الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة على لونيسي- البليدة2-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

الرفاه في العمل وأثره على الدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء (دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء)

أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه ل م د: تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إعداد الطالب:

عزالدين جبلي

إشراف الأستاذ:

د. زكاري عيلان

السنة الجامعية: 2023/2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة على لونيسي- البليدة2-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

الرفاه في العمل وأثره على الدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء (دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء)والغاز وسط مديرية توزيع البليدة)

أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه ل م د: تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إعداد الطالب:

عزالدين جبلي

إشراف الاستاذ:

أ.د. زكاري عيلان

أعضاء اللجنة	الرتبة	**الجامعة الاصلية**
ـ أ.د ربح الله عبد القادر	**أستاذ**	جامعة البليدة 2
ـ أ.د عيلان زكاري	**أستاذ**	جامعة البليدة 2
ـ أ.د جوابي لخضر	**أستاذ**	جامعة البليدة 2
ـ د. سعودي كريمة	**أستاذ محاضر أ**	جامعة البليدة 2
ـ أ.د بوعمامة سماعين	**أستاذ**	جامعة الجزائر 2
ـ أ.د لحسن حمزة	**أستاذ**	جامعة مولود معمري

السنة الجامعية: 2023/2022

إهـــداء

أهدي هذا العمل البسيط المتواضع إلى قرة عيني أمي الحبيبة التي حملتني في بطنها كره ووضعتني كره وسهرت على تربيتي فأحسنت تربيتي وكانت معلمتي وملهمتي وسندي ومنبع الحنان ومن أوصلتني لما أنا عليه اليوم.

وإلى كل إخوتي

وإلى جميع أصدقائي .

وإلى كل زملائي وزميلاتي في تخصص علم النفس العمل والتنظيم.

كلمة شكر

أولاً أشكر الله العلي القدير على فضله ومنه علينا أن سهل لي ووفقني في إنجاز هذا العمل البسيط والمتواضع

فإنني أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل العلمي.

وأشكر كل من ساعدني على إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد .

والحمد لله رب العالمين.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى فهم أثر علاقة الرفاهية في العمل على الدافعية وذلك من خلال إجابة على التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة ارتباطية بين الرفاهية في العمل على الدافعية؟ ومن أجل ذلك قمنا باتخاذ الإجراءات المنهجية التالية: تحديد وضبط المصطلحات الاجرائية، التناول التحليلي لدراسات السابقة، ضبط الإطار النظري للدراسة، ومنه استخلصنا الفرضية العامة التالية: وجود علاقة ارتباطية بين الرفاهية في العمل على الدافعية. وللتحقق من هذه الفرضيات اتبعنا الخطوات التالية: إجراء دراسة استطلاعية قمنا من خلالها إداد وتبني أدوات الدراسة والتأكد من خصائصها السيكومترية، وإجراء الدراسة الاساسية على عينة حجمها 190 عاملاً من عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء لولاية تيبازة، وبعد جمع البيانات، تفريغها، معالجتها ومناقشتها كمًا وكيفًا، تحققنا من وجود فعلي للعلاقة الارتباطية ضعيفة بين الرفاهية في العمل والدافعية.

Abstract:

This study aimed to understand the effect of well-being at work on motivation, by answering the following main question: Is there a correlation between well-being at work on motivation? For this, we have taken the following methodological procedures: defining and adjusting the procedural terminology, analyzing the previous studies, adjusting the theoretical framework of the study, and from it we extracted the following general hypothesis: the existence of a correlation between well-being at work and motivation. In order to verify these hypotheses, we followed the following steps: conducting an exploratory study through which we prepared and adopted the study tools and verified their psychometric characteristics, and conducted the basic study on a sample of 190 workers from the National Fund for Social Security for workers in the state of Tipasa, and after collecting the data, unpacking it, processing it and discussing it. Quantitatively and qualitatively, it injects us from the actual existence of a weak correlation between well-being at work and motivation.

الفهرس

كلمة شكر	
الملخص	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة:	14
الفصل الأول: الاطار النظري للإشكالية	
1. إشكالية	18
2. فرضيات البحث	22
1.2. الفرضية العامة	22
2.2. الفرضيات الجزئية	22
3. مفاهيم البحث	23
1.3. تعريف الرفاه في العمل	23
2.3. تعريف الدافعية	23
4. أهداف البحث	24
5. أهمية البحث	24
الفصل الثاني: دراسات السابقة	
1. الدراسات المتعلقة بالرفاهية في العمل	27
2. الدراسات المتعلقة بالدافعية	32
3. دراسات المتعلقة بالرفاهية في العمل والدافعية	37
الفصل الثالث: الرفاهية في العمل	
تمهيد	40
1. تعريف الرفاه النفسي في العمل	40
2. مكونات الرفاه	42
1.2. المكون الذاتي (المدخل الذاتي)	42
2.2. المكون النفسي (المدخل النفسي)	42
3. خصائص الرفاه النفسي	43
4. نظريات المفسرة لرفاه النفسي	45

1.4. نظرية تدرج الحاجات لماسلوا	45
2.4. نظرية المقارنة الاجتماعية	45
3.4. المقاربة التلذذية او مذهب المتعة	46
4.4. نظرية سيلجمان	47
5.4. نظرية روبير عن التوازن الديناميكي	48
6.4. نظرية الرفاه النفسي رايف	48
7.4. نظرية التكيف أو التعود	49
5. عوامل الرفاه النفسي	50
1.5. العوامل الفردية	50
2.5. العوامل الثقافية	50
6. أشكال الرفاه في العمل	51
7. أبعاد الرفاه في العمل	52
1.7. أبعاد الرفاه النفسي حسب الباحث	52
2.7. أبعاد الرفاه النفسي حسب رايف	54
8. فوائد تطبيق الرفاه في العمل	56
9. قياس الرفاه النفسي	56
الفصل الرابع: الدافعية	
. تمهيد	59
1. تعريف الدافعية	59
2. أهمية الدافعية	62
3. أنواع الدوافع	63
1.3. الدوافع النفسية	63
2.3. حاجات فسيولوجية	64
3.3. الدوافع الفطرية	66
4. خصائص الدافعية	67
1.4. تعدد مظاهر الدافعية	67
2.4. ذات توجه قصدي	67
3.4. استمرارية الدافعية	67
4.4. مرونة الدافعية	67

5.4. تغيير السلوك وتنوعه	68
6.4. تدعيم السلوك	68
7.4. إنهاء السلوك	68
8.4. النشاط	68
5. مكونات الدافعية	69
1.5. المكون المعرفي	69
2.5. المكون الذاتي	69
3.5. مكون الانتماء	69
6. العوامل المؤثرة في الدافعية	70
1.6. نمط القيادة	70
2.6. التوافق المهني	71
3.6. الاتصال	71
4.6. الحوافز	71
5.6. الظروف الفيزيقية للعمل	72
7. نظريات الدافعية	72
1.7. نظرية التسلسل الهرمي للحاجات (ماسلو)	72
2.7. نظرية العاملين	74
3.7. نظرية الدرفر ERG	75
4.7. نظرية التوقع	76
5.7. نظرية العدالة	77
6.7. نظرية مكليلاند للإنجاز	78
7.7. نظرية(X) و(Y)	80
8. قياس الدافعية	82
1.8. مؤشرات الدافعية المرتفعة	82
2.8. مؤشرات الدافعية المنخفضة	83
3.8. أساليب قياس الدافعية	84
4.8. طرق قياس الدافعية	86
. خلاصة	88

الفصل الخامس: الجانب المنهجي	
. تمهيد	90
1. الدراسة الاستطلاعية	91
1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية	91
2.1. عينة الدراسة الاستطلاعية	91
3.1. خصائص السيكومترية للمقاييس	92
2. منهج الدراسة	98
3. مجالات الدراسة	99
1.3. مكان الدراسة	99
4. مجتمع وعينة الدراسة	112
1.4. مجتمع الدراسة	112
2.4. عينة الدراسة الأساسية	113
5. أدوات جمع البيانات	114
1.5. مقياس الرفاهية في العمل	114
2.5. مقياس الدافعية	115
6. أدوات المعالجة الاحصائية للبيانات	116
الفصل السادس: تحليل ومناقشة النتائج	
. تمهيد:	119
1. عرض ومناقشة فرضيات الدراسة	119
1.1. عرض ومناقشة الفرضية العامة الاولى: يوجد أثر بين أبعاد الرفاه في العمل على الدافعية	119
2.1. عرض ومناقشة الفرضية العامة الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية	121
3.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الاولى: توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه الاجتماعي والدافعية	122
4.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه في مكان العمل والدافعية	124
5.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه النفسي والدافعية	125

6.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي والدافعية	127
2. الاستنتاج العام	128
3. أفاق الدراسة	130
قائمة المراجع	131
الملاحق	144

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	خصائص الرفاهية النفسية.	43
02	أشكال الرفاهية في العمل.	51
03	اعادة صياغة بنود مقياس الرفاه في العمل.	93
04	صدق مقياس الرفاه في العمل عن طريق المحكمين.	94
05	صدق مقياس الرفاه في العمل عن طريق الاتساق الداخلي.	94
06	ثبات مقياس الرفاه في العمل بطريقة ألفا كرونباخ.	95
07	اعادة صياغة بنود مقياس الدافعية.	96
08	صدق مقياس الرفاه في العمل عن طريق المحكمين.	97
09	صدق مقياس الدافعية عن طريق الاتساق الداخلي.	97
10	ثبات مقياس الدافعية بطريقة ألفا كرونباخ.	98
11	توزيع مجتمع البحث حسب التصنيف.	112
12	توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف.	113
13	توزيع البنود على الابعاد مقياس الرفاه في العمل.	115
14	تنقيط بنود مقياس الرفاه في العمل.	115
15	توزيع البنود على الابعاد مقياس الدافعية.	116
16	تنقيط بنود مقياس الدافعية.	116
17	تحليل الانحدار المتعددة لتأثير أبعاد الرفاه في العمل على الدافعية	119
18	وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية.	121
19	وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاجتماعي والدافعية.	122
20	وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية.	124
21	وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه النفسي والدافعية.	125
22	وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي والدافعية.	127

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	التسلسل الهرمي للحاجات عند ماسلو	73
02	يوضح مضمون نظرية العدالة	78

مقدمة:

في ظل ما يشهده العالم اليوم من تغيرات سريعة حاصلة أصبح لزاما على المنظمات مواكبة هذا التحديات الناتجة عن التغيير السريع الحاصل على الصعيد الدولي ما نتج عنه حروب و أزمات صحية واقتصادية، وفي ظل كل هذه الظروف أصبح على الإدارة أن تؤدي دورًا هامًا ومحوريًا في نجاح المنظمة وتطورها واستمرارها عن طريق التسيير الجيد لمواردها و خاصة الموارد البشري الذي يعتبر المورد الرئيسي والأهم فيها، ويتم التسيير الجيد لهذا المورد عن طريق توفير جو عمل ملائم يساعده على العمل وتقديم الأفضل وجو خالي من الضغوط والظروف الفيزيقية والتنظيمية السيئة، وهذا من خلال السعي لتوفير جو يتميز بالرفاه في العمل هذا الجو الذي يساعد ويساهم في خلق جوا محفز للعمل ويساعد الأفراد على تكوين العلاقات الايجابية فيما بينهم والتي تساهم في خلق الثقة التنظيمية داخل المنظمة كما يساعد الرفاه في العمل على الإبداع بحيث لا يمكن أن يبدع العامل إلا في درجة عالية من السعادة واستقرار الوظيفي كما يساعد هذا الأخير في المساهمة في تطوير المنظمة لأنه شيء أساسي في ظل المنافسة التي يشهدها العالم وهذا من خلال خلقه للقيمة المضافة التي تميز المنظمة عن باقي المنافسين، وتزداد مكانة الرفاه في العمل في البروز خاصة في مجتمعنا العربي في ظل ما يسهده العالم من تحولات وحاجة منظماتنا للتطور، حيث يساهم هذا الأخير في تطويرها عند تبنيه لأنه يساهم في تعزيز الصحة النفسية للفرد وتحقيق الرضا الوظيفي والرفع من دافعية العمال ودفع العمال لتقديم أعلى مستوى من الأداء والكفاءة وتساهم في رفع مستوى طموحاتهم من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

لا شك أن كل منظمة تسعى لأن تكون الأفضل وتكون السبَّاقة في تقديم أي منتوج جديد أو خدمة جيدة أو فتح مشروع كبير، ولتحقيق كل هذا ينبغي على الإدارة مواجهة التهديدات التي

تنبع من تغييرات السوق والمنافسة الشديدة وغيرها وتتضاعف قدراتها على مواجهة هذه التهديدات وفي ظل هذه التحديات لا بد من الاهتمام والتركيز على المورد البشري بما يملك من معرفة ومهارة وخبرة تدفعه للقيام بأداء الأعمال بكفاءة وفاعلية، من خلال بناء صرح داخلي متماسك ومترابط موحد الأهداف، وتوفير المناخ التنظيمي الذي يساعد العاملين في المنظمات على فهم واستيعاب ومشاركة وقبول التغيير، وتحقيق الأهداف، بالإضافة إلى شعور العاملين في المنظمات بالدعم والمساندة حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصار جهدهم لتحقيق الأهداف المرجوة وبشكل تعاوني ينعكس علي أداء العاملين في المنظمة على اعتبار أن هذا الدعم يلعب دورًا مهما في تحفيز العاملين لبذل المزيد من الجهد لتحسين الأداء في العمل. لذا تعد الدافعية إحدى المحفزات التي تحفز الأفراد نحو العمل، وما يؤثر في دافعية العمل قد يختلف من فرد إلى آخر، إذ يلاحظ أن بعض الأفراد لديهم حاجة ملحة إلي النجاح وإنجاز ما يكلفون به من مهمات أي أن الأفراد الذين لديهم حاجة عالية إلى الإنجاز ويتطلعون إلى الأعمال التي تتضمن نوعا من التحدي والصعوبة والمنافسة، فهم مدفوعون برغبة قوية في التفوق في العمل وإلى حل المشكلات وإلى التميز في الأداء.

وكون الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء شركة اقتصادية وبحكم أهميتها في السوق الوطنية وثقلها في القطاع الخدماتي، يتحتم عليها تقديم أفضل الخدمات للزبائن، ولتقديم أجود الخدمات عليها الاهتمام بالمورد الذي سيقدم هذا الخدمات ألا وهو المورد البشري، وذلك من خلال الحرص على توفير كل الظروف له وتحسين مستواه عن طريق التكوين ومحاولة إيجاد مناخ تنظيمي يحفز على العمل لتحقيق ما هو مطلوب منه، وهنا تأتي هذه الدراسة لتحاول بحث طبيعة العلاقة بين الرفاه في العمل والدافعية العمال.

ومن أجل معرفة هذه العلاقة تم تقسيم بحثنا على النحو التالي: تناولنا الفصل الأول الإطار النظري لإشكالية الدراسة وفرضياتها وأهداف وأهمية الدراسة والتعريف بمفاهيم البحث. وتلاَهُ الفصل الثاني الذي يتناول الدراسات السابقة لمتغير البحث. الفصل الثالث الذي يتطرق للرفاه في العمل. الفصل الرابع الدافعية. الفصل الخامس تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة من حيث صدق وثبات المقياس والتعرُّف على المجتمع وعينة البحث والحدود المكانية. الفصل السادس: الذي تناولنا فيه تحليل ومناقشة نتائج البحث واستخلاص النتائج في استنتاج العام وتقديم التوصيات اللازمة.

الفصل الأول

الاطار النظري للإشكالية

1. إشكالية

يشهد العالم اليوم الكثير من التغيرات على الصعيد السياسي والاقتصادي وحتى في الإجراءات التنظيمية المعتمدة من قبل المنظمات نظرا لاشتداد المنافسة بينها، ولمجابهة كل هذه التغييرات أصبح لزاما على هذه المنظمات تبني طرق وأساليب جديدة في التسيير لأجل الحفاظ على بقائها وتطويرها لتفادي زوالها، وهو ما حتم على هذه المنظمات الاهتمام بموردها البشري باعتباره المحرك الأساسي لبقية مكونات المنظمة، وتوفير ظروف مناخ عمل مناسب يحقق درجات معتبرة من الراحة والرفاهية كل ذلك لأجل تحريك هؤلاء العمال لأجل العمل بواقعية اكبر.

وباعتبار أن الموارد البشرية هي المسير الفعلي للمؤسسة والمحرك لباقي الموارد، حيث تعتبر القلب النابض للمنظمة وجب الاهتمام بها وتطويرها أكثر لمجابهة التغييرات التي يشهدها العالم وتوفير الظروف المناسبة التي تسهل لها العمل، والتخلص من الذهنيات السابقة التي تعتبر أن الفرد مجرد مورد عادي يمكن استغناء أو استبداله بأخر دون مراعاة للخبرة والتكوين.

لقد كان لظهور العوامل السابقة الذكر أثر على المنظمات حيث أجبرتها على إعادة النظر في ترتيب مواردها وتأكد لها أن المورد البشري مورد أساسي وهام بالنسبة للمنظمة ما ألزمها الاهتمام به والحرص على توفير أحسن الظروف للعمل لكي يقدم الأفضل حتى وصل إلى الرفاه التنظيمي أو الرفاه في مكان العمل كون أن الإبداع التنظيمي أصبح عنصر لا يمكن استغناء عنه في المنظمات الحديثة وللمحافظة على مكانها ومكانتها في السوق، ونجد أن الإبداع لا يمكن أن يحدث دون أن نوفر ظروف ملائمة للعامل لكي يستطيع أن يبدع ويبتكر وما عجل في ظهور الرفاه في العمل.

وتعرف الرفاهية بأنها قدرة العامل على تمكنه من العيش في حالة من الازدهار وفي ظروف جيدة مما تدل هذه الحالة على السعادة والرخاء في بيئة عمله.[1]

ومن خلال الرجوع إلى الأدبيات التي اطلعنا عليها فإن أبعاد الرفاه في العمل تتمثل في: الرفاه الاجتماعي، الرفاه في مكان العمل، الرفاه النفسي، الرفاه الاقتصادي.

لقد شغل موضوع الرفاه في العمل اهتمام العديد من الباحثين نظرا لأهميته وحداثته فنتج عن هذا الاهتمام العديد من البحوث وليست بالكثيرة نذكر منها دراسة[2] الرفاهية في العمل: دراسة مقطعية حول خبراء التغذية البرتغاليين، وتمت الدراسة على عينة من 206 خبراء التغذية البرتغاليين وتوصلت الدراسة إلى أن المتغير الوحيد الذي يؤثر على الرفاه في العمل هو المتغير الاقتصادي الدخل الشهري للأسرة، ودراسة[3] مراجعة الأدب للرفاه في مكان العمل، تمت الدراسة على 18 مجلة مختص في الرفاه في مكان العمل، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود الرفاهية في مكان العمل سيعزز الأفراد في المنظمة ليكونوا "أصحاء" ولديهم إنتاجية عالية والتي بدورها ستفيد المنظمة.

و بما أن للرفاهية دورا كبير في تعزيز الكثير من السلوكيات التنظيمية والعلاقات الايجابية بين العمال والمساهمة في الرفع من دافعتيهم وتحفيزهم واستمرارهم في بذل الجهود لتحقيق أهداف المنظمة تحقيق الأفضل.

---

[1] حسين واري وعلي لفقير، أثر رأس المال النفسي على رفاهية العاملين–دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية البليدة–، الجزائر، مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد01، 2021، ص111.

[2] Rita de Cassia Akutsu and all, Well-being at work: A Cross-sectional study on the Portuguese nutritionists, International journal of Environmental research and public Health, N18, 2021.

[3] Ratih Devi Aryanti, Erita Yuliasesti Diah Sari and Herlina Siwi Widiana, A Literature Review of workplace well-being, Advances in social science, education and humanities research,volume, 477.

وتعرف الدافعية بأنها القوة الداخلية التي تنبع من الفرد وتنشط أو تحرك سلوكه وتدفعه نحو أهداف محددة.[1]

ومن خلال الرجوع إلى الأدبيات التي اطلاعنا عليها فإن أبعاد الدافعية تتمثل في: المثابرة، تحديد الهدف، مستوى الطموح، الكفاءة المدركة.

ونظرا للأهمية الكبيرة للموضوع فقد شغل اهتمام العديد من الباحثين والدارسين ونذكر منها دراسة الأمن النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الباحثين الاجتماعيين العاملين في المحاكم[2]، وتمت الدراسة على 100 باحثًا اجتماعيا ،وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين الأمن النفسي والدافعية للإنجاز للباحثين الاجتماعيين في المحاكم. ودراسة الذكاء الاستراتيجي وعلاقته بالدافعية نحو العمل لمديري المدارس الثانوية[3]، وتمت الدراسة على (60) مديرا ومديرة لمدارس الثانوية لمديرية التربية للكرخ العراق، وخلصت الدراسة هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الاستراتيجي والدافعية نحو العمل لدى مديري المدارس الثانوية.

و في ظل ما تشهده الساحة الاقتصادية الجزائرية من تغير تحتم على المنظمة مواكبة هذا التغير من خلال التطوير و الإبداع، و توفير جوا عمل محفز ومشجع لتحقيق الرفاهية النفسية للعمال وهذا ما يزيد ويحسن دافعتهم للعمل يساهم في نجاح المنظمة.

---

[1] يوسف حجيم الطائي وهشام فوزي العبادي، **إدارة الموارد البشرية**، الاردن، عمان، دار صفاء، الطبعة الاولى، 2005، ص88.

[2] هناء مزعل حسين الذهبي، **الامن النفسي وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى الباحثين الاجتماعين العاملين في المحاكم**، مجلة البحوث التربوية والنفسية، المجلد 17، العدد 65، 2020.

[3] ساهرة عبد السلام مهدي، **الذكاء الاستراتيجي وعلاقته بالدافعية نحو العمل لمديري المدارس الثانوية**، مجلة أبحاث والقدرات العقلية، العدد 25، 2018.

وبناءا على ما سبق سنقوم في بحثنا هذا بدراسة علاقة الرفاهية في العمل بدافعية العمال من وجهة نظر عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وهذا من خلال طرح التساؤل التالي:

هل يوجد أثر بين أبعاد الرفاه في العمل على الدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء؟

ويتفرع منه:

– هل توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء؟

–هل توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه في مكان العمل ودافعية العمال لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء؟

– هل توجد علاقة ارتباطيه بين الرفاه الاجتماعي ودافعية العمال لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء؟

– هل توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه النفسي ودافعية العمال لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء؟

– هل توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي ودافعية العمال عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء؟

2. فرضيات البحث:

1.2. الفرضية العامة:

يوجد أثر بين أبعاد الرفاه في العمل على الدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

2.2. الفرضيات الجزئية:

– توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

– توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه الاجتماعي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

– توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه في مكان العمل والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

– توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه النفسي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

– توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

3. مفاهيم البحث:

1.3. تعريف الرفاه في العمل

إنها مدركات ومشاعر العمال فيما يتعلق بالرضا عن عملهم وحياتهم وتجربتهم النفسية والتي تنعكس على شخصيتهم وشعورهم بالفخر والسعادة.[1]

أما إجرائيا فهي مجموعة الدرجات التي يتحصل عليها المبحوث على مقياس وهذا عندما تساوي أو تفوق نتيجة الاجابة 250 نقطة على سلم تنقيط من01 الى 05 (غير موافق بشدة،موافق،محايد،موافق،موافق بشدة) على الترتيب الذي قمنا بإعداده انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها وبالاستعانة بالدراسات السابقة ويتضمن المقياس 4 أبعاد و22 بندا .

