعلى المنظمة ثانيا.

قائمة المراجع

الكتب:

1. أحمد عزت راجح، أصول علم النفس ، المكتب المصري للكتاب الحديث، الإسكندرية، ب س.
2. بشير معمريّة، القياس النفسي، دار الحبر، باتنة، الجزائر، 2007.
3. حمدي ياسين و آخرون ،علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، بدون بلد ،1999.
4. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، د ط،الدار الجامعية ،الإسكندرية ، مصر،2000.
5. رجاء محمود أبو علام،مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط4، دار النشر للجامعات ،القاهرة، مصر، 2004 .
6. رمزية الغريب،التعلم دراسة نفسية -تفسيرية-توجيهية ، د ط، مكتبة الانجلو المصرية ،القاهرة ، مصر 1999 .
7. سالم تيسير الشرايدة ،الرضا الوظيفي وتطبيقات عملية،ط1،دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ،2008.
8. سالم محمد السالم، ،الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، د ط، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض،1997 .
9. سلطانية بالقاسم،حسان الجيلاني، محاضرات في المنهج والبحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2007.
10. سهير احمد كامل،شحاتة سليمان محمد،تنشئة الطفل وحاجاته بين النظرية والتطبيق ،د طمركز الإسكندرية للكتاب،جامعة القاهرة، القاهرة، 2002.
11. عادل عبد الرزاق هاشم،القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ،ط1،دار اليازوري ،الأردن،2010 .

12. عاشور احمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، إسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1979.
13. عامر قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدي والالكترونية، دار الميسرة ، عمان، 2008.
14. عبد الرحمان العيسوي، الوجدان في علم النفس والقدرات العقلية، دار المعرفة الجامعية، 2004.
15. عبد المجيد نشواتي، علم النفس التربوي، ط9 دار مؤسسة الرسالة، ، بيروت، 1998.
16. عماد عبد الرحيم الزغول، مبادئ علم النفس التربوي ، ط2، دار الكتاب الجامعي ، الإمارات العربية المتحدة، 2002.
17. عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الإمارات العربية المتحدة، 1994.
18. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط9، دار قباء للنشر والتوزيع القاهرة، 2001.
19. فيلة فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
20. القريوتي محمد قاسم ، المفاهيم الحديثة في إدارة النظريات والوظائف، د ط، مكتبة دار الشروق للنشر والتوزيع، 1993 .
21. كاميليا عبد الفتاح ، مستوى الطموح والشخصية ، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، 1984.
22. كاميليا عبد الفتاح ،دراسات سيكولوجية في مستوى الطموح والشخصية، ط3، للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1990.

23. محمد احمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، دار زمزم للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
24. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، د ط، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2003.
25. محمد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، د ط، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.
26. محمد قاسم عبد الله، مدخل إلى الصحة النفسية، د ط، دار الفكر للطباعة والنشر و التوزيع، عمان، 2000.
27. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد تبعون، دار القصب، الجزائر، 2006.
- الرسائل الجامعية و الأطروحات :**
28. إيهاب محمود عايش الطيب، اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، 2008.
29. بظريفة حمو و آخرون ،عوامل الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية، منشورة، دار الملكية للطباعة والنشر والتوزيع والاعلام، 2007.
30. بلحاج فروجة، التوافق النفسي الاجتماعي وعلاقته بالدافعية للتعلم لدى المراهق المتمدرس في التعالم الثانوي، رسالة ماجستير ،علم النفس المدرسي ، تيزي وزوو، 2011.
31. جمال نمر موسى المصري، اثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية بغزة، قطاع غزة ،رسالة ماجستير ، 2009 .
32. حسن عمر شاكر منسي، مستوى الطموح لدى عينة من طلبة الصف الثاني، الجزائر، 2003.