2.3. تعريف الدافعية

استعداد يتميز بالثبات النسبي للسعي للتحصيل والنجاح، وهذا الاستعداد يظل كامنا في الفرد حتى يستثار بمؤثرات أو علامات في موقف الانجاز، تبين له الأداء سيكون وسيلة للتحصيل وهو يرى أن سلوك الإنجاز يعكس مشاعر يختص بعضها بالأمل في النجاح ويتعلق البعض الآخر بالخوف من الفشل.[2]

أما إجرائيا فهي مجموعة الدراسات التي يتحصل عليها المبحوث في المقياس الذي قمنا بتبنيه من دراسة (أبو الجديان، 2020) ويتكون من أربعة أبعاد و26 بندا.

---

[1] جواد محسن راضي وستار راضي عبد، **قابلية التكيف مع المسار الوظيفي وتأثيرها في تحقيق رفاهية العاملين من خلال الدور الوسيط للاستغراق الوظيفي**، العراق، جامعة القادسية، كلية الادارة والاقتصاد.

[2] هاجر بوتيقار، **وافع دافعية الإنجاز للعمل لدى العاملين بالمؤسسات الوطنية تبعا لمجموعة من العوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية**، الجزائر، مجلة التنظيم والعمل، المجلد9، العدد2، 2021، ص75.

4. أهداف البحث:

ـ التعرف على مستوى شعور العمال بالرفاه في العمل.

. التعرف على مستوى الدافعية لدى العمال.

. التعرف على علاقة الرفاه في العمل بالدافعية.

ـ التعرف على علاقة بين أبعاد الرفاه (الاقتصادي و الاجتماعي ومكان العمل والنفسي في العمل بالدافعية.

. التعرف على مدى تأثير كل بعد من أبعاد الرفاه في العمل : الاقتصادي و الاجتماعي ومكان العمل والنفسي على دافعية العمال.

5. أهمية البحث

. تكمن أهمية الموضوع في ارتباط متغيرات (الرفاه في العمل بالدافعية) في دور المهم للرفاه في العمل خاصة في المرحلة القادمة فيما يشهده العالم من تغيرات خاصة بعد الأزمة الصحية العالمية واضطرابات اقتصادية بسبب الأزمة، وإفلاس بعض الشركات أصبح من المهم على شركات توفر ظروف جيدة لتحقيق الإبداع وعلى رأس هذا الظروف الرفاه في العمل من اجل مساهم في رفع دافعية العمال وأدائهم.

. إعطاء صورة واضحة للمسئولين على أهمية الرفاه في العمل ودوره المهم في المنظمة ومساهمته في نجاحها.

. تقديم إضافة العلمية و إثراء المكتبة الوطنية والجامعية وتدارك النقص في الدراسات خاصة في الرفاه في العمل.

–يمكن أن يشكل البحث الحالي دراسة ينطلق منها الطلبة والباحثين لإنجاز دراسات أخرى ذات علاقة بالموضوع.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

1. الدراسات المتعلقة بالرفاه النفسي في العمل

1. دراسة تشخيص الرفاه في سياق العمل، هدفت الدراسة لتشخيص رفاهية العمل، وتمت الدراسة على مجموعة من 724 عاملا، وخلصت الدراسة إلى وجود أربعة محددات للرفاه، الرفاهية المعتدلة القائمة على العلاقات، ارتفاع الرفاهية في مكان العمل، تدني مستوى الرفاهية في مكان العمل، انخفاض الرفاهية بناء على كفاءة العمال.[1]

. نلاحظ من خلال هذه الدراسة التي خلصت إلى وجود محددات للرفاهية حيث ركزت على العلاقات وكفاءة كمحددات للرفاهية في مكان العمل.

2. دراسة العوامل المؤثرة في الرفاهية في العمل، وتمت الدراسة على عينة من 206 فردًا من خبراء التغذية في البرتغال، وخلصت الدراسة إلى أن المتغير الوحيد الذي يؤثر على الرفاهية في العمل هو المتغير الاقتصادي الدخل الشهري للأسرة، حيث أولئك الذي يكسبون اقل من 500 يورو شهريا يعتبرون أنفسهم أقل رفاهية في العمل من أولئك الذين يكسبون ما بسن 2500 يورو الى 5000 يورو شهريًا.[2]

. نلاحظ أن هذه الدراسة توصلت أن العامل الرئيسي للرفاهية هو الدخل الشهري، عوض الجانب النفسي و ألعلائقي حيث كان الجانب المالي هو أهم عامل أو العامل الوحيد.

3. دراسة شغف العمل ورفاهية العمال البالغين، وهدفت هذه الدراسة على دراسة العلاقة بين شغف العمل ورفاهية لدى العمال، وتكونت عينة الدراسة من 297 عاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن

---

[1] Czerw Agnieszka, **Diagnosing well-being in work context-eudemonic well-being in the workplace questionnaire**, carr psychol, 2019.

[2] Rita de Cassia Akutsu, Ada Rocha, Victor Viana, Luiz Akutsu, Izabel Cristina Silva, Raquel Braz Assuncao Botélho, Heèsup Han, Antonio Raposo, Antonio Ariza-Montes, Luis Araya-Castillo and Renata Puppin Zandonadi**, Well-being work: A cross-sectional study on the protuguese Nutritionists**, potugle, Environmental research and public health, n18, 2021

الشغف العمل ساهم بشكل ايجابي في الرضا عن الحياة، والسعادة الذاتية، والوعي بالهدف، والغرض من الإيثار، والاستيقاظ للغرض[1].

. حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن شغف العمل يساهم بشكل ايجابي في رفاهية العمل حيث كل ما أن الفرد شغوف يحب عمله كل ماساهم في رفاهيته في العمل.

4. دراسة الرفاهية في العمل: دراسة على المربين الاجتماعين (Fernandes et all, 2020)، هدفت هذه الدراسة للكشف على علاقة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الرفاهية في العمل، تمت الدراسة على عينة تتكون من 74 مربيا برتغاليا، وخلصت الدراسة إلى ارتباط الرضا الوظيفي ارتباطا ايجابيا دال عند (ر=0.05) بالنجاح والمكانة، وارتباط الرضا الوظيفي بالرغبة في الاحتفاظ بالوظيفة ودال عند (ر=0.02).

. خلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والرفاهية في العمل، حيث نجد ان هذه الدراسة أثبتت انه كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد معه رفاهيته في العمل خاصة بعد النجاح المكانة.[2]

5. دراسة الرفاهية وظروف عمل المعلمين في السويد، وهدفت الدراسة لتقييم الجوانب المركزية للصحة (الرفاه الشخصي، والنشاط البدني، والصحة الذاتية، ونوعية النوم، ولشكاوى الصحية)، واختبار تأثير الرضا الوظيفي على الرفاهية، وخلصت الدراسة لوجود علاقة ارتباطية وثيقة بين الرفاهية والتقييم الذاتي للصحة والشكاوي الصحية والفصل بين العمل وأوقات الفراغ.

---

[1] Yukhymenko lescroart & Gitima Sharma, **Passion for work and well-being of working adults**, USA, Journal of career development, N 10, 2020.

[2] Rosina Fernandes , José Sargento, Emilia Martins and Francisco Mendes, **Well-being at work : A study with social educators**, Health EpH, 2020.

. توصلت هذه الدراسة لوجود علاقة وثيقة بين الرفاهية والتقييم الذاتي والشكاوي وكذلك الفصل بين العمل وأوقات الفراغ، ونلاحظ أن هذه الدراسة أجريت في السويد يعني رغم ظروف المعيشية والعمل الراقية إلا أنها أعطت أهمية للتقييم الذاتي الذي يساهم في تطوير وتحسين الدائم.[1]

6. دراسة القيادة التحويلية والرفاهية النفسية: دور العمل الهادف كوسيط، هدفت الدراسة للدراسة العلاقة بين القيادة التحويلية، والمعنى الذي ينسبه الأفراد لعملهم، ورفاههم النفسي، وتمت الدراسة على 319 عاملا في مجال الرعاية الصحية الكندية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين القيادة التحويلية والرفاهية العاطفية.

. خلصت هذه الدراسة الى وجود علاقة بين القيادة التحويلية والرفاهية العاطفية، هذه النتيجة هي تعبير على ما تعتمد عليه القيادة التحويلية حيث يركز هذا النمط على العلاقات ادارتها والتحفيز ما نتج عنه علاقة ارتباطية بين القيادة التحويلية والرفاهية العاطفية.[2]

7. دراسة تأثير رأس المال النفسي الايجابي على رفاهية الموظف بمرور الوقت، وتمت هذه الدراسة على 280 عاملا، وخلصت الدراسة للوجود علاقة ارتباطية بين راس المال النفسي الايجابي ورفاهية الموظف.

. توصلت هذه الدارسة الى وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين رأس المال النفسي الايجابي ورفاهية الموظف، حيث أن الرأس المال النفسي وخاصة عندما يكون ايجابي يعطي دفعة قوية للموظف ويساهم في رفاهيته المهنية.[3]

---

[1] Elinor Schad, Per Johnsson, **Well-being and working conditions of theachers in Sweden, Psychology in Russia: state of the art**, volume 12, issue 4, 2019.

[2] Kara A Arnold, Nick Turner and Julian Barling, **Transformational leadership and psychological well-being : the mediating role of meaningful work**, journal of occupational health psychology, volume12, n3, 2007.

[3] James B Avey, Ferd Luthans, Ronda M Smith and Noel F Palmer, **Impact of positive psychological capital on employee well-being over time**, journal of occupationl health psychology, n15, 2010.

8. دراسة الرفاهية الروحية وتأثيرها على أداء العمل الفردي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين العاملين في جامعة تكريت (حمادي واخرون، 2021)، وهدفت الدراسة للتعرف على الرفاهية الروحية وأثرها على أداء العمل الفردي في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة تكريت، وتمت الدراسة على عينة مكونة من 250 موظفًا، وتوصلت الدراسة إلى أن الرفاهية الروحية دور هام في نجاح أداء العمل الفردي لدى العاملين في الكلية بالإضافة الى تزفر الرفاهية الروحية بشكل متوسط.[1]

9. دراسة أثر الرأسمال النفسي على رفاهية العاملين دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية البليدة، وهدفت الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على أثر رأس المال النفسي بأبعاده (الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة)، على رفاهية العاملين، وتمت الدراسة على عينة مكونة من 54 عاملا بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية البليدة، وتوصلت الدراسة ان الرأسمال النفسي بأبعاده يؤثر على رفاهية العاملين.[2]

. خلصت الدراسة إلى أن الرأسمال النفسي يؤثر على رفاهية العمال، وهذا راجع لأبعاد

الرأسمال النفسي التي تساهم بشكل كبير في التأثير في رفاهية العامل.

10. دراسة الرفاهية النفسية لدى معلمات رياض الأطفال، هدفت الدراسة إلى تعرف وجود الرفاهية النفسية لدى معلمات رياض الأطفال، وتمت الدراسة على 196 معلمة من الرياض التابعة إلى

---

[1] روى احمد ابراهيم حمادي، طارق عزيز كردي وثائر جاسم محمد، **الرفاهية الروحية وتأثيرها على اداء العمل الفردي**، العراق، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد1، 2021.

[2] واري ولفقير، **مرجع سابق**، 2021.

مديرية تربية الرصافة، وخلصت الدراسة إلى انخفاض مستوى الرفاهية النفسية لدى معلمات رياض الأطفال.[1]

. توصلت هذه الدراسة الى أن مستوى الرفاهية النفسية منخفضة لدى معلمات رياض الأطفال ممكن يرجع هذا لطبيعة العمل الذي تؤديه المعلمات من جهد وضغط كبير تعيشه في العمل نظرا لخصوصية الفئة التي تتعامل معها.

11. دراسة أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية، وهدفت الدراسة لدراسة أثر الرفاهية في العمل على الصحة العامة للموارد البشرية، تمت الدراسة على عينة متكونة من 265 عون تمريض على مستوى المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية معسكر، وتوصلت الدراسة الى وجود تأثير مباشر للرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة لأعوان التمريض بالمؤسسات الاستشفائية.[2]

. توصلت الدراسة على وجود تأثير مباشر للرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للممرضين، ومن خلال هذا النتيجة نلاحظ ان الرفاهية في مكان العمل لها دورها هاما على صحة الممرضين خاصة نظرا لي ظروف العمل التي يعيشونها من ضغط وتعامل مع حالات خاصة، حيث نجد ان الرفاهية تساهم حفاظ على الصحة العامة للممرض.

. اختلفت نتائج الدراسات وتعددت منها ما يقول ان الرفاهية مرتبطة بالجانب المادي ومنها يقول الجانب النفسي ويرجع هذا لاختلاف عينة الدراسة بيئة وظروف العمل، خاصة الدراسة التي اجريت

---

[1] صبا عبد المنعم المحفوظ، **الرفاهية النفسية لدى معلمات رياض الاطفال**، مجلة دراسات تربوية، العدد 24، 2018.

[2] محمد الأمين مشرور وحسين بوثلجة، **أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية**، الجزائر، مجلة الوقاية والارغنوميا، المجلد8، العدد 1، 2020.

في دول اوروبيا او امريكا تختلف عن الدراسة التي اجريت في الوطن العربي والجزائر، مثل نجد ان دراسة في برتغال ان العامل الذي يساهم في الرفاهية في مكان العمل هو الاجر وهناك دراسة تقول الرأسمال النفسي، وهناك ما أشارت إلى مكان العمل وظروف العمل، سنحاول استفادة من هاته التجارب والنتائج في درستنا.

2. الدراسات المتعلقة بالدافعية

1. دراسة تأثير دافعية العمل على أداء المعلم، هدفت هذه الدراسة لتحليل تأثير دافعية العمل على أداء استاذ المرحلة الثانوية، وتمت الدراسة على ثانويات منطقة غرب ليهيتو ووسط مالوكو ريجنسي، وخلصت الدراسة الى أن هناك تأثير إيجابيا ومعنويا لدافعية العمل على أداء الاستاذ.[1]

. توصلت هذه الدراسة ان هناك تأثير ايجابيا ومعنويا لدافعية على أداء الأستاذ، حيث نلاحظ من خلال هذه الإجابة ان للدافعية دورها مهما على اداء حيث تساهم الدافعية في رفع من الأداء.

2. دراسة هل يتأثر انضباط العمل ببيئة العمل والدافعية، وهدفت الدراسة إلى تحليل ووصف تأثير بيئة العمل والدافع على انضباط العمل في الجهاز المدني للدولة، وتمت الدراسة على 60 موظفًا حكوميا في منطقة بانيليوكان بمدينة باندونغ، وتوصلت الدراسة الى ان الدافع له تأثير كبير على الانضباط.[2]

[1] Thobita Cornelia Dias, Tanwey Gerson Ratumanan and Threesje Roza Souisa, **The effect of work motivation on teacher performance,** Technology Reports of kansai university, volume 63, Issue 1, 2021.

[2] Muhammad Gilang Rizky Taohud, Achmad Drajat Aji Sujai and Nugi Mohammad Nugraha, **Does work discipline affected by the working environment and work motivation**, Economics ecology.socium, volume5, n 01, 2021.

. من خلال ما توصلت اليه هذه الدراسة من تأثير كبير على الانضباط، حيث نلاحظ من خلال هذه النتيجة التي أمامنا أن هناك تأثير للدافعية على انضباط العمال وتأثير كبير حيث تساهم في انضباط العمال والتزامهم بقوانين.

3. دراسة تأثير دافعية العمل والثقافة التنظيمية على أداء الموظف، وهدفت الدراسة لتحديد أثر دافعية العمل والثقافة التنظيمية على اداء الموظف، وتمت الدراسة على عينة متكونة من 50 موظفا، وخلصت الدراسة الى ان الدافعية للعمل لها تأثير كبير على أداء الموظف.[1]

. نلاحظ من خلال نتائج هذه الدراسة ان للدافعية اثر كبير على أداء الموظف وهذا ما يتوفق كذلك مع دراسة توهيد التي اقرت بهذه النتيجة ونستنتج ان دافعية تأثير كبير على الاداء.

4. دراسة علاقة انضباط العمل ودافع للعمل بأداء الممرضة، وهدفت الدراسة لتحليل وشرح العلاقة بين انضباط العمل ودوافع العمل مع اداء الممرضات في المستشفيات، وتوصلت الدارسة الى وجود علاقة بين دافع للعمل وأداء الممرضات في المستشفى ودال عند (ر=0.05).[2]

5. دراسة التماثل التنظيمي بمديريات الشباب والرياضة مؤشر العلاقة الارتباطية بين دافعية الإنجاز عند كل من العمال المشرفين وغير المشرفين، هدفت هذه الدراسة الميدانية إلى بحث أحد أوجه التماثل التنظيمي وهو دافعية عند العمال المشرفين والعمال غير المشرفين بمديرية الشباب والرياضة بولاية ميلة، وتكونت عينة البحث من 75 مشرفا وعاملا، وخلصت الدراسة الى وجود

---

[1] Hadion Wijoyo, Ahmad Prayudi, Riyan Sisiawan Putra, Musuaini, **The influence of work motivation and organizational culture to employee performance**, International conference on industrial engineering and operations management Singapore,2021.

[2] Irvina Rahmah, Izaak Zoelkarnaim, Achmad Rofi, Syamsul Arifin, Bahrul Ilmi, **Meta analysis: Relationship of work discipline and work motivation with nurse performance**, International journal of scientific and research publication, volume 11, Issue6, 2021.

علاقة ارتباطية موجبة وقوية في دافعية الانجاز بمختلف أبعادها بين العمال المشرفين وغير المشرفين.[1]

6. دراسة الأمن النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الباحثين الاجتماعين العاملين في المحاكم، هدفت الدراسة التعرف على الأمن النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الباحثين الاجتماعين العاملين في المحاكم، وتكونت عينة الدراسة من 100 باحثا اجتماعيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الأمن النفسي والدافعية للإنجاز للباحثين الاجتماعين العاملين في المحاكم.[2]

. توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين الأمن النفسي والدافعية للإنجاز، وعلى ضوء هذه النتيجة نلاحظ انه كلما كان الأمن النفسي متوفر داخل المنظمة زادت الدافعية للإنجاز لدى العمال، وانخفاض الأمن النفسي بدوره يؤثر سلبا على الدافعية والتي بدورها تؤثر على الأداء وهذا ما استخلصنها من الدراسة السابقة.

7. دراسة واقع دافعية الإنجاز للعمل لدى العاملين بالمؤسسات الوطنية تبعا لمجموعة من العوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية، هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مستوى دافعية للإنجاز لدى الأفراد العاملين بالمؤسسات الوطنية (مؤسسة سونلغاز فرع سطيف نموذجا)، وتكونت عينة الدراسة من 90 عاملا، وخلصت الدراسة ان مستوى دافعية الإنجاز لدى الأفراد العاملين بالشركة محل الدراسة منخفض، وهناك فروق دالة إحصائيا في مستوى دافعية الإنجاز لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغيرات العمر، المستوى التعليمي والخبرة.[3]

---

[1] عبد الوهاب مبروح وجلال الدين بوعطيط، **التماثل التنظيمي بمديريات الشباب والرياضة: من خلال مؤشر العلاقة الارتباطية بين دافعية الانجاز عند كل من العمال المشرفين وغير المشرفين**، مجلة الابداع الرياضي، المجلد 11، رقم 02، 2020.

[2] هناء مزعل حسين الذهبي، **الامن النفسي وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى الباحثين الاجتماعين العاملين في المحاكم**، العراق، مجلة البحوث التربوية والنفسية، المجلد 17، العدد 65، 2020.

[3] هاجر بوتيقار، **مرجع سابق**، 2021.

. توصلت الدراسة الى ان دافعية العمال منخفضة وكذلك هناك فروق دالة تعزى لمتغير العمر والمستوى والخبرة، حيث نجد ان دافعية العمال تختلف حسب السن وخبرتهم، ممكن انخفاض دافعية يرجع لعدة عوامل ممكن الحوافز او النمط القيادي او ظروف العمل يمكن درستها مستقبلا.

8. دراسة أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الانترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة، تهدف الدراسة الى تقييم مدى تأثير خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر، توصلت الى ان مستوى الدافعية والرضا الوظيفي مرتفع لدى العاملين بشكل حر عبر الانترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة وتوصلت ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية وخصائص العمل.[1]

9. دراسة تقدير مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز دراسة ميدانية على أساتذة التربية البدنية والرياضية بمرحلة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، وهدفت الدراسة إلى تقدير مستوى الرضا الوظيفي ومستوى دافعية الإنجاز وتحديد طبيعة العلاقة بينهما لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، والكشف عن الفروق في مستوى الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز تبعا لمتغير الخبرة المهنية، وتكونت عينة الدراسة من 65 أستاذا بالمرحلة الثانوية، وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع في الرضا الوظيفي ودافعية للإنجاز لدى اساتذة التعليم التربية البدنية والرياضية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي وفي مستوى دافعية الإنجاز لدى الاستاذة

[1] عبد الله علي يوسف اليعقوبي، **أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الانترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة**، رسالة ماجيستر، فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، 2016.

تبعا لمتغير الخبرة المهنية، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى دافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية.[1]

. نلاحظ من خلال نتائج الدراسة ان مستوى الرضا والدافعية مرتفع، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا والدافعية، حيث نلاحظ انه كلما زاد الرضا ارتفعت معه الدافعية وهذا ما يثبت المستوى المرتفع للمتغيرين، وكذلك لا توجد فروق تعزى لمتغير الخبرة المهنية حيث ان لا فرق بين الاستاذ الجديد والقديم في مستوى الرضا والدافعية.

10. دراسة دور الدافعية للإنجاز في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية شركة الاتصالات الفلسطينية (الجديان، 2020)، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الدافعية للإنجاز في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات الفلسطينية، وتكونت عينة الدراسة 110 موظفا، وخلصت الدراسة ان موظفو شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة يتمتعون بمستوى كبير جدا من الدافعية للإنجاز، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدافعية الانجاز بأبعادها (المثابرة، وتحديد الهدف، ومستوى الطموح، والكفاءة المدركة) في تحسين الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية.[2]

11. دراسة درجة ممارسة الإدارة بالتجول لدى مديري المدارس المهنية بإقليم الشمال في الأردن وعلاقتها بمستوى دافعية الانجاز لمعلمي تلك المدارس، هدفت الدراسة التعرف الى درجة ممارسة الإدارة بالتجوال لدى مديري المدارس المهنية بإقليم الشمال في الأردن وعلاقتها بدافعية الانجاز

---

[1] أحميدة نصير، علي جرمون والماحي قصار، **تقدير مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز**، الجزائر، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد52، 2019.

[2] عبد الكريم منير أبو الجديان، **دور الدافعية للإنجاز في تحسين الأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، 2020.

لمعلمي تلك المدارس، وتكونت عينة الدراسة من 271 معلما ومعلمة، وتوصلت الدراسة ان درجة ممارسة الإدارة بالتجوال لدى مديري المدارس المهنية كان بدرجة متوسطة، مستوى دافعية الإنجاز للمعلمين بدرجة متوسطة وجود علاقة ارتباطية بين درجة ممارسة الإدارة بالتجوال ومستوى دافعية الانجاز على جميع المجالات.[1]

. توصلت الدراسة الى ان مستوى الادارة بالتجوال والدافعية متوسط وهذا ما يثبت ما توصلت اليه الدراسة وجود علاقة ارتباطيه متوسطة، حيث نجد الإدارة بالتجول تأثر في الدافعية.

. من خلال ما اطلعنا عليه من دراسات السابقة المتواجدة بين ايدينا وجدنا ان اغلبها كانت نتائجها متشابهة التي نصت على ارتفاع الدافعية او العلاقة القوية بين الرضا الوظيفي والدافعية او الادعاء والدافعية برغم من اختلاف مجتمع وعينة وظروف الدارسة، ماعدا دراسة بوتيقار التي تمت بشركة سونلغاز ممكن يرجع هذا لاختلاف ظروف العمل وعينة الدارسة او هناك اسباب اخرى يمكن تناولها في الدراسات القادمة من طرف الباحثين، ومن خلال هذا نلاحظ ان للدافعية دور مهم في المنظمة واهتمام بها لأنها تساهم بدرجة كبيرة في تحسين السلوك التنظيمي للعامل داخل المنظمة من خلال انضباطه وارتفاع ادائه وهذا ما استنتجناه من دراسات السابقة.

3. دراسات المتعلقة بالرفاه في العمل والدافعية

1. دراسة الرفاه النفسي ودافعية العمل بين الأطباء المحترفين، وهدفت الدراسة لدراسة علاقة الرفاه النفسي بدوافع العمل في عينة من المهنيين الطبيين الباكستانيين، وتكونت عينة الدراسة من 120 مهنيًا طبيًا ينتمون إلى مستشفيات القطاعين الخاص والعام، وخلصت الدراسة الى درجات الرفاه

[1] رزان مروان شناق وتيسير الخوالده، **درجة ممارسة الإدارة بالتجوال لدى مديري المدارس المهنية بإقليم الشمال في الاردن وعلاقتها بمستوى دافعية الانجاز لمعلمي تلك المدارس**، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 21، 2019.

النفسي كان لها ارتباط عكسي مع الدافع الخارجي، وان هناك اختلاف كبير بين اطباء القطاع العام والخاص في دافعيتهم، وان هناك علاقة بين العمر ودرجات الرفاهية والدافع، وتوصلت كذلك ان المهنيين الطبيين الاكبر سنا يتمتعون برفاهية نفسية دوافع عمل أعلى، مقارنة بالمهنيين الطبيين الأصغر سنا.[1]

2. دراسة الرفاه النفسي والدوافع الذاتية: العلاقة بين الطلاب الذين يبدؤون دراساتهم الجامعية في كلية التربية في سيوداد ريال، وهدفت الدراسة إلى تحليل درجة الرفاه النفسي وعلاقتها بالدافع نحو بدء العمل التدريسي وتكونت من عينة 233 طالبا وطالبة وتتراوح أعمارهم بين 17 و 19 سنة، وتوصلت الدراسة الى أن هناك علاقة إيجابية بين تصور الرفاهية النفسية لدى المشاركين ودوافعهم نحو بداية الدراسات الجامعية.[2]

. نلاحظ من خلال ما خلصت اليه هذه الدراسة أن الاختلاف الكبير بين دافعية الأطباء في القطاع العام والخاص وهذا نرجعه ممكن إلى الظروف العمل والحوافز حيث تختلف هذه الأخيرة بين القطاع العام والخاص، كما توصلت الدارسة ان الأطباء الأكبر سنا أكثر رفاهية و أعلى دافعية من أطباء الأصغر سنا، ممكن نرجع هذه النتيجة بالاستعانة نظرية تدرج الحاجات حيث نجد ان الاطباء حققوا اغلبية متطلبات من الاكل وشرب وسكن وتوفير وسيلة للنقل يسعون لتوفير احسن ظروف الراحة والرفاهية، عكس طبيب الجديد الذي يسع لاكتساب سكن توفير المعيشة بسبب اختلاف الاجر بينهم حيث طبيب الجديد تنقصه الخبرة.

---

[1] Ghazala Rehman, Najma Iqbal Malik, Rizwan Taj, **Psychological well-being and work motivation amongst medical professionals**, journal of Pakistan psychiatric society, volume 3, 2006.

[2] Angel Luis Gonzalez Olivares, Oscar Navarro, Francisco Javler Sanchez-Verdejo and Alvaro Muelas, **Psychological well-being and Intrinsic Motivation: Relationship in students who begin university studies at the school of education in ciudad real**, journal frontiers in psychology, n11, 2020.

الفصل الثالث

الرفاه في العمل

تمهيد :

يعد الرفاه في العمل مفهوما مهما في سوق العمل الحديث حيث أن صحة وسعادة العاملين تعتبر عاملا أساسيا لتحقيق النجاح والاستدامة في المنظمات ،فبالنظر إلى العلاقة الوثيقة بين رفاه العاملين وأدائهم الوظيفي يتضح أن تحسين الرفاه في العمل له تأثير ايجابي على مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية والإبداعية والولاء للمنظمة، وسنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح مفهوم الرفاه في العمل وعلاقته بالدافعية والإنتاجية لدى العامل وأهم النظريات إلى تطرقت إلى الموضوع بالإضافة إلى أشكال وأنواع الرفاه في العمل .

1. تعريف الرفاه النفسي في العمل

نشاط يبحث ويقوي الحالة العاطفية الإيجابية، في حين أنه يتجنب، أو يلغي الحالات العاطفية السلبية.[1]

تعرف بأنها خلق بيئة تعزز جو من الرضا الذي يسمح للعمال بالتطور والعمل بكامل إمكانيتهم.[2]

وتعرف ايضا على انها حصول العمال على الصحة البدنية والعقلية، وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة للعمال خالية من الضغوط مع توافر الصحة والسلامة البدنية. كما ينبغي أن يكون مناخ العمل مثير ومحفز وممتع يؤدي إلى الشعور بالسعادة عن الأداء.

---

[1] حاكم احسوني الميالي وسمية محمد حسن علي فهمي، **الايثار الاخضر ودوره في تحقيق الرفاه التنظيمي من خلال تعزيز السلوك لصديق للبيئة دراسة تحليلية تشخيصية في مستشفى الحلة التعليمي**، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الانسانية، العدد 25، 2019، ص 234

[2] Mashal Ahmed Wattoo, Shuming Zhao Meng Xi, **Perceived organizational support and employee well-being**, Chinese management studies, 2018, p 469.

ويشير زانق وأخرون الى أن الرفاهية في العمل تشمل الرضا عن العمل والتأثير المرتبط بالعمل، ويتكون كل من التأثير التصرفي المرتبط بالعمل من مكونات إيجابية وسلبية.[1]

وعرفها قاسم وعبد الله بأنها الرضا العام لدى الفرد عن حياته والإشباع وما يتبعه من الهناء والارتياح وتحقيق الذات، وسعيه المستمر لتحقيق أهدافه الشخصية في إطار الاحتفاظ بالعلاقات الاجتماعية الايجابية مع الآخرين.

وهي الشعور الداخلية لدى العمال ويعكس رضاهم عن المنظمة والطمأنينة النفسية والبهجة والضبط الداخلي وتحقيق الذات والقدرة على التعامل مع المشكلات التي تواجههم.[2]

وتعرف ايضا بانها تقويم شامل لحياة الفرد، والجودة الشاملة من خبرته في عمله، بما في ذلك رضاه عن الحياة وتأثيره على أدائه الفردي.[3]

وتعرف بأنها استخدام الفرد لكامل قدراته ومواهبه النفسية لتحقيق الذات والاستقلال والشعور بالسعادة والرضا من خلال وجود هدف للحياة والتواصل الايجابي مع الآخرين.[4]

وتعرف رفاهية العمال على نطاق واسع على أنها التقييم الشامل لحياة الفرد، على أنه الجودة الكلية لتجربة الموظف وأدائه في العمل، بما في ذلك الرضا عن الحياة والتأثير الإيجابي الذي يؤثر على الأداء الفردي.

---

[1] عبد العزيز على مرزوق وانعام السيد فهيم خطاب، **اثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ**، مصر، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد1، العدد2، 2020، ص268.

[2] عمار فتحي موسى اسماعيل ومنى حسنين السيد طه، **دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي**، مصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد8، 2019، ص486.

[3] Veronika Huta, Richard M.Ryan, **Pursuing Pleasure or virtue : the differential and overlapping well-being benefits of hedonic and eudaimonic motives**, happiness stud, n11, 2010, p4.

[4] ربيع زهير عبد المنعم وثامر محمود ذنون، **بناء وتطبيق مقياس الرفاهية النفسية لدى لاعبي بعض أندية مدينة الموصل المتقدمين**، العراق، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، المجلد16، العدد 4، 2020، ص838.

وتعرف أيضا هي جوهر ما يدفع النجاح داخل وخارج مكان العمل، ويشمل الصحة البدنية، والعاطفية، والمالية، وإدارة الصحة، كما أنه يتعلق بالأسباب التي يود المرء أن يكون على قيد الحياة.[1]

2. مكونات الرفاه

1.2. المكون الذاتي (المدخل الذاتي)

يتضمن مؤشرات الحالة الإيجابية للفرد من السعادة والسرور ويعرف الرفاهية من ناحية السرور وتجنب الألم، وأهم ما يقوم عليه هذا المدخل هو اعتماده على فكرة أن السعادة والسرور يشكلان الهدف الأساسي في الحياة البشرية، ووفقا لهذا فإنه يتم تحقيق الرفاهية من خلال زيادة الشعور شعوره بالوجدان الايجابي. وانطلاقا من فكرة هذا المدخل تشير الرفاهية الذاتية إلى تقييمات الأفراد المعرفية والوجدانية لحياتهم، حيث يشير المكون المعرفي إلى رضا الأفراد في حياتهم، أما المكون الوجداني يشير إلى رغبة وقدرة الأفراد تكرار الخبرات والانفعالات الايجابية والسلبية.

2.2. المكون النفسي (المدخل النفسي)

يتضمن القدرة على توظيف وتحقيق الإمكانات البشرية، وتعرف الرفاهية حسب هذا المدخل بأنها " توظيف إمكانات الفرد من خلال عملية الذات" فحسب هذا المدخل الرفاهية تتعدى السرور والسعادة بحد ذاتها لبلوغ الأهداف البشرية والقيم التي تزيد من الشعور بالوجدان الايجابي، ويعتبر الاهتمام بأهداف الفرد أمر ضروريا لتنميته، وعرفت الرفاهية حسب هذا المدخل على أنها الاهتمام بأنشطة الفرد وتحدياته لتطوير وتحقيق إمكاناته الفردية التي تتماشى مع قيمة الهامة ترتبط بذاته،

---

[1] مرزوق وخطاب، **مرجع سابق**، ص266.

بدلا من حصرها في السعادة، لهذا ارتباط مفهوم الرفاهية بقدرة الفرد على إدراك ذاته وتحقيقه لإمكاناته.[1]

3. خصائص الرفاه النفسي

قدمت كل من ريف وسنجر (2008) وصفا تفصيليا لخصائص الأفراد وأضافت فكرة ارتفاع وانخفاض الرفاه النفسي بحيث انقسمت خصائص الرفاه النفسي إلى قسمين كما هو موضح في الشكل التالي:

جدول رقم (01): خصائص الرفاهية النفسية

خصائص الرفاهية النفسية	رفاهية عالية	رفاهية منخفضة
تقبل الذات	. اتجاهات موجبة وإيجابية نحو الذات. . تقبل الذات بما تحتويه من سلبيات وايجابيات. . شعورهم الايجابي نحو حياتهم الماضية.	. الشعور بعدم الرضا عن الذات. . الشعور بخيبة الأمل نحو الحياة الماضية. . الانزعاج المستمر من الاشخاص والإحساس بأنهم مختلفون عنهم.
النمو الشخصي	. العمل المستمر على تطوير الشخصية. . الانفتاح على الخبرات والمعارف الجديدة. . المرونة في التفكير وفي التعامل مع المواقف الحياتية. . الشعور بالتفاؤل والتحسين المستمر للذات والسلوك.	. عدم القدرة على امتلاك خبرات جديدة مع مرور الوقت. . قلة الاستمتاع بالحياة. . الجمود في التعامل مع الازمات والمواقف الجدية.

[1] مليكة شعباني، **تحديد الهدف في الحياة عاملا لتحقيق الرفاهية المهنية والاجتماعية من وجهة نظر عمال المؤسسات الاقتصادية والخدماتية (المؤسسات الجزائرية نموذجا)**، الجزائر، المرشد، المجلد 8، العدد1، 2018، ص4.

الهدف من الحياة	. الشعور الهانئ بالحياة الهادفة. . وضع الاهداف السامية فيها والسعي الدؤوب لتحقيقها.	. لا معنى حقيقي للحياة لديهم. . ليس لديهم المهارة الكافية على تحديد نظرتهم وماذا يريدون من الحياة. . لا يملكون خططًا واضحة لتحقيق أهدافهم.
العلاقات مع الآخرين	. الدفء والثقة بالآخرين. . الاهتمام بتكوين صداقات حقيقية مع الآخرين على أساس الاحترام المتبادل والثقة والتعاون العطاء.	. صعوبة كبيرة في تكوين علاقات مع الآخرين. . وان تكونت علاقات مع الآخرين فتتميز بعدم الثقة والتشكيك والإحباط وتدني الاحترام.
التمكن البيئي	. كفاءة عالية في إدارة البيئة وترويضها لصالحهم. . اقتناص الفرص واستغلالها على أكمل وجه. . العمل بمثابرة وجد للنهوض بحياتهم وذواتهم.	. صعوبة في إدارة شؤون حياتهم اليومية. . الشعور بعدم القدرة على تحسين البيئة المحيطة بهم. . ليس لديهم الوعي الكافي بالفرص المناسبة لقدراتهم وميولهم واهتماماتهم.
الاستقلالية	. القدرة على اتخاذ القرارات بمحض إرادتهم. . مقاومة الضغوط الاجتماعية التي تقف حائلا دون مقدرتهم على اتخاذ القرار. . يمتلكون مهارة التفكير المنطقي. . القدرة على ضبط انفعالاتهم وسلوكهم في مختلف المواقف.	. يتأثرون بالضغوط الاجتماعية عند اتخاذ القرارات الخاصة بهم. . يخضعون لأحكام الآخرين وقراراتهم.

المصدر: هند نبيل حسين الدماغ، **الوعي بالذات والإجهاد النفسي وعلاقتهما بالرفاهية النفسية لدى العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاقصى، كلية التربية، قسم علم النفس، 2022، ص48.

4. نظريات المفسرة لرفاه النفسي

1.4. نظرية تدرج الحاجات لماسلوا

ترى هذه النظرية ان للفرد مجموعة من الحاجات يسعى لإشباعها، والموضوعة على شكل هرم تتمثل في الحاجات الفسيولوجية، ثم يأتي بعدها الحاجة الى الامن، ثم الحاجات الاجتماعية، ثم الحاجة الى الاحترام والتقدير، ثم تحقيق الذات، وأي نقص في هذه الحاجات تولد له حالة من التوتر الداخلي، تدفعه بسلوك يهدف إلى إشباعها، فإذا تم إشباع الحاجة لن تكون دافعة له، ومن ثم ينتقل الفرد إلى إشباع الحاجة الاعلى منها مرتبة وهكذا، وقد سماها ماسلو بنظرية تدرج الحاجات، فالفرد يقوم بسلوك ما يقصد منه إشباع حاجات معينة، فمثلا يسعى الفرد من خلال المشكلات التي يتعرض لها لإشباع حاجته الى الامن البدني والنفسي والوظيفي، فإذا أشبعت هذه الحاجة، انتقل الى الحاجة الاعلى منها متربة، وهي حاجته للحب والانتماء الى جماعة، وإذا اشبعت هذه الحاجة انتقل الى الحاجة الاعلى وهكذا حتي يصل الى قمة هرم ماسلو بالوصول الى مرحلة تحقيق الذات.[1]

2.4. نظرية المقارنة الاجتماعية

أسس هذه النظرية فستنجر (1954) مبينا ان الناس في حاجة الى فهم مستوى قدراتهم وتصحيح آرائهم، حيث تفترض النظرية وجود حاجة لمعرفة معلومات صحيحة عن الذات لكي نرتقي بفهم الذات وتلك المعلومات الموضوعية عندما تكون غير متاحة يسعى الناس لمعرفة معلومات عن الذات بالبحث عن الأفراد الذين يشبهونهم والفرد ندما يكون غير متأكد او خائف

---

[1] سارة سليمان عبد الله السويلم، **الرفاهية النفسية لدى عينة من طالبات جامعة الحدود الشمالية في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية**، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 20، 2019، ص511.

يميل لان يعرف مدى ملائمة حالته الانفعالية بملاحظة ردود أفعال الآخرين عندما يتعرضوا لنفس الحالة، يرتبط الأفراد في بعض الأحيان بالمقارنة الاجتماعية ليس للحصول على معلومات دقيقة عن الذات ولكن لكي يدعموا تقديرهم لذواتهم وشعورهم بالهناء والرفاهية، اتضح ان انه عند مقارنة الفرد لنفسه بمستويات أدنى منه تسمى هذه بالمقارنة الاجتماعية النازلة التي لها أثار ايجابية وسلبية على السلوك، اذ ان المقارنة النازلة ليست سلبية في جميع الأحوال.[1]

3.4. المقاربة التلذذية او مذهب المتعة

وهو مصطلح قديم جدا لأن أسسه تعود الى ما قبل التاريخ فقد تطرق عدة فلاسفة مثل Epicure و Platon، وقد ساهم هذين الاخرين في خلق هذا المفهوم بالنسبة لهم الهدف من الحياة هو بلوغ أقصى حد من المتعة وعليه فإن الرفاهية تمثل لحظة تلذذ كاملة، أكد Hobbes ان الرفاهية ضرورة إنسانية بحتة.

يرى رواد هذه النظرية، أن هناك أسبقية للمتعة الروحية على المتعة الحسية او الجسدية. فالنظرة المهنية ترتكز على تقييم ذاتي للرفاهية حيث يقارن فيها الفرد بين العناصر السلبية والايجابية للحياة، كما أن كل من Kahman et al سنة 1999، يرون ان الرفاهية "باللذة ضد الألم" كما انهم يعتبرون أن الافراد يحاولون دائما بلوغ اقصى حد من التحصيل المادي ومضاعفة اللذة الناتجة عنها.

ان دراسة الرفاهية في البحوث المعاصرة حسب هذه المقاربة بدأت في منتصف القرن العشرين من خلال تيار يبحث عن كيفية قياس نوعية الحياة من خلال نظرة ذاتية، تتمثل في

[1] صبا عبد المنعم المحفوظ، **الرفاهية النفسية لدى معلمات رياض الاطفال**، دراسات تربوية، العدد 24، 2018، ص8.

أعمال Diener في سنوات الثمانينات الذي يعتبر المرجع الرئيسي لمختلف الاعمال المقدمة في هذا المجال، حيث سمحت بابراز مصطلح الرفاهية الذاتية الذي يتكون من محورين، وجود أسبقية المشاعر الايجابية على السلبية، اما المحور الثاني يتمثل في الرضا في الحياة إضافة الى الاشباع الى اقصى الحدود للراغبات واحتكاك كل ما يتم تمنيه في الحياة بمختلف ميادينها وفي نظرة عملية أخرى، يستعمل باحثون آخرون في هذا المجال تركيبة من المعايير التي تسمح بقياس الاثار الايجابية والسلبية للرضان فمجموع هذه المعايير تعطي قياسا للرفاهية، هذه النظرة ثم انتقادها لانها لا تسمح بشرح العلاقات بين مختلف الابعاد الرفاهية الذاتية.[1]

4.4. نظرية سيلجمان

اقترح سيلجمان أن هناك خمس مكونات للرفاه النفسي وهي (عاطفة إيجابية، ارتباط الدمج، علاقات مع الأخرين، المعنى والانجاز). وهذه العناصر أثبتت عن طريق البحث والتدقيق على ادله قوية على أن الرفاهية الذاتية هي الطريق المشترك في ترابط تلك العناصر مع بعضها البعض.

وقدم سيلجمان عدة انواع من السعادة (المتعة، القوة، الفضائل، المعنى، الغرض).

ترتبط بالانفعال الايجابي يمكنك أن ترى ما تناوله سيلجمان من تدرج لأنواع السعادة، يبدأ من النوع الأول للمتعة والسعادة إلى القوى والفضائل ومن ثم المعنى والغرض. وأن الانفعالات الايجابية تقترن بدرجة كبيرة مع الظروف السعيدة. وبين أن التعامل مع الماضي بشكل بناء، ومع المستقبل بالتفاؤل يؤدي إلى قدر كبير من السعادة في الحاضر.[2]

---

[1] أسماء دهكال وفيصل مخطاري، **تقييم الرفاهية في العمل في الجزائر: دراسة قياسية، الجزائر**، مجلة أفاق علمية، المجلد 12، العدد 4، 2020، ص249.

[2] سهيلة أحمد محمد ياسين، **فعالية برنامج إرشادي لزيادة الرفاه النفسي لدى المطلقات في محافظات قطاع غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التربية، 2021، ص 43.

5.4. نظرية روبير عن التوازن الديناميكي

ترى هذه النظرية أن الأفراد يميلون إلى العودة إلى خط الأساس من السعادة حتى بعد أحداث الحياة الرئيسية، فمعظم الأشخاص معظم الوقت لديهم رفاهية ذاتية مستقرة إلى حد ما، ويعود ذلك إلى مستويات تخزين وتدفق المدخلات النفسية التي تحفظ الرفاهية الذاتية في حالة توازن ديناميكي.

وتعد هذه النظرية من النظريات المفسرة للرفاهية النفسية وذلك لأنها تؤكد على حقيقة وجود الرفاهية النفسية وأنه متأصل فيه متجذر في النفس الانسانية منذ القدم وان السعادة والسرور يشكلان الهدف الأساسي لطيب الحياة البشرية، مما يؤثر على حياة الفرد وصحته النفسية ولهذا هو يبحث عن السعادة والسرور والرضا عن الحياة.[1]

6.4. نظرية الرفاه النفسي رايف

وضعت رايف نموذجًا للرفاهية النفسية يعتمد على ستة عوامل رئيسية يمكن من خلالها الاستدلال على الرفاهية النفسية واعتمدت في نموذجها المبتكر على قاعدة مفادها ان الصحة النفسية ليست مجرد الخلو من المرض والسعادة ناجمة عن الحياة التي هي على ما يرام وهذا متوقف من وجهة نظر رايف على مواجهة التحديات التي تواجهه في حياته عن طريق تطوير إمكاناته لأقصى درجة ممكنه، ومدى قدرته على الاستفادة من الإمكانات البيئية المتاحة، وحسب تعامله مع الآخرين، وإن يكون له هدفا يسعى لتحقيقه وان يتقبل ذاته كما هي.[2]

---

[1] سارة السويلم، **مرجع سابق**، ص 51.

[2] منى محمد إبراهيم عبد الكريم، **كفاءة الذات وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى عينة من طلاب الجامعة**، مجلة كلية الآداب بقنا، العدد 52، 2021، ص 461.

وعلى هذا قدمت رايف وزملاؤها إطارا نظريًا متكاملا واكثر شمولا للرفاهية النفسية في الأدبيات اليوم، وهذا النموذج متعمد على مفهوم الصحة على أنه ليس مجرد الخلو من المرض، ولا يتصل بشكل مباشر بالسعادة، ولكن يتم النظر إلى الرفاهية على أنها ناجمة عن الحياة التي هي على ما يرام.