33. رشا الناظور، مستوى الطموح وعلاقته بتقدير الذات عند طلاب الثالث الثانوي
المستجدين والمعידين، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التربية قسم إرشاد نفسي
،جامعة دمشق ،2008.
34. الزيايدي محمود، دراسة تجريبية في التوافق الدراسي لدى طلبة الجامعات ، القاهرة
،1961.
35. شاطر شفيق، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بمؤسسة
إنتاج الكهرباء، رسالة ماجستير،الجزائر،2009.
36. شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية
الاقتصادية حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، أطروحة دكتوراه في العلوم
الاقتصادية،غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر،2005 .
37. عبد الناصر غربي،علاقة تقدير الذات بالدافعية للانجاز لعينة من التلاميذ الصم
-البكم وناقصي السمع المدمجين في الأقسام العادية،رسالة ماجستير، المركز
الجامعي الوادي (الجزائر)، 2008.
38. محمد الصالحي ، العلاقة بين متغيرات مستوى الطموح و التحصيل و المستوى
الاقتصادي و الاجتماعي عند طلبة المرحلة الثانوية في الأردن، رسالة ماجستير،
غير منشورة ، الجامعة الأردنية، الأردن، 1986 .
39. محمد بو فاتح ،الضغط النفسي وعلاقته بمستوى الطموح لدى تلاميذ السنة
الثالثة، رسالة ماجستير،غير منشورة ، ورقة ،2005.
40. مخلد بن عياد المطيري، الرضا الوظيفي وعلاقته بأسلوب مواجهة الضغوط
النفسية ،رسالة ماجستير،غير منشورة، الرياض ،2010.

41. نيفين عبد الرحمان المصري، قلق المستقبل وعلاقته بكل من فعالية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الأزهر غزة، 2011.

المجلات والدوريات :

42. جمال مختار حمزة، تأثير مستوى الطموح وفقا لمتغير جنس الأطفال ومستوى تعليم الأب ، العلوم التربوية ، العدد الأول ، القاهرة، 2004.
43. دين كيث سمايتين، العبقرية و الإبداع والقيادة ،(ترجمة شاكر عبد المجيد) سلسلة عالم المعرفة المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، العدد 176، الكويت ، 1993.
44. سرحان نظيمة، العلاقة بين مستوى الطموح والرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين ،مجلة علم النفس ،السنة السابعة ،ع: 28 ، 1993.

	شكر وعرfan
	فهرس المحتويات
	فهرسة الجداول والأشكال
أ - ب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
06	1 - إشكالية الدراسة
07	2 - فرضيات الدراسة
08	3 - أهمية الدراسة
08	4 - أهداف الدراسة
09	5 - تحديد مصطلحات الدراسة
10	6 - الدراسات السابقة
17	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
19	تمهيد
20	1 - تعريف الرضا الوظيفي
20	2 - المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي
21	3 - أهمية الرضا الوظيفي
23	4 - محددات الرضا الوظيفي
26	5 - طرق قياس الرضا الوظيفي
29	6 - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
32	7 - المقاربات النظرية المفسرة للرضا الوظيفي
41	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: مستوى الطموح المهني	

43	تمهيد
44	1 - تعريف مستوى الطموح
45	2 - أنواع الطموح المهني
47	3 - العوامل المؤثرة في مستوى الطموح المهني
50	4 - المقاربات النظرية المفسرة لمستوى الطموح المهني
61	5 - قياس مستوى الطموح المهني
64	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
67	تمهيد
68	1 - مجالات الدراسة
68	2 - منهج الدراسة
68	3 - الدراسة الاستطلاعية
70	4 - مجتمع عينة الدراسة
70	5 - أدوات الدراسة وإجراءاتها
74	6 - أسلوب المعالجة الإحصائية
75	خلاصة الفصل
الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
77	تمهيد
78	1 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة
79	2 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
81	3 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
83	4 - التوصيات

85	خاتمة
87	قائمة المراجع
92	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم جدول
35	يوضح نظرية الدرفر	01
71	محاور استبيان الرضا الوظيفي	02
78	يوضح قيم معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني	03
80	يوضح قيم معامل الارتباط بيرسون بين الرضا عن الأجر ومستوى الطموح المهني	04
81	يوضح قيم معامل الارتباط بيرسون بين الرضا عن أسلوب الإشراف ومستوى الطموح المهني .	05

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
29	يوضح العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	01
34	يوضح هيكل الاحتياجات لماسلو	02
58	يوضح التسلسل الهرمي للحاجات عند ماسلو	03

الاصلاحات

1- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و الطموح

جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون
بين الرضا الوظيفي والطموح

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	30	59.67	9.166	0.098	غير دالة عند 0.05
الطموح		70.20	8.600		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة عند مستوى 0.05،

وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الطموح.

2- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا على اسلوب الاشراف و الطموح

جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون
بين الرضا على اسلوب الاشراف والطموح

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الرضا على اسلوب الاشراف	30	43.87	5.406	0.021	غير دالة عند 0.05
الطموح		70.20	8.600		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة عند مستوى 0.05،

وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا على اسلوب الاشراف و الطموح.

3- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا عن الأجر و الطموح

جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون

بين الرضا عن الأجر والطموح

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الرضا عن الأجر	30	15.80	5.416	0.144	غير دالة عند 0.05
الطموح		70.20	8.600		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة عند مستوى 0.05،

وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر والطموح.

Corrélations

[Jeu_de_données0] C:\Users\alamia\Desktop\الرضا الوظيفي.sav

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الرضا الوظيفي	59.67	9.166	30
الطموح	70.20	8.600	30

Corrélations

		الرضا الوظيفي	الطموح
الرضا الوظيفي	Corrélation de Pearson	1	.098
	Sig. (bilatérale)		.608
	Somme des carrés et produits croisés	2436.667	223.000
	Covariance :	84.023	7.690
	N	30	30
الطموح	Corrélation de Pearson	.098	1
	Sig. (bilatérale)	.608	
	Somme des carrés et produits croisés	223.000	2144.800
	Covariance :	7.690	73.959
	N	30	30

CORRELATIONS

/VARIABLES=الرضا على اسلوب الاشراف الطموح
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations**Statistiques descriptives**

	Moyenne	Ecart type	N
الرضا على اسلوب الاشراف	43.87	5.406	30
الطموح	70.20	8.600	30

Corrélations

		الرضا على اسلوب الاشراف	الطموح
الرضا على اسلوب الاشراف	Corrélacion de Pearson	1	.021
	Sig. (bilatérale)		.911
	Somme des carrés et produits croisés	847.467	28.800
	Covariance :	29.223	.993
	N	30	30
	الطموح	Corrélacion de Pearson	.021
Sig. (bilatérale)		.911	
Somme des carrés et produits croisés		28.800	2144.800
Covariance :		.993	73.959
N		30	30

CORRELATIONS

/VARIABLES=الرضاعناالاجر الطموح
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations**Statistiques descriptives**

	Moyenne	Ecart type	N
الرضاعناالاجر	15.80	5.416	30
الطموح	70.20	8.600	30

Corrélations

		الرضاعناالاجر	الطموح
الرضاعناالاجر	Corrélation de Pearson	1	.144
	Sig. (bilatérale)		.449
	Somme des carrés et produits croisés	850.800	194.200
	Covariance :	29.338	6.697
	N	30	30
الطموح	Corrélation de Pearson	.144	1
	Sig. (bilatérale)	.449	
	Somme des carrés et produits croisés	194.200	2144.800
	Covariance :	6.697	73.959
	N	30	30

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس عمل و تنظيم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص علم النفس عمل و تنظيم بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بالإجابة عن عبارات هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع المعلومات عن الرضا الوظيفي ومستوى الطموح المهني وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم نحو كل عبارة أداة الدراسة، ونرجو منكم الإجابة بصدق وموضوعية.
أشكركم على تعاونكم، وأتمنى لكم دوام التوفيق، وأفيدكم بأن ما تدلون به من إجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي مع المحافظة على سريتها .

الأستاذة المشرفة:

قشي الهام

الباحثة:

بروبة مليكة

السنة الجامعية: 2013/2014

أنثى

ذكر

1 _ الجنس:

2- السن:.....