وتشير رايف ان الرفاهية النفسية مصطلح ذو بنية متعددة الأبعاد تعكس تقييمات الأفراد لأنفسهم ونوعية حياتهم، وقد حددتها في ستة عوامل للأداء الايجابي لدى الأفراد وهي:

. تقبل الذات: وهو تقييمات الفرد الايجابية لذاته ولحياته الماضية.

. العلاقات الايجابية مع الآخرين: وتعني امتلاك الفرد علاقات عالية الجودة مع الآخرين.

. الاستقلالية: وتعني احساس الفرد بتقرير مصيرة.

. الاجادة البيئية: وتعني قدرة الفرد على إدارة حياته وعالمه المحيط به بفعالية.

. الهدف في الحياة: وهو اعتقاد الفرد بأن حياته هادفة وذات معنى.

. النمو الشخصي: وهو إحساس الفرد بالنمو والتطور المستمر.[1]

7.4. نظرية التكيف أو التعود

تعد هذه النظرية فيما اوضحه كل من دينر وراتز 2000، أن الأفراد يتصرفون بشكل مختلف اتجاه الأحداث الجديدة التي تهم في حياتهم، وذلك اعتمادا على نمط شخصياتهم، سلوكاتهم وأهدافهم في الحياة، ويأتي ذلك حسب التعود والتأقلم ولكن نتيجته تتبلور مع الأحداث ومع مرور

[1] سارة السويلم، **مرجع سابق**، ص 513.

الوقت فإنهم يعودون إلى النقطة الأساسية التي كانوا عليها قبل وقوع الأحداث، كما أن الأفراد المختلفون لا يتكيفون بنفس الطريقة أو شكل مطلق مع الأحداث والظروف المحيطة بهم.[1]

5. عوامل الرفاه النفسي

1.5. العوامل الفردية

. الكفايات ذات القيمة الثقافية: وتشير الى الخصائص الشخصية والقدرات والمهارات السلوكية التي تعتبر ذات قيمة بالنسبة لمؤسسات التنشئة الاجتماعية.

. الضعف الشخصي: ويمثل الاخطار والتهديدات التي تكون من داخل الفرد، والتي تنعكس من خلال حياته الشخصية والاجتماعية كالفشل الاسرية والفشل المدرسي والفشل في العمل، والاستعداد للاكتئاب.

. المصادر الشخصية: ويضم الكفاءة الشخصية، ومهارات المواجهة وحل المشكلات وادارة الازمات.

2.5. العوامل الثقافية

. الضغوط الاجتماعية والثقافية: العوامل والظروف البيئية التي تزيد من المشكلات والاضطرابات النفسية تتحدى قدرات الفرد الشخصية على التكيف.

. المصادر الاجتماعية والثقافية: فتشير الى الموارد الاجتماعية والعوامل الوقائية ضد الضغوط والتي تساعد في عملية التكيف.

---

[1] سهيلة ياسين، **مرجع سابق**، ص44.

. المعايير الثقافية: وتشمل المعايير المشتركة للسلوك داخل جماعة معينة وتؤثر على التنمية الشخصية للفرد.

. عوامل التنشئة الاجتماعية: وهي تشمل الاسرة والمسجد والمدرسة والمجتمع.

. ممارسات التنشئة الاجتماعية: التربية، الانضباط والقدوة.[1]

6. أشكال الرفاه في العمل

وفقًا لأعمال فينهوفن المتعلقة بالسعادة والرفاه، يمكن التمييز بين أربعة أشكال للرفاهية في العمل كما يلي:

جدول رقم (02): أشكال الرفاهية في العمل.

	الميزات الخارجية	**الميزات الداخلية**
الفرص	1. العيش في بيئة جيدة وملائمة للعمل.	3. القدرة على مواجهة وتحمل أعباء الحياة المهنية.
النتائج	2. أن تكون المساهمة ذات قيمة في بيئة العمل.	4. التمتع بالحياة في العمل.

فالأول يتعلق بوضع سياسة للموارد البشرية تساهم في خلق أحسن الشروط والظروف الممكنة للعمل، أما الشكل الثنائي فهو يرتكز على نظام مرجعي الذي يشكل القيمة من خلال المساهمة في القيمة المضافة، هذه الأخيرة يمكن ان يكون قياسها سهلا بالنسبة لبعض المهن التجارية مثلا كما يمكن ان يكون صعبا ومعقدًا بالنسبة لأخرى كمسؤول الاتصال مثلان حيث طور

[1] هند الدماغ، **مرجع سابق**، ص42.

كومبالبرت في هذا الشأن فكرة فرق العمل ذات القيمة المضافة العالية بحيث تكون هذه الفرق قادرة على مواجهة الرهانات الكبيرة من أجل التكيف مع البيئة المعقدة، أما فيما يخص الشكل الثالث فهو يخص مجموعة العمليات التي يتدخل فيها الفرد العامل في ظل الأحداث المجهدة من أجل التحكم او الحد من تأثير هذه الاخيرة على رفاهيته النفسية الجسمية، واخيرا نجد بأن الشكل الرابع يقترب من مفهوم الرفاهية الاقتصادية عند الاقتصاديين (نتيجة لاستهلاك منتج او خدمة) وكذا مفهوم الرضا عن العمل عند المسيرين (نتيجة للأجر المرضي وشروط العمل الجيدة، الدعم الاجتماعي).[1]

7. أبعاد الرفاه في العمل

1.7. أبعاد الرفاه النفسي حسب الباحث

1.7. 1.الرفاه الاجتماعي

يعتبر العامل الاجتماعي والانساني أحد أهم العوامل التي لها أثر مباشر على الرفاه الوظيفي وبالذات فيما يتعلق بنواحي التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة، وكذلك فيما يخص شعور الموظف بالعدالة والاحترام والترابط الاجتماعي في بيئة العمل.

ان مفهوم التوازن والاندماج بين حياة العمل والحياة الخاصة يدعو الموظفين إلى تحديد الاولويات في العمل (والتي تتمثل في تحقيق طموحاتهم وأهدافهم الوظيفية)، وأولويات الحياة

[1] محمد الأمين مشرور وحسين بوثلجة، **أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية**، الجزائر، مجلة الوقاية والارغونوميا، المجلد8، العدد1، 2020، ص78.

الشخصية (بما فيها تعزيز العلاقات الأسرية والحصول على قسط كاف من الراحة والاسترخاء والمحافظة على الصحة)، والعمل على أساس معادلة تستهدف تحقيق التوازن بين هذه الاولويات.[1]

2.1.7. الرفاهية في مكان العمل

الرفاهية في مكان العمل تعني حصول العمال على الصحة البدنية والعقلية، وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة للعمال خالية من الضغوط مع توافر الصحة والسلامة البدنية، كما ينبغي ان يكون مناخ العمل مثير ومحفز وممتع ويؤدي إلى الشعور بالسعادة عن الأداء، ويشير بعض الباحثين إلى أن الرفاهية في مكان العمل تشمل خيارات سلوك نمط الحياة لضمان الصحة، وتجنب الأمراض والظروف التي يمكن الوقاية منها، والعيش في حالة متوازنة بين الجسم والعقل والروح، كما تتعلق بعمل الجسم المادي، والحفاظ على العمال من العديد من الأمراض والظروف والاعاقة التي يمكن ان تضعف الأداء.

وتشمل الرفاهية في العمل الرضا عن العمل والتأثير المرتبط بالعمل، ويتكون كل من التأثير التصرفي والتأثير المرتبط بالعمل من مكونات ايجابية وسلبية. كما يتكون برنامج العمل والميزانية من ستة أبعاد: القبول الذاتي، والعلاقات الايجابية مع الآخرين، والاتقان البيئي، والاستقلال البيئي، والنمو الشخصي، والغرض من الحياة.

3.1.7. الرفاهية النفسية

تعتبر الرفاهية النفسية بأنها الاحساس الايجابي بالراحة، كما يرصد المؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته وحياته بشكل عام وسعيه المتواصل لتحقيق

---

[1] الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، **الاطار الاسترشادي للرفاه الوظيفي في الحكومة الاتحادية**، الامارات المتحدة، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، 2017، ص24.

اهداف شخصية ذات قيمة ومعنى بالنسبة له واستقلاليته في تحديد مسار حياته واقامته لعلاقات اجتماعية متبادلة مع الاخرين والاستمرار فيها، كما ترتبط بالإحساس العام بالسعادة والسكينة والطمأنينة النفسية.[1]

تعتبر الرفاهية النفسية من المفاهيم الاساسية في علم النفس وعلم الادارة لما لها من دور بارز في حياة الانسان، ويعتبر سعي الافراد في الثقافات المختلفة الى الرفاهية والسعادة باعتبارها هدفا اسمى للحياة ولارتباطه بالحالة النفسية والمزاجية الايجابية والرضا عن الحياة وجودها وتحقيق الذات والتفاؤل، وايضا تعد السعادة نقطة مهمة للوصول الى الرفاهية النفسية، ويمكن طرح الرفاهية النفسية بأنها فلسفة تكمن في التقدم والتطور وتؤكد الحالة النفسية الجيدة للعمال وتحقيق اقصى الامكانات الشخصية وتتكون من عدة فروع مثل نمو الشخصية، والهدف من الحياة، والعلاقات الايجابية، والتمكن البيئي والاستقلال الذاتي.[2]

2.7. أبعاد الرفاه النفسي حسب رايف

1.2.7. تقبل الذات

ويشير هذا البعد الى القدرة على تحقيق الذات إلى أقصى حد تسمح به القدرات والامكانيات الشخصية والنضج العقلي والايجابية اتجاه الذات.

---

[1] مرزوق وخطاب، **مرجع سابق**، ص268

[2] Xiaoming Zheng, Weichun Zhu, Haixia Zhao and Chi Zhang, **Employee well-being in organization: Theoretical model, scale development, and cros-cultural validation**, journal of organizational behavior, volume36, issue5, 2015, p 622.

2.2.7. العلاقات الاجتماعية الايجابية

ويشمل هذا البعد القدرة على إقامة علاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الافراد القائمة على الثقة والمودة، والقدرة على اتحاد مع الاخرين، القدرة على التعامل والتعلم من الآخرين.

3.2.7. الاستقلالية

ويمثل هذا البعد القدرة على تقرير مصير الذات، والاعتماد على الذات، والقدرة على ضبط وتنظيم السلوك الشخصي أثناء التفاعل مع الآخرين.[1]

4.2.7. السيطرة على البيئة

ويعني هذا البعد القدرة على اختيار البيئة المناسبة له ولمن هم مثله، واضافة الى المرونة الشخصية في التأقلم مع البيئات المختلفة.

5.2.7. الحياة الهادفة

ويشمل هذا البعد أن يكون للمرء هدف في الحياة ورؤية توجه تصرفاته وأفعاله نحو تحقيق هذا الهدف مع المثابرة والاصرار وتنحية كل المنغصات التي قد تحول دون تحقيق ذلك الهدف.

6.2.7. النمو الشخصي

ويشير هذا البعد الى قدرة المرء على تنمية قدراته وامكانياته الشخصية لإثراء حياته الشخصية.[2]

---

[1] أعيشة علة ونوري الود، **علاقة الرفاه النفسي بالذكاء الانفعالي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية (أطباء- ممرضين) دراسة ميدانية**، الجزائر، مجلة دراسات في علم نفس الصحة، المجلد 4، العدد1، 2019، ص162.

[2] أعيشة علة ونوري الود، **مرجع سابق**، ص163.

8. فوائد تطبيق الرفاه في العمل

1.8. على مستوى الفرد

. رف مستوى الرضا الوظيفي مما يترتب عليه زيادة الانتاجية.

. انخفاض نسب الغياب والعطل المرضية بالإضافة الى الحد من ظاهرة التسرب من العمل.

. زيادة القدرة على التعامل مع ضغوطات العمل بشكل فعال.

2.8. على مستوى العمل

. خلق بيئة عمل أمنة ومحفزة على العمل والانتاجية.

. تحسين الصورة المؤسسية للجهة مما يدعم الجهود المبذولة لجذب الكفاءات المؤهلة والمحافظة عليها.

. تعزيز الولاء النفسي وانخفاض معدل الدوران الوظيفي.

. انخفاض معدل إصابات العمل وتقليص المصاريف المترتبة عليها.

. تحقيق التناغم الوظيفي.

. رفع مستوى الأداء العام للجهة وزيادة نسبة رضا المتعاملين.[1]

9. قياس الرفاه النفسي

تتعدد الطرق والوسائل التي يمكن من خلالها قياس الرفاهية النفسية للأفراد، حيث تبين كيفية تقييم الناس لحياتهم الخاصة من حيث التفسيرات الوجدانية والمعرفية، وتوجد أدوات متعددة

[1] الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، **مرجع سابق**، ص17.

لقياس الرفاهية النفسية عند الأفراد، منها: أدوات التقرير الذات مثل: الرضا عن الحياة، ومقياس السعادة الذاتية، وقد أوضحت هذه المقاييس نسبة مرتفعة من الصدق والثبات، إضافة إلى هذه الأدوات تتسق والتقارير الذاتية، وتقييمات الخبراء، وتقارير الأسرة، والأصدقاء، والابتسامة، ويتم توظيف هذه المقاييس لتشمل فترة زمنية قصيرة جدا، وتتضمن اسئلة أساسية غير محددة، ويجادل الباحثون في كون المزاج له تأثير على تقبل الفرد للحياة، وكيفية تحديد مدى رضاه عنها اي لحظة، كما نستخدم المقابلات والاستبيانات، والدراسات الاستقصائية المستعرضة، والتصاميم الطولية والتجريبية، وطرق أخذ العينات، ومقاييس الجوانب المعرفية الفسيولوجية، والدراسات التحليلية، ودراسات الحالة لقياس مستوى الرفاهية النفسية أو اتجاه الافراد حولها. ويؤكد هيفورن وبونيويل ان طرق قياس الرفاهية النفسية تتضمن خمسة طرق، يمكن اجمالها بما يلي:

. مقاومة الصعوبات والتحديات التي تواجد الفرد.

. العناية بالجسم والعقل، والايجابية الذاتية.

. الترويح عن النفس من خلال (التنزه، والاستجمام، والاستمتاع بمكونات الطبيعة).

. الاستمرار في التعلم بكونه يساعد في تعزيز مستويات الرفاه النفسي.

. التضحية من أجل الآخرين ومساعدتهم يرفع من مستويات الرفاه النفسي.[1]

[1] يحي مبارك خطاطبه، **مهارات إدارة الذات وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى طلبة جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية**، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 54، 2020، ص209.

الفصل الرابع

الدافعية

تمهيد:

تعتبر الدافعية من مواضيع التي تلقى اهتمام كبير من طرف المختصين وهذا راجع لدورها في تسيير المنظمات ومساهمتها في الرفع من ادائها وتحقيق أهدافها ما يمكنها من البقاء وتجنب الفشل والزوال من السوق. فالدافعية للإنجاز تعد أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الإنسانية، فهي لا تتضمن قدرة الفرد على الإنجاز بل حاجته لإنجاز شيء حقيقي له قيمة في الحياة وتعد دراسة الدوافع شيئاً صعب نوعًا ما بسبب صعوبة ملاحظتها وقياسها فهي مفهوم افتراضي نستدل عليه من الآثار التي يتركها في سلوكنا.سنتناول في هذا الفصل الأدب النظري للدافعية من خلال عرض لماهية الدافعية وعدة نقاط سنتناولها في هذا الفصل.

1. تعريف الدافعية

عرف ماسلوا الدافعية بأنها خاصية ثابتة ومستمرة، ومتغيرة ومركبة وعامة وتمارس تأثيرا في كل أحوال الكائن الحي.

وعرفها كاجان بأنها عبارة عن تمثيلات معرفية لأهداف مرغوبة أو مفضلة، تنظم بشكل متدرج (أو هرمي) وتشبه تمثيل المفاهيم بشكل عام.

وعرفها ماكليلاند أنها تعني إعادة التكامل وتجدد النشاط الناتج عن التغير في الموقف الوجداني.[1]

ويعرفها عبد القادر طه إلى أن الدافعية تشير إلى رغبة الفرد وميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى خاصية ممكنة حتى يجوز رضا رؤسائه

[1] إبراهيم مسغوني ونور الدين تاوريريت، **الأنماط القيادية لمديري المدارس الابتدائية وأثرها على الدافعية للإنجاز لدى المعلمين دراسة ميدانية في المدارس الابتدائية لولاية الوادي**، الجزائر، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 5، 2019، ص295.

ومحدودية فتفتح أمامه سبل زيادة ويسهل أمامه سبيل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العمال والموظفين.

إن الدافعية تعمل على تحريك سلوك الفرد لتحقيق جملة من الأهداف، إلا أننا نجد ان الفرد يعمل على تحقيق تلك الأهداف بامتياز ويعمل على انجازها بنجاح.

وعرفها مونيز عفيف نقلا عن اتكنسون هي عبارة عن محرك ثابت نسبيا في الشخصية، يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبل تحقيق غاياته، أو بلوغ نجاح يترتب عنه نوع معين من الإشباع في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من التميز.[1]

وتعرف بأنها رغبة الفرد في مهنة تشعره بدرجة من الاستمتاع والمثابرة لتحقيق أهدافه المهنية، والقدرة على الربط بين تصوراته النفسية وعمل أهداف مهنية يسعى إلى تحقيقها في ظل درجة من الكفاءة والتميز المهني.[2]

وتعرف بانها الرغبة وطموح الفرد في القيام بعمل جيد والنجاح فيه مع التخطيط للمستقبل ووضع أهداف مستقبلية، والعمل على تخطي العقبات لتحقيق تلك الأهداف بأداء مرتفع وتكلفة أقل.[3]

إن الدافع هي عبارة عن حالة داخلية جسمية أو نفسية، تثير السلوك في ظروف معينة، وتواصله حتى ينتهي إلى غاية معينة، ولا يوجد سلوك دون غرض أو دافع معين يحرك هذا

---

[1] نورة نميش وفتيحة كركوش، **الدافعية للإنجاز لدى الأخصائين النفسانيين العاملين بالمؤسسات العقابية الجزائرية دراسة ميدانية**، الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 2، العدد2، 2017، ص 125.

[2] عادل عبد المعطي الأبيض، **فاعلية برنامج تدريبي قائم على أبعاد الدافعية المهنية في تحسين الرضا الوظيفي لدى معلمي الأزهر**، مصر، مجلة التربية، العدد 190، 2021، ص10.

[3] فايزة فاضل، غياث بوفلجة ونجاة بزايد، **العدالة التنظيمية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز دراسة ميدانية بشركة صناعة الاسمنت-زهانة معسكر**، الجزائر، دراسات نفسية وتربوية، المجلد 12، العدد3، 2019، ص296.

السلوك، والأفراد يقبلون على العمل بسبب غريزة كامنة فيهم تدفعهم إليه، أو بسبب الرغبة في الحصول على المال الذي يسد حاجاتهم الأساسية، أو بسبب محاولتهم الحصول على المحبة والقبول، أو بسبب محاولتهم تدعيم الثقة بأنفسهم كأفراد لهم قيمة في المجتمع.[1]

وتعرف بأنها إمكانية صياغة هدف يتحدى امكانات الفرد ووضع خطة انجازيه لتحقيق هذا الهدف على ضوء معايير الجودة في فترة زمنية محددة مع توفير مؤشر للنظام نحو تحقيق الهدف.

وعرفت أنها استعداد الفرد لتحمل المسؤولية، والسعي نحو التفوق لتحقيق أهداف معينة، والمثابرة للتغلب على العقبات والمشكلات التي قد تواجهه، والشعور بالأهمية للزمن، والتخطيط للمستقبل.

وعرفها بيندر بأنها مجموعة من القوى النشطة، التي تنشأ سواء ادخل الفرد، أو بتأثير من الخارج، تدفعه للقيام بسلوك ما، وهذه القوى تحدد شكل واتجاه وكثافة ومدة السلوك.

الدوافع هي عبارة عن مجموعة الرغبات والحاجات والقوى الداخلية المحركة والموجهة للسلوك الانساني نحو أهداف معينة، فهي كل ما ينشط السلوك الانساني ويحافظ عليه أو يغير اتجاه السلوك وشدته وطبيعته.[2]

بينما عرف ميتشل الدافعية بأنها درجة رغبة الفرد في القيام بسلوكيات محددة.[3]

ويعرف الدافع على أنه العمليات التي تفسر حسابات الفرد واتجاته واستمراراه في الجهد نحو تحقيق الهدف، في حين أن الدافع العام يهتم بالجهد نحو أي هدف.[4]

---

[1] سيد سالم عرفة، **اتجاهات حديثة في إدارة التغيير**، دار الراية، 2012، ص29.

[2] فيصل حسونة، **إدارة الموارد البشرية**، الاردن، عمان، دار أسامة، الطبعة الاولى، 2008، ص79.

[3] أسماء محمد شحادة، **الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصريًا في محافظات غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التربية، قسم علم النفس، 2012، ص 16.

[4] Stephen P.Robbins, Timothy A.Judge, **Organizational Behavior**, United States, Library of Congress, 15 Edition, 2013, p202.

هي القوى الموجودة داخل الفرد والتي تؤثر على اتجاه وشدة واستمرار سلوكه التطوعي.[1]

وتعرف أيضا هي العمليات المسؤولة عن شدة واتجاه واستمرار جهود الفرد نحو تحقيق الهدف.

وعرفت بأنها عملية تبدأ عند ظهور حاجة، أو ضرورة فسيولوجية، أو نفسية، لتنشيط سلوك للوصول إلى هدف أو حافز.

وعرف المعهد المعتمد في بريطانيا الدافعية في المنظمات بأنها حلق حوافز وبيئات عمل تمكن الأفراد من أداء أفضل قدراتها، وتهدف الدافعية إلى جذب الأفراد وإشراكهم في العمل الذي يقومون به، وذلك لتحقيق أفضل النتائج والمخرجات الممكنة للأفراد وللمنظمة ككل.[2]

ويعرفها الباحث بأنها عملية نفسية داخلية معقدة تحرك سلوك الفرد لأداء عمل ما او تحقيق هدف معين.

2. أهمية الدافعية

. مسببات السلوك وتحريكه في اتجاهات معينه.

. اتجاه الانسان نحو انتهاج سلوك معين.

. تحديد دوافع المديرين تجاه سلوك معين في عملهم الاداري.

. اسباب اقلاع الفرد عن اتباع سلوك معين وامتناعه عن الاستمرارية.

. تساعد الفرد على زيادة معرفته بنفسه وبغيره.

. تدفعه إلى التصرف بما تقتضيه الظروف والمواقف المختلفة.

. تساعد على فهم وتفسير السلوك الانساني فـ"دوافع السلوك تفسيره".[3]

---

[1] Steven L.Mcshane and Mary Ann Von Glinow, **Organizational Behavior**, McGraw-Hill/Irwin, New York, United States of America, Fifth Edition, 2010, p132.

[2] عبد الله علي يوسف اليعقوبي، **مرجع سابق**، ص10.

[3] محمد الفاتح محمود بشير المغربي، **السلوك التنظيمي**، الاردن، دار الجنان، الطبعة الاولى، 2016، ص190.

. تساعد على التنبؤ بالسلوك الانساني، وبالتالي يمكن توجيهه الى وجهات معينة تدور في إطار مصلحة الفرد والمجتمع.

. في مجال العمل تؤثر دوافع العمال على انتاجهم بشكل مباشر وعلى مدى ارتباطهم بالمنظمة ومدى رغبتهم في الاستمرار فيها من عدمه.[1]

3. أنواع الدوافع

1.3. الدوافع النفسية

إنها تلك الدوافع التي تميل إلى أن تكون ذات هوية نفسية علائقية اجتماعية وتصنف هذه الدوافع إلى فئتين : فئة الدوافع النفسية الداخلية و فئة الدوافع النفسية الخارجية.

1.1.3. الدوافع النفسية الداخلية

تعتبر الدوافع النفسية الداخلية هو الدافع الذي ينبع من داخل الفرد وليس من المحفزات الخارجية، ويأتي هذا الدافع من المتعة التي يحصل عليها المرء من المهمة نفسها أو من الشعور بالرضا في إكمال المهمة او حتى العمل عليها.[2]

يكون مصدرها الموظف نفسه، حيث يقدم على العمل وإنجاز الأعمال برغبة داخلية لإرضاء ذاته، وسعيا وراء الشعور بمتعة العمل، وذلك كسبًا للمهارات والمعارف التي يرغبها ويميل لها، لذا تعد الدافعية الذاتية شرطًا ضروريًا لإنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية عالية.[3]

---

[1] نفيسة محمد باشرى، فوزي شعبان محكور ورباب فهمي، **السلوك التنظيمي**، مصر، جامعة القاهرة، 2017، ص76.

[2] Ivanka Menken, **organizational behavior and leadership management essentials**, The Art of service, USA,2009,p209.

[3] محمد حسن خليل حمد، **الدافعية الذاتية وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التربية، 2020، ص14.

2.1.3. الدوافع النفسية الخارجية

إن الدوافع النفسية الخارجية هي الدوافع التي تنشأ نتيجة العلاقة الكائن الحي بالأشخاص الآخرين من حوله. ويكون هدفها مشتركًا كتحقيق الذات وإرضاء الآخرين أو الحصول على تقديرهم أو نفعهم المادي والمعنوي، ومن أهمها (الانتماء، التنافس والسيطرة، الاستقلال عن الاخرين). [1]

وقد تكون مصدرها خارجيًا كالمدير أو إدارة المؤسسة أو حتى اقرانه في العمل، فقد يقبل الموظف على العمل سعيًا وراء رضى المدير أو لكسب إعجابه وتشجيعه، وللحصول على الجوائز المادية أو المعنوية التي يقدمها، وكذلك إدارة المؤسسة تكون مصدرًا للدافعية بما تقدمه من حوافز للعمل، ويمكن الأقران أيضًا مصدرًا لهذه الدافعية فيما يبدونه من إعجاب أو حسد لزميلهم.[2]

2.3. حاجات فسيولوجية

وتعبر عن الحاجات التي تكفل بقاء الفرد، ويكون إشباعها دوريًا ومتجددًا تتوقف فتراته على حسب نوع الحاجة الفسيولوجية المعينة، ومن أمثلتها (الحاجة للطعام والشراب، التنفس، الاخراج، النوم، الراحة، الدفء).

1.2.3. حاجة الامن

أدرجت هذه الحاجة في المستوى الذي يلي الحاجات الفسيولوجية مباشرة إلا أن الخيرة تتطلب الاشباع الدوري بحكم طبيعتها، بينما حاجة الأمن ليس لها مثل ذلك الطابع، فتستثار لدى الفرد عندما يدرك رغبته في الحماية من الخطر والتهديد والحرمان.

---

[1] فيصل عباس ومالك العنبكي .**مدخل إلى علم النفس.مبادئ– مدارس– ميادين**. لبنان، بيروت، دار المنهل، الطبعة الأولى، 2001، ص217.

[2] محمد حسن خليل حمد، **مرجع سابق**، ص14.

2.2.3. حاجة الانتماء والحب

وتعتبر الحاجات الاجتماعية مثل: الحاجة إلى تقبل الغير والصحبة والمحبة للغير والمحبة من الغير والتعاطف وتكوين الجماعات الولاء، ولا يستثني الفرد اشباع هذه الحاجات إلا في وجود الغير من أفراد جنسه من خلال الاتصال بهم والتعامل معهم.[1]

3.2.3. حاجات تقدير الذات

ويقصد بها الحاجات الذاتية التي تندرج تحت هذه المستوى والتي يؤدي إشباع أي منها لدى الفرد إلى الشعور بالتمايز عن الغير، وتشمل الحاجات الذاتية العديد من المتنوعة التي أدرجها "ماسلو" تحت مستوى حاجات تقدير الذات، والتي يبدأ إشباعها بالتقدير ما يستشعر الفرد وام يتوقعه من سلوك الغير نحو متمثلا في درة ونوع الاهتمام والاحترام نحوه والثقة، أو الاهمال واللامبالاة، وهذا التقدير الصادر للفرد من الغير يقوم على أساس تقييم غير للأداء الفعلي للفرد بالنسبة لغيره من أفراد الجماعة، وهذا ما يشعره بتقدير ذاته.

4.2.3. حاجات تحقيق الذات

ويقصد بها رغبة الفرد في تحقيق امكاناته وتنميتها عندما يقوم بعمل معين يرى أنه أهل للقيام به، فيصر على إتمامه متخطيا بذلك من يقابله من عقبات وصعاب مستثمرا فيه كل ما لديه من خبرات سابقة، وما يمكن أن تصل إليه قدراته وامكاناته على اختلافها وتنوعها محققا لنفسه بذلك قدرا من التميز يراه جديرا في تحقيق ذاته.

---

[1] عبد الكريم منير أبو الجديان، **دور الدافعية للإنجاز في تحسين الأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2020، 14

5.2.3. حاجات الفهم والمعرفة

وتعتبر هذه الحاجات ارقى من المستويات الاخرى، على اساس انه اذا توصل الفرد إلى إشباع الحاجات الادنى اصبح يطمح إلى تحقيق ما هو أرقى منها والتي تعتمد على الفهم والمعرفة لدى الفرد بإمكاناته الذاتية وحدودها.[1]

3.3. الدوافع الفطرية

الدوافع الفطرية عند الانسان هي ما لديه من استعدادات طبيعية فطرية لاتباع سلوك معين، وتنقسم الدوافع الفطرية الى نوعين هما الدوافع الاولية والدوافع الثانوية.

1.3.3. الدوافع الاولية

هي دوافع تتعلق بحاجات الجسم، فلا يمكن للكائن الحي البقاء حيا ما لم يكن مزودا بجملة من الدوافع هدفها المحافظة على كيانه العضوي وبقاء نوعه، وأشهر هذه الدوافع العضوية نذكر منها الدوافع الفسيولوجية.

2.3.3. الدوافع الثانوية

هي الدوافع المرتبطة بالبيئة والمجتمع، والتي تلبي حاجات الفرد بسم الدوافع الفطرية الثانوية كالحاجات الاجتماعية والحاجة للاحترام والتقدير.[2]

وتنشأ هذه الدوافع نتيجة تفاعل الفرد مع بيئته، والظروف الاجتماعية المختلفة التي يعيش فيها. وكل من هذه الدوافع له أثر على الفرد.[3]

---

[1] عبد الكريم منير أبو الجديان، **مرجع سابق**، ص15.

[2] شهرزاد بودربالة، **الدافعية للإنجاز، القلق والتحصيل الدراسي لدى تلامذة الثانوية**، رسالة ماجستير، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، 2012، ص10.

[3] عابد بوهادي، **دافعية للتعلم**، مجلة الباحث، المجلد1، العدد2، 2011.

4. خصائص الدافعية

1.4. تعدد مظاهر الدافعية

لقد حلل الباحثون أوجه الدوافع ومظاهرها المختلفة فمنهم من بحث في كيفية تحركها وتوازنها وبعض أخر تناول كيفية إيقافها ومن هنا نجد أن للدوافع مظاهر متعدد.

2.4. ذات توجه قصدي

إن المقصود بالدافعية ذات التوجه القصدي أن كل فرد في المنظمة عند قيامه بعمل وانه يقوم به باختباره، فتكون الدوافع التي دفعته ذات طابع قصدي.[1]

3.4. استمرارية الدافعية

إن الدافعية إذا تحركت طاقتها التي تتطلب الإشباع فإنها لا تتخلى عن تحقيق الهدف بسهولة وحين يحكم باستمرارية الدافعية يشاهد ذلك باستمرار مظاهر السلوك المتصل بالدافعية من حركة ومحاولات وتطلعات، أما صاحب الدافعية ذاته فإن استمرارية الدافعية لديه تمثل بالشعور المترتب لفترة الإشباع.

4.4. مرونة الدافعية

تعتبر الدافعية طاقة لدى الإنسان، وهي في المراحل النامية تمتاز بالمرونة لتقبل أي تنظيم للإشباع، ثم أن طاقة الدافعية لا تكرر سلوكًا واحدًا بل أنها ذات مرونة لان هدفها إشباع الحاجات.[2]

---

[1] مصطفى نجيب شاويش. **إدارة الموارد البشرية**. الأردن، عمان، دار الشروق، الطبعة أولى، 1996، ص47.

[2] عبد الحميد محمد الهاشمي، **أصول علم النفس العام**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982، ص121

5.4. تغيير السلوك وتنوعه

أي أن الدوافع تبدأ في تغيير سلوك الكائن الحي ثم يأخذ الكائن الحي في تنويع نشاطه حتى يحقق إشباع الدافع.[1]

6.4. تدعيم السلوك

هناك انواعا معينة من التصرفات يتكرر حدوثها من قبل الفرد في فترات مختلفة حين تواجهه مواقف مماثلة لتلك التي تعرض لها من قبل.[2]

تدعم السلوك لضمان استمراره والمثابرة في الحصول على الحاجة المرغوبة.

7.4. إنهاء السلوك

فحين يحصل الإنسان على السلوك المطلوب يتوقف عن العسي نحوه.[3]

8.4. النشاط

تقوم الدافعية بتحريك نشاط الفرد ويزداد هذا النشاط كلما زادت قوة الدافع حتى يصل إلى الاستجابة التي ترضيه وتنتهي في الوقت نفسه المشكلة القائمة.[4]

---

[1] جيلالي بوحمامة، **الدافعية والتعلم**، قطر، مجلة التربية، العدد 170، 2009، ص177.

[2] مريم حسين محمد أبو شنب، **الأمن الوظيفي وعلاقته بالدافعية للعمل لدى المعلمين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاقصى، كلية التربية، قسم أصول التربية والإدارة التربوية، 2020، ص39.

[3] عبد العزيز خواجة، **مدخل الى علم النفس الاجتماعي للعمل**، الجزائر، دار الغرب، الطبعة الاولى، 2005، ص196.

[4] عبد الوهاب جناد، **الكفاءة الاجتماعية وعلاقتها بالدافعية للتعلم ومستوى الطموح**، أطروحة دكتوراه، الجزائر، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، 2014، ص56.

5. مكونات الدافعية

1.5. المكون المعرفي

الذي يشير إلى محاولة الفرد إشباع حاجاته، لأنه يعرف، ويفهم أن المعرفة الجديدة تعين الفراد على أداء مهامهم بكفاءة أكبر، وذلك تعدد مكافأة له.[1]

يشير إلى محاولة الفرد لإشباع حاجات لأن يعرف، ويفهم، ويستنتج، حيث تعين هذه المعرفة على أداء المهام بكفاءة أكبر.

2.5. المكون الذاتي

تعبر عن رغبة الفرد في المزيد من السمة والمكانة التي يحررها عن طريق أدائه المميز والملتزم بالتقاليد المعترف بها، مما يؤدي إلى شعوره بتحقيق ذاته واحترامها.[2]

كما يشتمل كذلك على المكونات المعرفية والانفعالية والفسيولوجية معا.[3]

3.5. مكون الانتماء

يعبر مكون الانتماء عن رغبة الفرد في الحصول على تقبل الآخرين، وتحقق إشباعه من هذا التقبل، ويستخدم الفرد النجاح الوظيفي بوصفه أداة للحصول على الاعتراف والتقدير من الرؤساء.[4]

ويرى عبد المجيد أن الدافعية لها سبعة عوامل هي:

---

[1] برينة جهاد عثمان العقاد، **الأمن النفسي في ضوء الالتزام الديني والدافعية للإنجاز لدى العاملين بنظام العقد في التعليم الجامعي الحكومي**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاقصى، كلية التربية، قسم علم النفس، 2017، ص60.

[2] تغريد جلال قشطة، **أثر القيادة الأصيلة لدى المشرفين التربويين في تحسين مستوى الدافعية للإنجاز لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظات غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاقصى، كلية التربية، قسم أصول التربية والإدارة التربوية، 2019، ص40.

[3] دليلة جارش وابراهيم بوزيد، **الدافعية للإنجاز لدى معلمي التربية الخاصة في ضوء متغيرات (الجنس، الحالة العائلية، سنوات الخبرة المهنية)**، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد7، العدد3، 2022، ص273.

[4] تغريد جلال قشطة، **مرجع سابق**، ص 41.

. التطلع للنجاح.

. التفوق عن طريق بذل جهد والمثابرة.

. الانجاز عن طريق الاستقلال عن الآخرين في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط.

. القدرة على إنجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها والسيطرة على الآخرين.

. الانتماء إلى فريق والعمل من أجله.

. تنظيم الأعمال وترتيبها بهدف إنجازها بدقة وإتقان.

. مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة بين الآخرين.[1]

6. العوامل المؤثرة في الدافعية

1.6. نمط القيادة

يؤثر حسن اختيار القادة تأثيرًا كبيرًا في الدافعية لدى أفراد المنظمة .

فيجب أن يتمتع القائد بصفات القيادة ويتسم بالعدالة ولديه قدرات شخصية عالية ويتصف بالتوافق في الناحية الانفعالية والاهتمام الطبيعي بالأتباع وبقدرة على القيادة الآخرين ويمكن تحسين الصفات الأساسية للقادة عن طريق الدورات التدريبية رغم أن التدريب وحده لا يكفي فهو لا يعوض العجز في ناحيتي الذكاء والشخصية، لذلك فإنه إن أمكن إدماج الاختيار السليم للرؤساء بالإضافة إلى تدريبهم التدريب المناسب استطاع المصنع زيادة نجاح القادة في مهامهم القيادية مما يؤدي إلى رفع من الدافعية لدى الأفراد وزيادة الأداء.

---

[1] ضياء يوسف حامد أبو عون، **الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاسلامية غزة، كلية التربية، قسم علم النفس، 2014، ص44.

2.6. التوافق المهني

إن تناسب قدرات الفرد مع متطلبات العمل وحاجاته يؤدي إلى التوافق في أداء هذا العمل ورفع الدافعية للفرد مع الاهتمام بالتدريب المستمر على الآلات المستحدثة والتطور مما يساعد هذا الفرد على أداء العمل بسهولة ويسر دون معيقات

ويحقق استمرار توافق الفرد في هذا العمل فيحافظ على ارتفاع الدافعية لدى الأفراد.

3.6. الاتصال

يتطلب ارتفاع دافعية الأفراد في المنظمة وجود نظام سليم لنقل المعلومات والأوامر، والتوجيهات بين المستويات الإدارية عموديًا أو أفقيًا ومن خلال قنوات اتصال منظمة ومفتوحة، ووسائل الاتصال تسمح بنقلها بسهولة ويسر وبشكل سريع مما يجعل الأفراد متفهمين لها، وتصلهم في الوقت المناسب. وهذا ما يساعدهم على أدائهم لأعمالهم بنجاح، وكفاءة أكثر وتجعل نفسيتهم في العمل أكثر ارتياحا[1].

4.6. الحوافز

تعد الحوافز من أهم الأنشطة أو الوسائل التي يمكن بواسطتها التأثير في دافعية الأفراد، بحيث ترفع من مستوى الأداء، وتعتبر من العوامل التي تثير الرغبة لدى الأفراد وتحثهم على العمل، والحافز هو فرص تأخذ شكل المكافأة أو عقوبة توفرها المنظمة للفرد لتثير عنده الرغبة في الحصول على المكافآت وتجنب العقوبة. [2]

---

[1]– كامل محمد عويضة، **علم النفس الصناعي**، لبنان، بيروت، دار الكتب العلمية، الطبعة الاولى. 1996، ص220.

[2]– عمر وصفي عقيلي، **إدارة الأفراد**، الأردن، عمان، دار زهران، 1996، ص301

5.6. الظروف الفيزيقية للعمل

تكمن أهمية الظروف الفيزيقية للعمل في التأثير على دافعية الأفراد، فإن الضوضاء والإضاءة وفترات الراحة والتهوية، والحرارة والرطوبة تعتبر من العوامل التي لها أثر ملحوظ في خفض أو رفع دافعية الأفراد نحو العمل. [1]

7. نظريات الدافعية

1.7. نظرية التسلسل الهرمي للحاجات (ماسلو)

وضع هذه النظرية عالم النفس أبراهما ماسلو في أربعينات القرن العشرين، وتعد هذه النظرية الأكثر شهرة في مجال تفسير الدوافع البشرية، حيث تتضمن قائمة من الاحتياجات الإنسانية مرتبة حسب الأهمية من الأدنى إلى الأعلى، في خمس مجموعات رئيسة حسبت الاتي:

1.1.7. الحاجات الفسيولوجية

وهي أساسيات الحياة، مثل: الحاجة إلى الهواء والماء والغذاء والمأوى، وما شابه ذلك.

2.1.7. حاجات الأمان

وهي حاجات الأمن المادية والنفسية، مثل: الحاجة إلى وجود بيئة أمنة ومستقرة، وعدم وجود ألم أو تهديد أو مرض.

3.1.7. الحاجات الاجتماعية

وهي حاجات الانتماء للجماعة والتفاعل معها، مثل: الحاجة إلى الحب والمودة، والتفاعل مع الاخرين.

---

[1]– محي الدين أحمد حسن، **دراسات في الدافعية والدوافع**. مصر، القاهرة، دار المعارف، الطبعة الأولى، 1986، ص87.

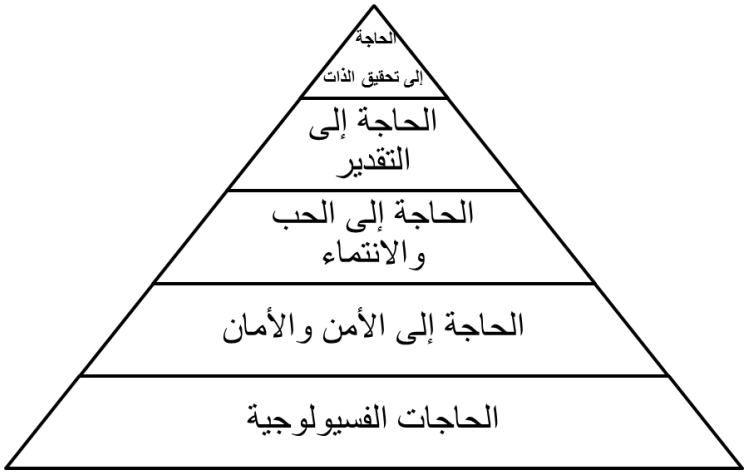
4.1.7. حاجات التقدير والاحترام

وهي حاجة الانسان لأن يكون مقدرًا بين الأفراد، مثل: الحاجة إلى احترام الذات من خلال تحقيق الشخصية، وكذلك الاحترام الاجتماعي من خلال التقدير والاحترام من الآخرين.

5.1.7. حاجات تحقيق الذات

وهي الحاجة إلى تأكيد الذات، مثل: الحاجة إلى تحقيق الذات، تحقيق إمكانية الفرد[1].

الشكل رقم (03): التسلسل الهرمي للحاجات عند ماسلو



2.7. نظرية العاملين

بعد أن فند ماسلوا الافتراض بأن الأجر المادي تؤدي لزيادة الانتاج، حيث افترض أن التأثير على سلوك الأفراد بزيادة الانتاج يأتي من إشباع حاجاتهم من خلال الأجر وجعلهم في حالة رضا جاء هيرزبرج وأوضح بأن الحافز المادي هو من العوامل الخارجية والذي يقتصر تأثيره من خلال تخفيض مستويات عدم الرضا فقط ويلاحظ أن هذه النظرية تتفق بشكل ما مع نظرية إي أر

---

[1]– عبد الله علي يوسف اليعقوبي ، **أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الانترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة**، رسالة ماجيستر، فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، 2016، ص11

جي في أن الاحتياجات قد يتم تلبيتها في ان واحد وتتفق مع ماسلو في أن الاحتياجات الأساسية لا بد من تلبيتها أولا. كما نلاحظ فهناك تشابه بين مفردات النظريات المختلفة وإن اختلف التقسيم. وقد افترضت نظرية هيرزبرج أن هناك مجموعتان من الحاجات الأساسية[1].

1.2.7. العوامل الصحية

وتركز هذه العوامل على ابقاء على قيد الحياة، وفي موقع العمل تسمى عوامل عدم الرضا أو الأساسية أو الوقائية، فهي لا يمكن أن توفر الرضا الوظيفي ولكنها ضرورية لمنع عدم الرضا. وتشمل عوامل خارجية تتعلق بظروف العمل ومحيط الوظيفة، ومنها الاستقرار الوظيفي بمعنى الشعور باستمرارية العمل وعدم التهديد بالفصل، عدالة سياسات المنظمة، المسار الوظيفي المناسب ويشمل المركز الوظيفي والسلطات وساعات العمل ومكان العمل اللائق، الأجر الكافي والمميزات مثل العلاج والاجازات ووسيلة المواصلات، الإشراف، العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل، ظروف العمل المناسبة من حيث وسائل الأمان وتوفر أدوات العمل والخدمات الأساسية للعاملين. وحسب هذه النظرية فإن هذه العوامل ليست محفزات بل إن نقصها يعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط وبالعكس فإن توفرها يجعل العامل راضيا وليس محفزًا، أي أنها أشياء لابد من تلبيتها من أجل تجنب عدم الرضا ولكنها وحدها غير كافية للتحفيز.

2.2.7. العوامل الدافعة

وتركز على حاجات النمو الشخصي، وفي مجال العمل تسمي عوامل الرضا أو المحفزات، وهي تشبع حاجات النمو، مشاعر الرضا وتشمل عوامل داخلية متعلقة بمحتوى الوظيفة ذاتها، ومنها أن تتوافر مجموعة صفات في الوظيفة كالعمل المثير الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته

---

[1]– نفيسة محمد باشرى ،فوزي شعبان مدكور ورباب فهمي، **السلوك التنظيمي**، مصر، القاهرة، جامعة القاهرة، 2017، ص93

وطموحاته، التقدير من الرؤساء والزملاء، فرص النمو والترقي والتطور وزيادة الدخل، تحمل المسؤوليات واتخاذ القرارات وقيادة الاخرين، الانجازات بتجاوز الاداء المطلوب كما أو كيفا.

والخلاصة أن توافر العوامل الصحية يؤدي إلى عدم الاستياء (ولكنها لا تؤدي إلى تحفز العاملين)، ولكن عدم توافرها يؤدي إلى استيائهم، أما العوامل الدافعة فإن توافرها يؤدي إلى الرضا (وبالتالي التحفيز) ولكن عدم توافرها يؤدي إلى عدم الرضا[1].