3- الحالة الاجتماعية:

مطلق

أرمل

أعزب

متزوج

استبيان الرضا الوظيفي

الأبعاد	رقم العبارة	العبارات	أوافق	متردد	لا أوافق
الرضا الوظيفي	01	أرى أن هناك عدالة من الرؤساء في معاملة المرؤوسين			
	02	هناك مساندة من قبل الرؤساء عند الطلب			
	03	لا تعجبني معاملة بعض المسؤولين			
	04	طريقة تقييم المسؤول المباشر لأداء عملي منطقية			
	05	الترقية في الرتبة متاحة لجميع العمال			
	06	يعرقل المشرف فرصة حصولي على ترقية من خلال تقاريره الدورية التي يرفعها للإدارة			
	07	المؤسسة تتبع طريقة غير عادلة في صرف المكافآت			
	08	الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية			
	09	يستشيرني رئيسي عندما يقبل على إحداث تغييرات في العمل			
	10	تصل مقترحاتي الخاصة بعملتي للإدارة المركزية			
	11	راض عن طريقة الاتصال الخاصة بعملتي			
	12	ارض على نمط الإشراف السائد في المؤسسة			
	13	يراعي المشرف المباشر مشاعر الموظفين أثناء التعامل معهم			
	14	يؤكد المشرف المباشر ضرورة التقيد التام بكل التعليمات التي تصدرها الإدارة			
	15	يحرص المشرف المباشر على مشاركة الموظفين مناسباتهم الاجتماعية			

			ينتقد المشرف المباشر بشدة الأعمال غير المتقنة	16	الرضا عن الأجر
			يتعاون معي المشرف من اجل التغلب على بعض المشاكل التي تواجهني في العمل	17	
			يحرص المشرف المباشر على حل خلافاته في مجال العمل مع الموظفين بودية	18	
			يضع المشرف المباشر أساليب دقيقة لمراقبة سير العمل	19	
			راض على أسلوب الاتصال المتبع بيني وبين الإدارة	20	
			توجد في عملي تعويضات مادية	21	
			أرى أن مرتبي يتناسب مع جهدي بالمؤسسة	22	
			لا اعمل خارج المؤسسة لزيادة دخلي	23	
			يكفييني دخلي لإشباع احتياجاتي	24	
			اشعر أن راتبي الشهري جيد مقارنة برواتب زملائي خارج المؤسسة	25	
			يتناسب راتبي والدرجة العلمية التي احملها	26	
			يشجعني راتبي على القيام بالعمل بشكل أفضل	27	
			يتناسب راتبي مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	28	

استبيان مستوى الطموح:

الرقم	العبارات	غالبا	أحيانا	أبدا
01	اعتبر نفسي ممن لا يؤمنون بالحظ			
02	يهمني التفوق في الأعمال التي أقوم بها			
03	أتحمل الصعاب مهما كانت في سبيل الحصول على أهدافي			
04	اميل للتجديد في حياتي			
05	أتصدى للفشل دائما			
06	اطمح دائما للوصول لدرجات أعلى في هذه المؤسسة			
07	اعمل من اجل النجاح والتفوق والترقية في عملي			

			عندما اعمل في جماعة ارجب في أن أكون قائدا	08
			اعتبر نفسي شخصا مكافحا	09
			اطمح في الوصول إلى مستوى ممتاز	10
			تقتي في نفسي وقدراتي كبيرة في تحقيق ما اسعي إليه	11
			أميل إلى معرفة كل المعلومات المتعلقة بعملتي	12
			أجهد نفسي لتحقيق مستوى لم يبلغه إلا القليل	13
			أهدافي في العمل محددة	14
			اشعر أن تفكيري يؤهلني للتميز	15
			لا يزعجني نقد الآخرين لي	16
			اسعي لتحقيق الأهداف التي خططت لها	17
			اعرف جيدا ما أريد أن افعله	18
			إنني واثق من تحقيق أهدافي	19
			استطيع التغلب على العقبات	20
			من الأفضل أن يضع الفرد أهدافا بديلة	21
			يشغلني التفكير في المستقبل	22
			ينبغي الاستفادة من التجارب الفاشلة	23
			احدد أهدافي في ضوء إمكانياتي	24
			اسعي لتحقيق ما هو أفضل	25
			استطيع توجيه إمكانياتي والاستفادة منها	26
			اشعر بالتفاؤل نحو المستقبل	27
			عدم اليأس لان الفشل أول خطوات النجاح	28