3.7. نظرية الدرفر ERG

لقد جاءت هذه النظرية تطويرًا لنظرية ماسلو فهي ترى أن الحاجات يمكن أن تصنف ضمن ثلاثة مجاميع: الأولى، الحاجة للوجود وهي تماثل الحاجات الفسيولوجية والأمان في سلم ماسلو والثانية هي الحاجة للانتماء وهي تماثل العلاقات الاجتماعية والمكانة واخيرا الحاجة للنمو وهي تماثل تحقيق الذات في سلم ماسلو ، تفترض هذه النظرية ان هذه المجاميع الثلاثة تختلف من حيث أهداف الاشباع و أساليبه، فيتم إشباع حاجات الفرد ماديا بالطعام والمسكن وغيرها أما الحاجات الاجتماعية فتشبع بالعلاقات والتقدير في حين تشبع حاجات النمو بالتطوير والتعلم وممارسة الهوايات، وتشير النظرية إلى مبدأ مهم وهو مبدأ الاحباط- التراجع والذي يتضمن التركيز على إشباع حاجات مشبعة اصلا بسبب العجز عن إشباع حاجات أخرى وهذا يمثل سلوك تعويضي قد يكون مرضيا في بعض الاحيان وغير مرضى في احيان أخرى.

تمثل هذه النظرية إضافة نوعية لنظرية ماسلو حيث انها تعطي للتعلم الاجتماعي دورًا مهمًا في دافعية الانسان وسلوكه كما انها تفسر لماذا يبالغ البعض في إشباع حاجات معينة دون

[1]- نفيسة محمد باشرى ،فوزي شعبان مدكور ورباب فهمي، **مرجع سابق**، ص94.

أخرى لذلك فإنها تنبه الادارة إلى تحديد حاجات العاملين المهمة وتوفير الوسائل ومساعدتهم في ان يشبعوها بالانتقال مرحلة إلى أخرى.

4.7. نظرية التوقع

مؤسسها فيكتور فروم وتركز نظريته على عامل التوقع كأساس في حاجات ودوافع الإنسان بالإضافة إلى العوامل الداخلية والخارجية كمحرك للسلوك الإنساني لذا فإن عنصر الترقب والتوقع الذي تقوم عليه هذه النظرية يعتبر عاملاً قويًا في دافع الإنسان إلى اتخاذ سلوك معين أو الامتناع عنه فإذا توقع الإنسان أنه سيحصل على إشباع معين من خلال فترة مستقبلية فإن سيظل يعمل حتى يحقق هذه الرغبة أما إذا لم يتوقع الإشباع المطلوب من هذا السلوك والتوقف عنه[1].

وتقوم نظرية التوقع على افتراض مفاده أن سلوك الفرد يعتبر مؤشرًا على الدرجة التي يتوقع فيها أن هذا السلوك سيوصله إلى الأهداف والنتائج في المستقبل فهي عملية توقعية بأن السلوك الحالي سيؤدي به إلى نتيجة معينة في المستقبل فالدافع

هناك ليس نابعًا من داخل الفرد أو من بيئة العمل المحيطة به بل إنه يكمن في النتائج المتوقعة في المستقبل[2].

وعندما يفكر الموظفون في مستويات الفعالية لمهمة معينة، فإنهم يأخذون أولا في الاعتبار إنجازاتهم السابقة، الدرجة التي نجحوا فيها أو فشلوا في أنواع مماثلة من المهام في الماضي. كما

---

[1]– صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، **الإدارة والأعمال**، الاردن، عمان، دار وائل، الطبعة الثانية، 2008، ص495.

[2]– عارف بن ماطل الجريد، **التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي**، رسالة ماجيستر، السعودية، الرياض، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2007، ص33.

أنهم يعتبرون التجارب غير المباشرة من خلال مراعاة ملاحظاتهم والمناقشات مع الآخرين الذين أدوا مثل هذه المهام[1].

5.7. نظرية العدالة

تقوم هذه النظرية التي صاغها ستيسي آدامس على أساس إدراك الفرد وما إذا كان يعامل معاملته بعدالة أم لا قياسًا بالآخرين. ويشعر الفرد بعدم العدالة في المعاملة عندما يقارن نفسه بالآخرين ويسعى لإزالة هذا الشعوربوسائل مختلفة لتحقيق الشعور بالعدالة. والمثال الشائع هنا هو الأجور والمرتبات التي يحصل عليها الفرد قياسًا بزملائه في منظمة الأعمال، فعندما يدرك الفرد أن ما قدمه من عمل يستحق مكافأة أكبر مما استلم فعلاً مقارنة بالعاملين الآخرين وأدائهم فإنه يشعر بعدم العدالة ويتبنى أساليب مختلفة– مدفوعًا بهذا الشعور– لتحقيق العدالة والمساواة. وقد يكون الأسلوب الذي يستجيب به الفرد لعدم العدالة واحدًا من بين الآتي:

. بذل جهود أقل في أداء العمل

. يطالب بتغيير المكافآت للحصول على معاملة أفضل.

. تغير أسلوب المقارنة لكي تبدو الأمور أفضل.

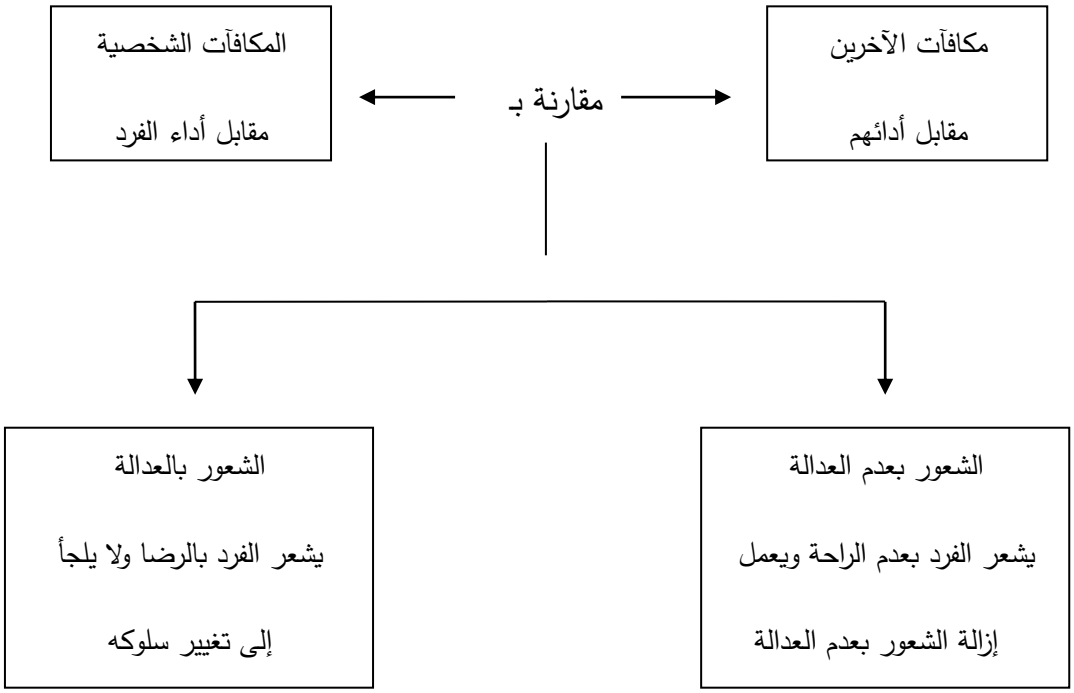
. يترك الوظيفة[2].

---

[1] –Stephen P.Robbins, Timothy A.Judge, 2013, Organizational Behavior, United States, Library of Congress, 15 Edition. P167.

[2]– عارف بن ماطل الجريد، **التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي**، رسالة ماجيستر، السعودية، الرياض، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2007، ص34.

الشكل رقم(03):يوضح مضمون النظرية



6.7. نظرية مكليلاند للإنجاز

حيث إن نظرية ماسلو لتدرج الحاجات واجهت انتقادا شديدا لعدم شمولها على كل حاجات الفرد دوافعه فقد طور مكليلاند نظريته في التحفيز مضيفا ثلاثة حوافز رئيسية وهي: الحاجة إلى القوة، الحاجة للانتماء، الحاجة للإنجاز.

ويلاحظ أن الحاجات الثلاثة التي أضافها مكليلاند في نظريته ترتبط ارتباط وثيقا بوظيفة الادارة، ويمكن تناول هذه الحاجات بشيء من التفصيل فيما يلي:

1.6.7. الحاجة للقوة

يرى مكليلاند أن شعور الفرد بالحاجة إلى القوة يجعله يسعى جاهدًا للتأثير في الاخرين وتجده حيث الخطى للحصول على مناصب قيادية في المجتمع.

ويرى أيضا مكليلاند أن هناك صفات يتميز بها هؤلاء الأفراد الذي يشعرون بالحاجة إلى القوة كالمقدرة البلاغية، وحسب الخطابة في التجمعات العامة، وقوة الشخصية والصلابة في الراي[1].

فالأفراد الذين يحتاجون الى التمتع بالقوة يهتمون كثيرا بممارستها تجاه الآخرين، مما يعني أنهم يفتشون عن مواقع القيادة. وهم يتسمون بقوة الشخصية، واللباقة، والاصرار والقدرة على فرض الرأي، كما يودون الظهور في المناسبات العامة.[2]

ويوافق مكليلاند في رأيه كتاب آخرون حيث يرون أن الأفراد الذين يتميزون بالصفات السابقة هم أكثر الناس ميلا لممارسة الرقابة الشديدة واللصيقة، وكما يبذلون الجهود المتواصلة للوصول إلى المراكز القيادية.

2.6.7. الحاجة للانتماء

ويسعى هذا النوع من الأفراد غلى كسب حب الاخرين وتجنب رفضهم لهم، وبالتالي يسعون إلى خلق علاقة حميدة وصداقة مع الاخرين ويبدون أكثر مودة وحبًا لمساعدة الاخرين.

ويرى أن هؤلاء الأفراد يشعرون بالرضا حينما يجدون الرفق من قبل غيرهم، أما إذا رفضوا من قبل الجماعة التي ينتمون إليها فإن الشعور بالألم واليأس يلازمهم ويميل هؤلاء إلى بناء علاقات اجتماعية.

---

[1]– صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سابق، ص466.

[2] خليل محمج حسن الشماع وحيضر كاظم محمود، نظرية المنظمة، الاردن، دار المسيرة، الطبعة الثالثة، 2007، ص263.

3.6.7. الحاجة للإنجاز

هي حاجة الفرد للإنجاز والنجاح والتفوق والإبداع وتحقيق نتائج ايجابية ملموسة، وإن كان ذلك يتضمن قدرًا من التحدي.[1]

إن الذين يشعرون دائما بالحاجة للإنجاز نجدهم يتميزون بالاتيك يخافون من الفشل، ويواجهون التحديات ويحددون الأهداف الصعبة ولكن ليست الاهداف المستحيلة والواقعية وإن كانت صعبة المنال، ويرغبون في تحمل المسؤولية والعمل المضنى للساعات الطوال، ويقبلون التحدي والمخاطرة في سبيل الوصول إلى طموحهم وأهدافهم.

7.7. نظرية (X)و(Y)

تنطلق هذه النظرية في جوهرها من نظرة المديرين للأفراد العاملين حيث ينظر بعض المديرين إلى العامل على أنه كسول متراخي يكره المسؤولية بطبعه وغير مبادر، بينما ينظر البعض الآخرين من المديرين إلى العامل على أساس أنه كفء وقادر على العمل وراغبًا فيه ولا يكره المسؤولية بل يتحمس للقيادة[2].

النظرية X هي نظرية تقليدية للإنسان افترض ماكريجور ذلك فيما يتعلق بالعمل الإداري، فالادارة هي المسؤولة عن تنظيم العناصر المختلفة للمؤسسة مثل المال والمعدات المادية والأشخاص، فيما يتعلق بالناس، إنها عملية توجيه الناس وجهودهم وتحفيزهم والتحكم في أفعالهم

---

[1] عدلي محمد ضاهر، مستوى الدافعية لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بغزة باستخدام نموذج خصائص العمل، رسالة ماجستير، فلسطين، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، 2016، ص17.

[2]– محمد الفاتح محمود بشير المغربي، **السلوك التنظيمي**، الاردن، دار الجنان، الطبعة الاولى، 2016، ص198

وتعديل سلوكياتهم حتى يتناسبوا مع المنظمات. في نظرية X افترض أن الناس سيكونون سلبيين لذلك يجب على الإدارة إقناع العامل ومكافأته ومعاقبته لتحقيق السلوك المطلوب للعمال[1].

ويرى دوجلاس ماكريجور مؤسس هذه النظرية أن الفئة الأولى من المديرين (X) تنظر إلى العامل نظرة متشائمة سوداوية وغير إنسانية حيث يرون في الأجور والمرتبات و الحوافز إنها لا تخرج من كونها(الجزرة التي يسعى العامل للحصول عليها في مقابل أداءه) وبالتالي فإن التواني في العمل يحول هذه الوسائل إلى (العصا) التي يمكن للإدارة لاستخدامها للضغط على العاملين، وعليه لكي تتمكن الإدارة من القيام بأعمالها يجب أن تتخذ وسائل العنف والتهديد المستمر و الإشراف و الرقابة المحكمة وهذه هي فلسفة الضغط أو ما يسمى بنظرية(X).

أما المديرين (Y) الذين يمثلون الفئة الثانية فتنظر إلى العامل نظرة متفائلة وإنسانية حيث يرون ضرورة تحرير الفرد العامل من الرقابة المباشرة وإعطاءه الحرية لتوجيه أنشطته وتحمل المسؤولية فيما يتطلب الأخذ بمبدأ اللامركزية وتفويض السلطات للمرؤوسين ومشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات وهذا هو جوهر فلسفة نظرية(Y)[2].

تشرح هذه النظرية أسلوب الإدارة التشاركي، أي التوزيعي في الطبيعة. ويخلص إلى أن الموظفين سعداء بالعمل، ولديهم دوافع ذاتية ومبدعون، ويتمتعون بالعمل بمسؤولية أكبر. تقدر أن العمال:

. قادرين على تحمل المسؤولية عن طيب خاطر ويتم تشجيعك على تحقيق الأهداف المعطاة لها.

. استكشف المسؤولية وتقبلها ولا تحتاج إلى توجيهات كثيرة.

---

[1] -V.G. Kondalkar, 2007, **Organizational Behavior**, New Delhi, India, New Age, P108

[2]– عارف بن ماطل الجريد، مرجع سابق، ص36.

. تولي العمل كجزء طبيعي من الحياة وحل مشاكل العمل بشكل إبداعي.

8. قياس الدافعية

1.8. مؤشرات الدافعية المرتفعة

1.1.8. زيادة الأداء

إن العلاقات الإنسانية الجيدة والفعالة تعنى دائمًا أداء مرتفعًا من جانب الأفراد في أي منظمة.

2.1.8. جودة الأداء

إنه لا يركز الفرد في عمله، ولا يمكن أن يتقن هذا العمل إلا إذا كانت حاجاته الأساسية مشبعة، فالحاجات الأساسية تبدأ بالحاجات الفسيولوجية وغيرها من الحاجات النفسية، وهكذا تؤدي إشباعات الأفراد لحاجاتهم الأساسية إلى سعيهم لمستوى أفضل في الأداء سعيًا لتحقيق ذاته[1].

3.1.8. المواظبة

يقصد بالمواظبة الحفاظ على مواعيد الحضور إلى العمل والانصراف منه وتعتبر المواظبة من الدلالات التي تشير إلى ارتفاع دافعية الفرد نحو العمل، بحيث يصبح الفرد راغبًا في احترام الأوقات الرسمية للعمل.

4.1.8. روح المبادرة

يقصد بروح المبادرة القيام بإدخال التحسينات واقتراح الأفكار الجديدة لصالح المنظمة، فروح المبادرة لدى الفرد تعتبر من مظاهر الدافعية المرتفعة[2].

---

[1]– محمود فتحي عكاشة، **علم النفس الصناعي**، مصر، الإسكندرية، مكتبة الجمهورية ، 1999، ص66.

[2]– صلاح عبد الباقي .**إدارة الموارد البشرية**، مصر الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000، ص293

5.1.8. انخفاض الشكاوى والتظلمات

يرتبط بزيادة وعي القادة والرؤساء المشرفين بحاجات مرؤوسيهم ومطالبهم مما يجعلهم قادرين على تفهمها والسعي لتوفيرها أو تحقيق الممكن منها، الأمر الذي يقتل بشكل واضح من شكوى الأفراد من ثروى أحوالهم أو نقص إشباع حاجاتهم[1].

6.1.8. الشعور بالانتماء

ذيوع الشعور بالانتماء بين أعضاء الجماعة. وهو شعور ينجم عن توجد الفرد مع الجماعة واستغراقه فيها لأنها ترضى دوافعه وحاجاته ولأنها تزيد من شعوره بالأمن وثقته بنفسه .

7.1.8. التعاون

يميل أعضاء الجماعة إلى التعاون والتماسك من تلقاء أنفسهم لا نتيجة سلطة خارجة[2].

2.8. مؤشرات الدافعية المنخفضة

1.2.8. كثرة الشكاوى

إن إسراف الفرد في الشكوى حيث تبدو عليه علامات ومظاهر التمرد على اللوائح والتعليمات والرؤساء بالمنظمة وعدم الانصياع لذلك[3].

2.2.8. التغيب

يعتبر معدل تغيب الفرد مؤشرًا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام والدافعية للفرد في عمله، لأن الفرد الراضي عن عمله وإذا الدافعية المرتفعة يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل،

---

[1]- محمود فتحي عكاشة، **مرجع سابق**، ص67.

[2]- عويد سلطان المشعان، **علم النفس الصناعي**، لبنان، مكتبة الفلاح، الطبعة الاولى، 1994، ص197

[3]- كامل محمد عويضة، **علم النفس الصناعي**، لبنان، بيروت، دار الكتب العلمية، الطبعة الاولى، 1996، ص168.

وأكثر حرصًا على الحضور إلى عمله وإما الفرد الذي يشعر بالاستياء اتجاه عمله وانخفاض دافعتيه فيكون كثير الغياب، وليس معنى هذا أن كل حالات الغياب ناجمة عن حالات استياء أو انخفاض الدافعية، فهناك حالات الغياب لا يمكن تجنبها مثل "المرض والحوادث والظروف الطارئة".

3.2.8. ترك الخدمة

يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد (الاستقالة) كمؤشر لدرجة الرضا العام ودرجة الدافعية نحو العمل التي سود بين أفراد القوى العاملة[1].

3.2.8. عدم الاهتمام

يتمثل عدم الاهتمام في فقدان رغبة الأفراد في تحقيق الأهداف وزوال حماسهم مما يعبر عن نفورهم من عملهم، وينشأ عدم الاهتمام عن عدم إشباع حاجات العمال وصعوبة تحقيقها[2].

3.8. أساليب قياس الدافعية

1.3.8. قياس الاستجابات المعبرة عن الحاجة

يركز قياس الاستجابات المعبرة عن الحاجة في أسلوب قياس الاستجابات المنوط بها في حالة نقص حاجة معينة حتى يتخلص الشخص من توتره ومثال هذا أن تقدير الطعام الذي يتناوله الشخص في وقت معين يستدل عنه على مستوى الدافع إلى الطعام ومن الواضح أن الباحث يهتم بقياس جانب واحد من جوانب الاستجابة مستدلا منه على وجود الدافع ويعاب على هذا الأسلوب أنه لا يستطيع قياس الاستجابات الخاصة ببعض الدوافع كدافع الانتماء وعن بعض

---

[1]- أحمد صقر عاشور ، **إدارة القوى العاملة**. مصر، إسكندرية، الدار الجامعية، 1986، ص405

[2]- كامل محمد عويضة، مرجع سابق، ص 157.

الاستجابات التي تعبر عن حاجة معينة وربما تعبر فيها، فنحن لا نأكل دائمًا لأننا نشعر بالجوع بل قد نأكل تحت تأثير منبهات خارجية أخرى.

2.3.8. قياس السوك

يرتكز هذا الأسلوب على مسلمة قواعدها العلاقة الايجابية ودرجة الدافعية الفرد ومن ثم يرتكز هذا الأسلوب على قياس قوة الاستجابة كما هي ممثلة في السرعة التي تؤدي بها ومدى استشارتها أوسعتها وليست بحاجة على جهد كبير لتقيم من خلاله الاستجابات لأنها ليست في جميع الأحوال انعكاسًا لعامل الدافعية ومع ذلك فإن استخدام هذا الأسلوب أمكن من خلاله الوصول إلى نتائج صمدت أمام الامتحان[1]. (حسن، 1986، 36)

3.3.8. قياس الأنشطة

يركز هذا الأسلوب على القياس بعض الأنشطة التي تتمثل في الاستجابات التي تعكس درجة النشاط العام مثل معدل ضربات القلب، ومعدل التنفس والنشاط الكهربائي بالمخ والعضلات والمستوى الكلي للجسم، وتوجد مشكلتان تعيبان هذا الأسلوب، بحيث أن معامل الارتباط التي كشفت عنه البحوث ضعيف، كما أن المسلمة التي يرتكز عليها هذا الأسلوب في الأنشطة المذكورة لا تتأثر بعملية التعلم ووجدت أنه بإمكان الأفراد التحكم في الكثير من الوظائف البيولوجية[2].

---

[1]– محي الدين أحمد حسن، **مرجع سابق** ، ص36.

[2]– محي الدين أحمد حسن، **مرجع سابق**، ص37.

4.8. طرق قياس الدافعية

1.4.8. الاستبيان

يعتبر الاستبيان من أكثر الطرق انتشارًا حيث يتضمن نموذج الاستبيان الأسئلة تعنى بالغرض المطلوب ويوزع الاستفتاء على الأفراد للإجابة عن أسئلته في أوقات فراغهم وإعادتها بعد ذلك. وتمتاز هذه الطريقة لقياس الدافعية بما يلي:

. إنها طريقة سهلة وتمكننا من الحصول على أراء عدد كبير من العمال بتكاليف أقل وفي وقت مناسب .

. تتميز هذه الطريقة من المقابلة بأنه من السهل تبويب وتحليل وتفسير إجابات الأفراد واستخلاص النتائج منها .

2.4.8. المقابلة

تستخدم المقابلة كأداة لقياس الروح المعنوية فتخدم نفس عرض الاستفتاء للحصول على المعلومات أو البيانات المتعلقة بالروح المعنوية مباشرة من الأفراد وقد تكون المقابلة موجهة أو مقننة بمعنى أن تحدد فيها مقدمًا جميع الأسئلة التي توجه للأفراد.

وقد تكون هذه المقابلة حرة أي غير موجهة وفيها يشجع الفرد على مناقشة أي موضوع يهتم به بدون توجيه من الباحث[1].

ويمكن أن تصبح المقابلة ناجحة إذا أديرت من باحثين ذوي خبرة في فن المقابلة للحصول على كافة البيانات المطلوبة وذلك بعد إقناع الأفراد برغبة المنظمة الصادقة في الوقف

---

[1]– كامل محمد عويضة، **علم النفس الصناعي**، لبنان، بيروت، دار الكتب العلمية، الطبعة الأولى، 1996، ص162.

على أراء ومشاعر الأفراد بهدف مصلحة الأفراد أنفسهم لتحسين الخدمات المقدمة لهم وإزالة مصادر الشكوى لراحة الأفراد والمساهمة في توافقهم ورفع من دافعيتهم .

3.4.8. دراسة سجلات المنظمة

لتكون سجلات المنظمة دلالات هامة على تمتع الأفراد الدافعية .

فدراسة سجلات الغياب لمعرفة معدلات الغياب للأفراد والإجازات المرضية وتمارض الأفراد بالإضافة إلى عدد الشكاوى التي تقدم من الأفراد، ومتوسط أداء الفرد من حيث الزيادة أو النقص عن مستويات الإنجاز العادية.

بالإضافة إلى معدلات الفاقد في الخدمات الخاصة بالمنظمة ونوع الأداء ومدى جودته ومعدل الحوادث وطبيعتها[1].

4.4.8. الملاحظة

قد يستخدم القائمين على إدارة المنظمة الملاحظة كوسيلة للتعرف على الروح المعنوية للعمال، سواء كان ذلك عن طريق الملاحظة العابرة أو ملاحظة أدائهم اليومي وسلوكهم مع زملائهم، أو عن طريق التقارير التي يكتبها لهم المشرفون على العمال، أو عن طريق ملاحظة معدلات الأداء أو معدلات الغياب[2].

---

[1]– كامل محمد عويضة، مرجع سابق، ص163.

[2]– محمود فتحي عكاشة، **علم النفس الصناعي**، مصر، الإسكندرية، مكتبة الجمهورية، 1999، ص79.

. خلاصة:

يعد موضوع الدافعية من المواضيع المهمة في علم النفس والسلوك التنظيمي، وهذا نظرًا للدور الكبير الذي تقوم به في مساهمتها في أداء الافراد ما يساهم في تطوير المنظمة ومواكبة التطور.

هذا ما يبرزه مضمون هذا الفصل الذي حاولنا من حلاله إعطاء نظرة عامة عن ماهية الدافعية وخصائصها ووظائفها ومصدرها ونظريات المفسرة لها.

مما سبق ومن خلال دراستنا النظرية الدافعية تبين لنا الدور الهام وتأثيرها في سلوكات الافراد ودفعهم لرفع من الأداء داخل المنظمة، وابرزت هذه الدراسة أهمية الدافعية في المنظمة من خلال المساهمة في تطويرها والمحافظة عليها من خلال تحقيق اهدافها.

الفصل الخامس

الجانب المنهجي

. تمهيد:

تهدف الدراسة الميدانية إلى الإجابة على إشكالية الدراسة، وهذا من خلال استعمال منهجية البحث العلمي التي تتناسب مع طبيعة الدراسة، فنجاح الدراسة يعتمد على حسن استعمال الأساليب المنهجية، وسنتناول في هذا الفصل التطرق الى الدراسة الاستطلاعية والخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات والتعريف بمنهج البحث ومجالات البحث التي سنتطرق لأدوات جمع البيانات وادوات تحليل البيانات.

1. الدراسة الاستطلاعية:

الدراسة الاستطلاعية هي إحدى مراحل المنهج الوصفي، والتي نسعى من خلال هذه المرحلة التقرب من الميدان وتأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس الدراسة ومدى صلاحيتها لتطبيقها في دراسة أساسية أو تعديله.

انطلاقًا من هدف الدراسة قمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية.

1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التأكد من وجود المشكلة

- ضبط فرضيات البحث

- تقرب من الميدان والتعرف على أفراد العينة.

-اعداد مقياس الرفاه في العمل والتأكد من صلاحيته

-التأكد من صلاحية مقياس الدافعية.

2.1. عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من **75** عاملاً من الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء تيبازة، تم اختيارهم من مختلف الأقسام والوكالات الصندوق بطريقة قصدية. وبعد اتمام المقاييس تم توزيع 75 مقياسًا وقد تم استرجاع 71وإلغاء 2 مقاييس لعدم صلاحيتها، 69 صالحة للاستعمال.

وفيما يلي بعض خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.

3.1. خصائص السيكومترية للمقاييس

1 . 3. 1.مقياس الرفاه في العمل

لقد قمنا بإعداد هذا المقياس الذي يهدف لقياس الرفاه في العمل الذي تم إعداده انطلاقًا من واقع المؤسسة الجزائرية مع الدراسة التحليلية لجملة من الدراسات السابقة، نذكر منها :

ـ دراسة (فتحي وحسنين،2019) دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي

ـ دراسة (الجنابي ومحمد، 2021) الرفاهية التنظيمية ودورها في الأداء الاستراتيجي.

ـ دراسة (المحفوظ، 2018) الرفاهية النفسية لدى معلمات رياض الأطفال

ـ دراسة (عبد الكريم، 2021) كفاءة الذات وعلاقتها النفسية لدى عينة من طلاب الجامعة

ـ دراسة (شعباني، 2018) تحديد الهدف في الحياة عاملا لتحقيق الرفاهية المهنية والاجتماعية من وجهة نظر عمال المؤسسات الاقتصادية والخدماتية

–دراسة (دهكال ومخطاري، 2020) تقييم الرفاهية في العمل في الجزائر، وسنقوم بحساب الخصائص السيكومترية للمقياس كالتالي:

أ–صدق مقياس الرفاه في العمل:

ـ حساب صدق مقياس الرفاه في العمل عن طريق صدق المحكمين: تم عرض المقياس على مجموعة مختصين تتكون من 5 اساتذة في علم النفس العمل والتنظيم، وذلك للتأكد من

صلاحية المقياس وصلاحية البنود ومدى ملائمتها للبيئة الجزائرية، وتم طلب اجراءات تعديلات على بعض البنود وتم اعادة صياغة البنود كما هو موضح في الجدول

الجدول رقم (03): اعادة صياغة بنود مقياس الرفاه في العمل

البنود الاصلية	البنود بعد التعديل
يسعى رئيسي المباشر لنشر الثقة بين العمال.	يسعى رئيسي المباشر لبناء الثقة بين العمال.
تساعدني ثقة زملائي في العمل بالثقة فيهم.	تمكنني ثقة زملائي في العمل بالثقة بهم.
بشكل عام اشعر بالارتياح مع عملي الحالي.	أشعر بالارتياح في وظيفتي الحالية.
اشعر بالارتياح مع الانجاز عملي بوظيفتي الحالية.	أشعر بالسعادة عندما احقق انجازات بوظيفتي الحالية.
افضل المحادثات الواسعة بين مدة وحين مع الاصدقاء لفهمه	اتبادل اطراف الحديث مع زملائي لفهمهم.

الجدول رقم (04): صدق مقياس الرفاه في العمل عن طريق المحكمين

البعد	معامل الصدق
الرفاه الاجتماعي	0.80
الرفاه في مكان العمل	1
الرفاه الاقتصادي	0.80
الرفاه النفسي	0.80

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق مقياس مرتفع وهذا حسب رأي المحكمين، حيث تراوحت نسبة صدق أبعاد الرفاه في العمل ما بين 0.80 و 1 وهذا يدل ان مقياس يتمتع بدرجة كبيرة من الصدق ما يجعله صالح للاستعمال في الدراسة الأساسية.

ـ صدق الاتساق الداخلي

تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد والمجموع الكلي لدرجات مقياس الرفاه في العمل.

الجدول رقم (05): صدق مقياس الرفاه في العمل عن طريق الاتساق الداخلي.

البـعـد	معامل الصدق	مستوى الدلالة
الرفاه الاجتماعي	0.68	0.01
رفاهية مكان العمل	0.90	0.01
الرفاه النفسي	0.86	0.01
الرفاه الاقتصادي	0.71	0.01

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق مقياس مرتفع، حيث تراوحت نسبة الرفاه في العمل ما بين 0.68 و0.90 وكانت دالة عند مستوى دلالة 0.01 وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق وهو صالح للاستعمال في الدراسة الأساسية.

ب ـ ثبات مقياس الرفاه في العمل:

ـ تم التأكد من ثبات مقاس الرفاه في العمل عن طرق ألفا كرونباخ:

جدول رقم (06): ثبات مقياس الرفاه في العمل بطريقة ألفا كرونباخ.

البـعـد	معامل الثبات
الرفاه الاجتماعي	0.81
الرفاه مكان العمل	0.84
الرفاه النفسي	0.82
الرفاه الاقتصادي	0.73
الكلي	0.92

نلاحظ من خلال الجدول التالي أن معامل ثبات ألفا كرونباخ يتراوح ما بين 0.73 و0.92 وهذا ما يجعله يتصف بدرجة عالية من الثبات تجعله قابلاً للاستعمال بالدراسة الأساسية.

1-3-2- مقياس الدافعية:

لقد قمنا بإعداد هذا المقياس الذي يهدف لقياس الدافعية للعمال الذي تم تبني مقياس الدافعية انطلاقًا دراسة (ابو الجديان، 2020) دور الدافعية للإنجاز في تحسين الأداء الوظيفي وسنقوم بحساب خصائصه السيكومترية للمقياس كالتالي.

أ-صدق مقياس الدافعية:

ـ صدق المحكمين:

ـ حساب صدق مقياس الدافعية عن طريق صدق المحكمين:

تم عرض المقياس على مجموعة مختصين تتكون من 5 اساتذة في علم النفس العمل والتنظيم، وذلك للتأكد من صلاحية المقياس وصلاحية البنود ومدى ملائمتها للبيئة الجزائرية، وتم طلب اجراءات تعديلات على بعض البنود وتم اعادة صياغة البنود كما هو موضح في الجدول

الجدول رقم (07): اعادة صياغة بنود مقياس الدافعية

البنود الاصلية	البنود بعد التعديل
توصل مع زملائي لتنفيذ الأعمال عبر البريد الالكتروني.	استمر مع زملائي في العمل حتى نتوصل إلى لإنجازها أو اتمامها
اتخذ قراري بعد مشاورة ونصيحة الاخرين.	اتخذ قراري في مجال العمل بعد مشاورة ونصيحة الاخرين.
أفضل التعامل مع الزملاء ذوي خبرة.	أفضل التعامل مع الزملاء الأكثر خبرة.
تنصب اهتماماتي على ما سأحقه في مستقبل	تنصب اهتماماتي على ما سأحقه في مستقبل حياتي. (في مستقبلي المهني)

الجدول رقم (08): صدق مقياس الرفاه في العمل عن طريق المحكمين

البعد	معامل الصدق
المثابرة	0.60
تحديد الهدف	0.80
مستوى الطموح	0.80
الكفاءة المدركة	0.80

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق مقياس مرتفع وهذا حسب رأي المحكمين، حيث تراوحت نسبة صدق أبعاد الدافعية ما بين 0.60 و 0.80 وهذا يدل ان مقياس يتمتع بدرجة كبيرة من الصدق ما يجعله صالح للاستعمال في الدراسة الأساسية.

ـ صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد والمجموع الكلي لدرجات مقياس الدافعية

الجدول رقم(09): صدق مقياس الدافعية عن طريق الاتساق الداخلي.

البـعـد	معامل الصدق	مستوى الدلالة
المثابرة	0.79	0.01
تحديد الاهداف	0.80	0.01
مستوى الطموح	0.85	0.01
الكفاءة المدركة	0.84	0.01

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق مقياس مرتفع، حيث تراوحت نسبة أبعاد الدافعية ما بين 0.79 و0.85 وكانت دالة عند مستوى 0.01 وهذا يدل أن الاختبار يتمتع بدرجة من الصدق ويصلح للاستعمال في الدراسة الأساسية.

ب ـ ثبات مقياس الدافعية:

تم التأكد من ثبات مقياس الدافعية عن طريق الفا كرونباخ

الجدول رقم (10): ثبات مقياس الدافعية بطريقة ألفا كرونباخ.

البـعـد	معامل الثبات
المثابرة	0.55
تحديد الهدف	0.68
مستوى الطموح	0.75
الكفاءة المدركة	0.78

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ثبات ألفا كرونباخ يتراوح ما بين 0.55 و0.78 وهذا ما يجعل مقياس الدافعية يتصف بدرجة عالية من الثبات تجعله صالحًا للاستعمال بالدراسة الأساسية.

2ـ منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لأنه يتماشى مع طبيعة الدراسة وأهدافها وفرضياته لدراسة علاقة الرفاه في العمل بالدافعية. وكان سبب اختيارنا للمنهج الوصفي لأنه يتماشى مع طبيعة وأهداف الدراسة. ومن خلال تبيننا هذا المنهج اتبعنا الخطوات التالية:

ـ الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

ـ التقرب من الميدان اكثر وجمع المعطيات.

ـ بناء الاشكالية.

ـ اعداد مقياس الرفاه في العمل.

ـ تبني مقياس الدافعية وتكيفيه.

ـ التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياسين، الثبات والصدق.

ـ تطبيق هذا المقياس على 159 عاملاً وتم اختيارهم بطريقة قصدية.

ـ جمع البيانات وتحليلها كميًا ونوعيًا لتحقق من فرضيات البحث.

يعتبر المنهج الوصفي أحد المناهج المعتمدة في العلوم الاجتماعية، حيث يقوم المنهج الوصفي بوصف وتحليل الظاهرة وتوصل الى نتائج.

يعرف المنهج الوصفي هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميا فالتغيير الكيفي يصف لنا الظاهرة بوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميًا يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها او درجة ارتباطها مع الظواهر الاخرى[1].

3. مجالات الدراسة:

1.3. مكان الدراسة:

1.1.3. نشأة المؤسسة:

لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية .

[1]- سعد سلمان المشهداني، **منهجية البحث العلمي**، الاردن، دار أسامة، الطبعة الاولى، 2019، ص126.

مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة،العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية

تسيير المنح العائلية لحساب الدول

تحصيل الاشتراكات

الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات

منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل

المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية

تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي

إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.

القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية ، على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي

تسيير صندوق المساعدة والنجدة

إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج

إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم

تنظيم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يتولى مجلس الإدارة، إدارة الصندوق وهو خاضع لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

هياكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

حتى يتمكن الصندوق من القيام بمهامه،على المستوى المركزي والولائي، فهو يتكون من :

مديرية عامة

49 وكالة ولائية (اثنان منها بالجزائر العاصمة).

839 هياكل الدفع:

368 مركز دفع.

405ملحقة دفع.

66 ملحقة محلية.

4 عيادات متخصصة (الجراحة القلبية للأطفال، العظام والتأهيل، أمراض الأذن والأنف والحنجرة وجراحة الأسنان) .

4 مراكز للتصوير الطبي الشعاعي .

35 مركزا للتشخيص والعلاج.

55 صيدليات تابعة للصندوق.

30 حديقة و رياض الأطفال.

مطبعة .

مركز عائلي ذو طابع اجتماعي.

المستفيدون

لعمال الأجراء، مهما كان قطاع النشاط،

الممتهنين (المتربصين)،

الطلبة،

المتربصين في مجال التكوين المهني.

فئة المعاقين،

المجاهدين،

المستفيدون من امتيازات الضمان الاجتماعي (المنح والريوع)،

المستفيدون من المنح الجزافية للتضامن (الأشخاص المرضى أو المسنين وغير الناشطين).

المستفيدون من منحة التضامن (المرضى، المسنين وغير النشطين) ذوي الحقوق هم:

الزوج، الزوجة.

الأطفال القصر.

الفتيات الغير المتزوجات غير العاملات

الأصول.

الأداءات

يتم التكفل بمصاريف العلاج الطبي والأدوية بنسبة 80% وبنسبة 100 % في بعض الحالات (لاسيما المرضى المصابين بأمراض مزمنة).

يتم تعويض فترات التوقف عن العمل بسبب المرض بنسبة 50% من الأجر خلال الخمسة عشرة يوما الأولى وترفع إلى نسبة 100% من الأجر بعدها .

وتصل المدة القصوى لهذا التعويض إلى ثلاث (03) سنوات .

التكفل بالتأمين عن الأمومة بنسبة 100%، حيث تستفيد المرأة العاملة من عطلة أمومة تصل إلى 98 يوما، يساوي المبلغ الأدنى لمنحة العجز إلى نسبة 75% من الأجر الوطني الأدنى المضمون، عند وفاة المؤمن له اجتماعيا يستفيد ذوي حقوقه من منحة الوفاة.

تمنح الأخطار المهنية الحق التغطية بنسبة 100 % في مجال العلاج والتوقف عن العمل بسبب المرض، يتم تسديد الريوع في حالة الآثار الجسدية الناجمة عن الحوادث، وتسدد الريوع لفائدة ذوي الحقوق في حالة وقوع حادث العمل المفضي إلى الوفاة.

الرقابة الطبية

هي فاعل طبي في مجال تسيير المخاطر، إذ يتمثل دور الرقابة الطبية فيما يلي :

تقديم الاستشارة الطبية إلى المؤمن لهم اجتماعيا ومهنيي الصحة في مجال التشريع الطبي والاجتماعي؛

مرافقة المؤمن لهم اجتماعيا تحسين نوعية التكفل بهم ولاسيما المصابين بأمراض مزمنة وذلك بالتشاور مع مهنيي الصحة،

تحليل ومراقبة طلبات الحصول على الأداءات؛

السهر على التنفيذ السليم للقوانين.

الهيكلة والتنظيم

تتشكل الرقابة الطبية من ممارسين استشاريين (طبيب مستشار وطبيب جراح للأسنان مستشار) وكذا مستخدمين إداريين ، ويتم تنظيم مصالحها، وطنيا ومحليا، وفقا لهيكل هرمي

تضمن مهمة الرقابة الطبية التي يقوم بها الممارس المستشار، تطبيق تشريع الضمان الاجتماعي وتسمح باستفادة كل مؤمن له اجتماعيا من الأداءات الموافقة لحالته الصحية.

المهام

يستقبل الطبيب المستشار المؤمن لهم اجتماعيا الذين تقرر مصالح الأداءات إخضاعهم للرقابة الطبية. وله أن يستدعي المريض إذا رأى أن الفحص الطبي أمرا ضروريا. بعد دراسة الملف الطبي، يقوم الطبيب المستشار باتخاذ قرار حول طلب تعويض أداءات الضمان الاجتماعي، هذا القرار الذي يحول إلى مصالح الأداءات. يمكن للرأي الطبي أن يشمل وصفة طبية، عطلة مرضية، طلب الحصول على تكفل بالحالات المرضية المزمنة، العجز، وحوادث العمل والأمراض المهنية.

يمكن إجراء الرقابة الطبية :

قبل تسديد الأداءات (الرقابة القبلية)

أو بعد تسديد الأداءات(الرقابة البعدية)

يتم إصدار رأي طبي إيجابي عندما يكون لدى الطبيب المستشار أدلة مقنعة تبرر طلب الحصول على الأداءات.

ويتم جمع المعلومات الطبية بالملف الطبي و/ أو لدى الطبيب المعالج .

ويتم إصدار قرار الرفض ذي الطابع الطبي في حال وجود خلاف بين الطبيب المعالج والممارس المستشار حول تقييم الحالة الصحية للمريض.

الخبرة الطبية هي طريقة الطعن الوحيدة

يحرر طلب الخبرة الطبية من قبل المؤمن له اجتماعيا.

ويتم إصدار قرار الرفض ذي الطابع الإداري فيحال عدم الاتفاق على تطبيق التنظيم.

في حال إصدار رفض ذي طابع إداري، يتم الطعن وكمرحلة أولى لدى اللجنة المحلية للطعن المسبق المؤهلة و لدى اللجنة الوطنية للطعن المسبق المؤهلة كمرحلة ثانية.

يرفع النزاع المتعلق بتقييم حالة العجز ونسب العجز في مجال حوادث العمل والأمراض المهنية، أمام لجنة العجز الولائية المؤهلة

التأمين على المرض

تتضمن أداءات التأمين على المرض :

الأداءات العينية :

تسمح لك الأداءات العينية ولذوي حقوقك بالاستفادة منتكفل بمصاريف العلاج الصحي ، وتغطي النفقات التالية :

الطبية.

الجراحية.

الاستشفائية.

الأعمال الطبية.

الصيدلانية.

الأجهزة.

الأعضاء الاصطناعية.

عادة التأهيل الوظيفي والتأهيل المهني.

العلاج والجراحة التجبيرية للأسنان.

جراحة عظام الوجه والفكين النظارات الطبية.

العلاج بالمياه المعدنية وفي مجال النقل الصحي أو كل وسيلة نقل تقتضيها الحالة الصحية للمريض، أداءات مرتبطة بالتنظيم الأسري.

الأداءات النقدية :

تسمح لكم الأداءات النقدية الاستفادة من دفع تعويضية يومية موجهة لتعويض الدخل المفقود، عندما تضطرون إلى التوقف المؤقت عن العمل بسبب المرض.

للاستفادة من هذه الأداءات يجب أن :

تكون لديكم صفة المؤمن له(ا) اجتماعيا

تبرير فترة معينة من العمل

نسب التكفل بالمصاريف الطبية :

كقاعدة عامة بنسبة 80%، و 100 % في الحالات المنصوص عليها وفق التنظيم (بعض الأمراض المزمنة، المستفيدون من معاش التقاعد أين يكون المبلغ أقل من الأجر الوطني الأدنى المضمون).

لتعويض المصاريف الصيدلانية، يجب عليكم تقديم ما يلي :

وصفة طبية ملصق عليها قسيمات الدواء.

بطاقة الشفاء.

يتم تعويض هذه المصاريف عن طريق التحويل إلى الحساب البريدي الجاري أو البنكي للمؤمن له اجتماعيا.

لتسليم الأدوية في إطار نظام الدفع من قبل الغير:

يجب عليكم تقديم ما يلي :

بطاقة الشفاء محينة .

وصفة علاجية

يتم إعفاؤكم من الرقابة الطبية القبلية في الحالات التالية :

إذا كنتم مصابون بأمراض مزمنة،,

إذا تجاوز سنكم الـ 75 سنة،,

غير أنه وفي حال تضمنت وصفتكم أدوية خاضعة لشروط خاصة للتعويض (ليست ضمن العلاج الخاص المعتاد) فتخضع إلى الرقابة الطبية القبلية

التزاماتكم في حال التوقف عن العمل :

عليكم التصريح بالتوقف عن العمل إلى الصندوق في أجل يومين(02) للعمل ولا يتم احتساب اليوم المحدد للتوقف عن العمل(إيداع أو إرسال الشهادة الطبية للتوقف عن العمل عن طريق البريد).

لا تقم بأي نشاط مهني غير مرخص.

لا تغادر مكان إقامتك إلا إذا وصف لك الطبيب ذلك لأغراض علاجية (يؤذن بالخروج من الساعة 10 صباحا إلى غاية الرابعة بعد الزوال).

لا يجب التنقل دون إذن مسبق من الصندوق (لأغراض علاجية، لقضاء فترة نقاهة ، أو لأسباب شخصية مبررة).

الخضوع إلى الرقابة الطبية أو الإدارية التي يقوم بها الصندوق (الزيارات المنزلية).

تساوي التعويضة اليومية ما يلي :

بنسبة 50% من الأجر الخاضع للاشتراكات، تقتطع منها اشتراكات الضمان الاجتماعي والضريبة على الدخل الإجمالي، بالنسبة لـ 15 يوما الأولى من التوقف عن العمل.

ويتم رفع هذه النسبة إلى 100% في الحالات التالية :

ابتداء من اليوم السادس عشر (16) من التوقف عن العمل

في حال الاستشفاء

في حال المرض طويل الأمد

بطاقة الشفاء

يعتبر مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على استعمال التكنولوجيات "الدقيقة "والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء و يأتي هذا النظام في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قارياً وعربياً. فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق و بيئته.

أهدافـه

تحسين نوعية الآداءات المقدمة عن طريق :

تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات

التعويضات المنتظمة و السريعة

تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية :

الصيادلة

الأطباء

الهياكل الصحية

التحكم في التسيير:

عن طريق القوة الإنتاجية

الدقة في المراقبة

مكافحة كل أشكال الغش و التجاوزات

أهم المراحل التي مر بها المشروع

المرحلة	الفترة
نشر الإعلان عن مناقصة	14 أغسطس 2005
فتح الأظرفة	01 أكتوبر 2005
التقويم التقني و المالي	19 فبراير 2006
اختيار الممون	14 مايو 2006
توقيع العقد	03 يوليو 2006
انطلاق الدراسات التقنية	19 يوليو 2006
انطلاق أشغال تهيئة مركز الشخصنة	سبتمبر 2006

المرحلة	الفترة
استلام مركز الشخصنة	فبراير 2007
إطلاق إجراءات التعميم	يناير 2007
تدشين مركز الشخصنة	19 أبريل 2007
انطلاق إنتاج البطاقات	مايو 2007
توزيع أولى البطاقات	**Juin 2007**
Réception premières factures électronique	يونيو 2007
استلام أولى الفواتير الإلكترونية	03 يوليو 2007
التعميم إلى باقي الوكالات	يناير 2009
توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية إلى كافة فئات المؤمن لهم اجتماعيا الحائزين على بطاقة الشفاء بإقليم الولاية	01 أغسطس 2011
تعميم استعمال بطاقة الشفاء في إطار نظام الدفع من قبل الغير للمواد « الصيدلانية » على المستوى الوطني.	03 فبراير 2013

الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء :

بقدرة استيعاب : "32 كيلوبايت".

هي بطاقة مطابقة لمقاييس إيزو 7810 , 7816

تمتاز بالمرونة وقوة تأمين وحفظ البيانات

تسمح باستعمال الرمز السري

بطاقة من البلاستيك المقوى.

قابلة للعمل البيني عن طريق نظام تسيير الملفات.

بطاقات **PET** (الحياة 5 سنوات على الأقل)

مختلف استعمالات البطاقة الإلكترونية الشفاء

تسمح بـ :

مراقبة مدة صلاحية البطاقة

مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا في أداءات الضمان الاجتماعي

مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية

الإعداد الأوماتيكي للفاتورة الإلكترونية (ورقة العلاجات).

التأكد من هوية حامل البطاقة

التوقيع الإلكتروني للفاتورة

إنتاج وإرسال الفواتير الإلكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

المعلومات المقررة ببطاقة الشفاء

المعلومات الإدارية :

الحق في أداءات الضمان الاجتماعي

معلومات حول التعاقدات

المعلومات الطبية:

الحالات الاستعجالية والأمراض طويلة الأمد

معلومات حول الأعمال الطبية المعوضة من قبل الضمان الاجتماعي ومعلومات تقنية وتأمينية.

مفاتيح مهني الصحة:

تصدر في شكل مفتاح ناقل البيانات لفائدة مختلف المؤهلين لاستعمال نظام الشفاء. تسمح هذه المفاتيح بـ :

إعداد الفواتير الإلكترونية وتوقيعها،

تشغيل البرمجيات المهنية،

الدخول إلى المعلومات الموجودة ببطاقة المؤمن له اجتماعيا،

تشفير الرسائل واستخراج وإرسال الحصص الخاصة بالفواتير.

هي في شكل مفتاح أوسب

المستعملين الأساسيين للبطاقة:

الأطباء

الصيادلة

مخابر التحاليل الطبية،

مكاتب الدخول بالمستشفيات،

صانعي زجاج النظارات الطبية ،

الأطباء المستشارين للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء،

مختلف أعوان الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (التنشيط والتحيين ....الخ).

قارئات بطاقة الشفاء

يسمح جهاز قارئة البطاقة الالكترونية الشفاء موجه إلى المستعملين، بقراءة البطاقة.



4. مجتمع وعينة الدراسة:

1.4. مجتمع الدراسة:

يقصد به جميع مفردات أو وحدات الظاهرة تحت البحث، فقد يكون المجتمع من سكان مدينة او مجموعة من عمال مؤسسة معينة، أو وحدات معرفة بصورة واضحة بحيث يمكن تمييز الوحدات الاحصائية التي تدخل ضمن هذا المجتمع دون غيرها، ويعرف بأنه كل الافراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة، فهو مجموع وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات.

هو المجتمع الذي نجري فيه الدراسة ونختار منه عينة التي نجري عليها الدراسة ومجتمع الدراسة الذي سنجري عليه البحث هم 808 عاملاً الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية تيبازة.

الجدول رقم (11): توزيع مجتمع البحث حسب التصنيف.

التصنيف	التكرار المطلق	التكرار المئوي
إطارات عليا	10	٪1.24
إطارات الوسطى	295	٪36.51
أعوان التحكم والمهارة	457	٪56.56

أعوان التنفيذ	46	٪5.69
المجموع	808	٪100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية هم من أعوان التحكم والمهارة وهذا راجع لطبيعية نشاط الشركة التي يتميز نشاطها بالتقني، حيث تعتمد على تقنين وتقنين سامين في تخصصات مختلفة وهذا نظرا لطبيعة نشاط الصندوق الذي يتطلب تكوين متخصص. ثم يليهم الاطارات الوسطى ثم أعوان التنفيذين الذي يعتبرون مساعدين في اعمال الشركة ويتوزعون في عدة مناصب، ثم الإطارات السامية والتي تمثل نخبة الصندوق ونجد أغلبيتهم تتمركز في المديرية العامة وهذا للتسيير وغيرها.

2.4. عينة الدراسة الأساسية:

العينة هي مجموعة من الوحدات المستخرجة من المجتمع الإحصائي بحث تكون ممثلة بصدق لهذا المجتمع، وبعبارة أخرى فالعينة مجموعة من الوحدات التي يجب أن تتصف بنفس مواصفات مجتمع الدراسة. (بوحفص،2016، 136) فقد قمنا باختيار عينة من مختلف الرتب ومن مختلف مديرية ومصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية تيبازة باستعمال الطريقة قصدية لاختيار هذه العينية والتي تكونت من 190 عاملاً. وقد تم توزيع 190 استبيانًا تم استرجاع 164 مقياسًا مع 05 مقاييس ملغاة فأصبح عدد المقاييس الصالحة للتحليل الاحصائي 159مقياسًا.

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف.

التصنيف	التكرار المطلق	التكرار المئوي
إطارات عليا	3	٪2
إطارات الوسطى	60	٪38

أعوان التحكم والمهارة	75	٪47
أعوان التنفيذ	21	٪ 13
المجموع	159	٪100

5. أدوات جمع البيانات:

تختلف ادوات البحث النفسي ووسائله من بحث إلى آخر، فمن اختبارات إلى الاستبانات واستمارات والاستفتاء إلى المقابلة والملاحظة وغير ذلك، وتتحد الأداة المناسبة في ضوء أهداف البحث وفرضياته والأسئلة التي يسعى إلى الإجابة عنها. وقد يحتاج الباحث إلى استخدام أكثر من أداة حتى يتمكن من الإجابة عن جميع الأسئلة التي تطرحها دراسته بدقة[1].

وفق اهداف دراستنا وللجمع المعلومات من عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بتيبازة اتجاه الرفاه في العمل والدافعية قمنا بإعداد استبيان مقسم للجانبيين قسم يحتوي على الجانب الموضوعي الذي يحتوي بدوره على مقياس الرفاه في العمل والدافعية وجانب البيانات الشخصية.

1.5. مقياس الرفاه في العمل:

لقد تم اعداد مقياس الرفاه في العمل انطلاقًا من واقع المؤسسة الجزائرية ومجموعة من الدراسات السابقة التي تم ذكرها في الدراسة الاستطلاعية، وبعد إجراء التعديلات اصبح المقياس يحتوي على 24 بندًا مرقمة من 1إلى 24 وهي موزعة على 4 أبعاد التي اعتمدنها كمؤشر لدراسة الرفاه في العمل وهي موزع كالتالي:

---

[1]– محمد خليل عباس، محمد بكر نوفل، محمد مصطفى العبسي وفريال محمد أبو عواد، **مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، الاردن، دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2007، ص237.

الجدول رقم (13): توزيع البنود على الابعاد مقياس الرفاه في العمل

البـعـد	البـنـود
الرفاه الاجتماعي	22.20.14.11.5.2
الرفاه في مكان العمل	10 .21.17.18.13.7.1
الرفاه الشخصي	23.15.06.9.8.4
الرفاه الاقتصادي	24.19.16.12.6.3

ولقد تم تنقيط وفق سلم "ليكرت" الخماسي من 1 إلى 5.

الجدول رقم (14): تنقيط بنود مقياس الرفاه في العمل.

الإجابة	تنقيط البنود الموجبة
موافق بشدة	5
موافق	4
محايد	3
غير موافق	2
غير موافق بشدة	1

2.5. مقياس الدافعية:

تم تبني مقياس الدافعية انطلاقًا من دراسة (أبو الجديان، 2020) دور الدافعية للإنجاز في تحسين الاداء الوظيفي دراسة ميدانية شركة الاتصالات الفلسطينية وتم تكيفه من طرف الباحث ومراجعته وتحكيمه من طرف البروفيسور نعموني مراد، ويحتوي هذا المقياس على 26 بندًا مرقمة من 25 إلى 50 وهي موزعة على 4 أبعاد تمثل التي اعتمدناها كمؤشر لدراسة الدافعية وهي موزع كالتالي:

الجدول رقم (15) يبين توزيع البنود على الابعاد مقياس الدافعية.

البـعـد	البـنـود
المثابرة	25. 26. 27. 28. 29. 30
تحديد الهدف	31. 32. 33. 34. 35
مستوى الطموح	36. 37. 38. 39. 41. 42
الكفاءة المدركة	43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50

ولقد تم تنقيط وفق سلم "ليكرت" الخماسي من 1 إلى 5.

الجدول رقم (16) تنقيط بنود مقياس الدافعية

الإجابة	تنقيط البنود الموجبة
موافق بشدة	5
موافق	4
محايد	3
غير موافق	2
غير موافق بشدة	1

6. أدوات المعالجة الاحصائية للبيانات:

ـ ألفا كرونباخ: استعملنا هذا المعامل من أجل حساب ثبات المقياسين.

ـ التجزئة النصفية: استعملنا هذا المعامل من أجل ثبات المقياسين.

ـ النسب المئوية: استعمل في حساب صدق المحكمين

ـ تحليل الانحدار.

ـ معامل ارتباط بيرسون: استعملنا هذا معامل من أجل حساب صدق المقياسين وتحديد درجة ارتباط بين الرفاه في العمل والدافعية .

ـ تم الاستعانة بالرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS**) نسخة رقم (20) لتحليل النتائج البحث ودراسة ثبات وصدق المقياسين وكذلك لتحليل نتائج فرضيات البحث.

الفصل السادس

تحليل ومناقشة النتائج

تمهيد:

سنقوم في هذا الفصل بعرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا الميدانية من خلال تفسير ومناقشة النتائج التي أسفرت عنها الدراسة ومقارنتها مع فرضيات التي تم صياغتها في شكل إجابة مؤقتة عن سؤال إشكالية الدراسة وكانت فرضيات الدراسة حول علاقة الرفاه في العمل بالدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء **(CNAS)**.

1. عرض ومناقشة فرضيات الدراسة

1.1. عرض ومناقشة الفرضية العامة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الرفاه في العمل على الدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء

الجدول رقم (17): يبين تحليل الانحدار المتعددة لتأثير أبعاد الرفاه في العمل على الدافعية

أبعاد الرفاه في العمل	**B**	الخطأ المعياري	**Beta**	قيمة **T**	الدلالة الاحصائية
الرفاه الاجتماعي	**-0.16**	**0.28**	**-0.006**	**-0.05**	غ. دال
الرفاه في مكان العمل	**-0.61**	**0.36**	**-0.023**	**-0.16**	غ. دال
الرفاه النفسي	**0.62**	**0.34**	**0.23**	**1.84**	غ. دال
الرفاه الاقتصادي	**0.22**	**0.25**	**0.83**	**0.89**	غ. دال

التعليق

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) ان معامل **Béta** للرفاه الاجتماعي بلغ -0.006 وبدراسة الفروق نجد ان اختبار **T** بلغ -0.05 وهي غير دال احصائيا وهذا يدل ان الرفاه

الاجتماعي لا يؤثر على الدافعية. اما بالنسبة للرفاه في مكان العمل فقد بلغ معامل **Béta** قد بلغ 0.02- وبدراسة الفروق نجد ان اختبار **T** فقد بلغ 0.16- وغير دال إحصائيا وهذا يدل ان الرفاه في مكان العمل لا يؤثر على الدافعية. ونلاحظ ان معامل **Béta** للرفاه النفسي قدر بـ 0.23 وبدراسة الفروق نجد ان معامل اختبار **T** قدر بـ 1.84 وغير دال إحصائيا وهذا يثبت ان الرفاه النفسي لا يؤثر في الدافعية. اما بالنسبة للرفاه الاقتصادي قدر معامل **Béta** قدر بـ 0.83 وقدر معامل **T** بـ 0.89 غير دال إحصائيا وهذا يدل على ان الرفاه الاقتصادي لا يؤثر في الدافعية. ونستخلص مما سبق أن إبعاد الرفاه في العمل (الرفاه الاجتماعي، الرفاه في مكان العمل، الرفاه النفسي، الرفاه الاقتصادي) لا تؤثر في الدافعية.

وتختلف نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (الجنابي ومحمد، 2021) الرفاهية التنظيمية ودورها في الأداء الاستراتيجي وتوصلت الدراسة إلى أن يوجد تأثير معنوي لبعد الرفاه الاجتماعي في متغير الأداء الاستراتيجي. ويرجع هذا لاختلاف إلى البيئة وخاصة ظروف العمل والعينة.

ومما سبق نستخلص عدم تحقق الفرضية التي نصت على وجود أثر أبعاد الرفاه في العمل على الدافعية.

2.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الجدول رقم (18): وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية

الفرضية الجزئية الاولى	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية	0.23	0.01

تعليق:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) ان معامل الارتباط بين الرفاه في العمل والدافعية قدر ب(0.23) وهو دال عند مستوى دلالة (0.01) وهذا ما يثبت وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه في العمل والدافعية.

مما سبق نلاحظ وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه في العمل والدافعية وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة الرفاه النفسي والدافع الجوهري: العلاقة بين الطلاب الذين يبدؤون دراساتهم الجامعية في كلية التربية في سيوداد ريال **(Olivares,2020)** وخلصت الدراسة الى أن هناك علاقة إيجابية بين تصور الرفاهية النفسية لدى المشاركين ودوافعهم نحو بداية الدراسات الجامعية. وتختلف نتائج دراستنا مع النتيجة مع دراسة الرفاه النفسي والدافعية للعمل بين المهنيين الطبين **(Rehman et all, 2018)** وتوصلت الدراسة الى الرفاه النفسي كان له علاقة عكسية كبيرة مع الدافع الخارجي. ونرجع اختلاف نتائج هذه الدراسة مع دراستنا ربما يرجع لاختلاف البيئة وعينة الدراسة.

ومما سبق نستخلص ان للرفاه في العمل دور مهم في الدافعية لكن ما التمسناه في نتائج دراستنا ان هذا الدور لم يكن كبيرا كما كان متوقع لكن ممكن نرجع وجود العلاقة الارتباطية الضعيفة لكيفية تصور الرفاهية من طرف العمال آو لظروف آو متغيرات دخيلة او رجع لخصوصية المؤسسة بحكم انها مؤسسة اقتصادية ومن بين المؤسسات التي تقدم أحسن الرواتب من بين المؤسسات الوطنية ربما هذا الامر ما اثر على نتائج الدراسة، حيث نجد ان الرفاهية لها دورا مهم في المساهمة في الرفع من الدافعية وممكن تكون هناك متغيرات دخيلة أثرت على الدراسة يمكن تناولها في دراسات أخرى، بحكم ان الرفاه في العمل يساهم في تحسين الدافعية كما جاء في تعريف الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالإمارات للرفاه الوظيفي انه يساهم في تحسين الدافعية للعمل مما ينعكس إيجابا على سعادتهم وولائهم وانتمائهم للمؤسسة، ومن خلال هذا التعريف يعتبر ان الرفاه مساهم أساسي في تحسين الدافعية وهذا من خلال خيار لسلوك العمل والوقاية من الأخطار والإمراض المهنية وتوفير مناخ محفز.

3.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه الاجتماعي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء

الجدول رقم (19): وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاجتماعي والدافعية

الفرضية الجزئية الثانية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاجتماعي والدافعية	**0.17**	**0.05**

تعليق:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) ان معامل الارتباط بين الرفاه الاجتماعي والدافعية قدر ب(0.17) وهو دال عند مستوى دلالة (0.05) وهذا ما يثبت وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه الاجتماعي والدافعية.

نلاحظ ما سبق وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه الاجتماعي والدافعية اي كلما ارتفع الرفاه الاجتماعي ارتفعت معه الدافعية لكن بدرجة ضئيلة. وتتفق نتائج هذا الدراسة مع دراسة (الجنابي ومحمد، 2021) الرفاهية التنظيمية ودورها في الأداء الاستراتيجي وتوصلت الدراسة إلى ان يوجد تأثير معنوي لبعد الرفاه الاجتماعي في متغير الأداء الاستراتيجي.

حيث يركز بعد الرفاه الاجتماعي على الاحترام والثقة داخل المنظمة، حيث يعد الاحترام امر مهما في العلاقات حيث كل شيء يبدأ بالاحترام حيث عندما يسود هذا الاخير بين جميع اطراف المنظمة بين الزملاء والرؤساء والمرؤوسين يساهم في خلق الثقة بين الافراد وتعتبر الثقة حيث يرى مكسويل ان الثقة تكون "عندما تحترم الناس، وتقضي معهم الوقت الكافي لتنمية تجارب مشتركة، سيكون لديك الفرصة لتنمية الثقة. والثقة أمر ضروري لكل العلاقات الجيدة" حيث نجد ان العلاقات الجيدة تعتبر من الرفاه الاجتماعي وهذا ما اكده ريف وسينجر "أن العلاقات الاجتماعية الايجابية مع الاخرين من أهم مؤشرات الرفاه النفسي" وبناءا على ما سبق نجد ان العلاقات الاجتماعي الايجابية التي يسودها الاحترام والثقة من الأمور المساهمة في الرفاه الاجتماعي في المنظمة اذي بدوره يساهم في الرفع من الدافعية لدى العمال من خلال الجو الايجابي الذي يحقق من خلال الرفاه الاجتماعي ما يساعد العمال في الحب للقدوم للعمل وتقديم الأفضل بسبب الجو من الثقة والاحترام بين افراد المنظمة. ولكن ما توصلنا اليه خلال دراستنا

وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه الاجتماعي والدافعية كان عكس ما هو متوقع حيث كان متوقع ان تكون النتيجة افضل مما توصلنا اليه. وممكن نعزى هذه النتيجة لوجود متغيرات داخلية او ظروف خاصة في الصندوق هذا ما أثر على نتيجة الدراسة.

4.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه في مكان العمل والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

الجدول رقم (20) وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في مكان العمل والدافعية

الفرضية الجزئية الثالثة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في مكان العمل والدافعية	**0.19**	**0.05**

تعليق:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) ان معامل الارتباط بين الرفاه في مكان العمل والدافعية قدر ب(0.19) وهو دال عند مستوى دلالة (0.05) وهذا ما يثبت وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه في مكان العمل والدافعية.

نلاحظ ما سبق وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه في مكان العمل والدافعية اي كلما ارتفع الرفاه في مكان العمل ارتفعت معه الدافعية لكن بدرجة ضئيلة، تعني الرفاهية في مكان العمل حصول العمال على الصحة البدنية والعقلية، وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة للعمال خالية من الضغوط مع توفر الصحة والسلامة البدنية، كما ينبغي ان يكون مناخ العمل مثير ومحفز وممتع ويؤدي الى الشعور بالسعادة عن الاداء ومما نجد انه كلما كان مكان العمل امن ويتوفر على ظروف العمل الصحي خالي من الضغوط ويرعي شروط الصحة والسلامة هذا يزيد

من رفاهية في مكان العمل الذي بدوره برفع من دافعية العمال ويزيد من ادائهم وتقديمهم الافضل، لكن ما وجدناه في دراستنا ان العلاقة منخفضة ربما يعود للضغط المهني الذي يوجهه الافراد بحكم انهم يتعملون مع مختلف فئات المجتمع واغلبهم عندهم ظروف صحية ما يستوجب تعامل خاص معهم ما يتطلب مجهود اكثر من العامل ما يؤدي لرفع من ضغط والتعب ونجد هذا الامر خاصة على مستوى اكشاك الوكالات أو ربما هذا انخفاض يعود لمتغيرات داخلية اخرى اثرت على مجرى الدراسة.

ومنه نستخلص مما سبق تحقق الفرضية الجزئية الثانية التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في مكان العمل والدافعية.

5.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة : توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه النفسي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

الجدول رقم (21): وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه النفسي والدافعية

الفرضية الجزئية الرابعة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه النفسي والدافعية	0.24	0.01

تعليق:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) ان معامل الارتباط بين الرفاه النفسي والدافعية قدر ب(0.24) وهو دال عند مستوى دلالة (0.01) وهذا ما يثبت وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه النفسي والدافعية.

نلاحظ ما سبق وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه النفسي والدافعية اي كلما ارتفع الرفاه النفسي ارتفعت معه الدافعية لكن بدرجة ضئيلة، وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة (الزهراني والكشكي، 2020) الرفاهية النفسية وعلاقتها بإدارة الذات لدى عينة من الطالبات ذوات الإعاقة بجامعة الملك عبد العزيز وخلصت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الرفاهية النفسية وإدارة الذات، ودراسة (عليوي، 2022) الرفاهية النفسية وعلاقتها بالرضا المهني لدى الأستاذ الجامعي وتوصلت الدراسة انه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الرفاهية النفسية والرضا المهني، ودراسة (الدماغ، 2022) الوعي بالذات والإجهاد النفسي وعلاقتهما بالرفاهية النفسية لدى العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة، وخلصت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين الوعي بالذات والرفاهية النفسية لدى العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة.

واعتمدت هذا الدراسة في قياس الرفاه النفسي لدى العمال على التطور الشخصي والرضا عن الذات والثقة بالنفس وتواصل مع الاخرين، حيث يعتبر الرفاه النفسي مهما في المنظمة يساعد في تطور الفرد ورقيه مما يساعده في الرفع من دافعيته وتحسين وتطوير جودة أدائه وما لاحظنه خلال اجرائنا الدراسة الميدانية ان الرفاه النفسي يساهم في تحسين والرفع من الدافعية هذا ما وجدناه عند فئة من العمال حيث رغم الظروف تعمل برحابة مع وانبساط مع الزبائن وتتواصل مع الزملاء وهناك فئة اخرى والعكس وهناك فئات بدرجات متفاوتة وهذا راجع للفروق الفردية بين الأفراد، ولكن ما توصلنا اليه من خلال نتيجة هذا الفرضية وهي انه توجد علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه النفسي والدافعية ممكن ان بعض المتغيرات الدخيلة اثرت على مجرى الدراسة او هناك اسباب اخرى تتطلب القيام بتعمق ودراسات اخرى.

ومما سبق نستخلص تحقق الفرضية الجزئية الثالثة وهي وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الرفاه النفسي والدافعية.

6.1. عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة : توجد علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

الجدول رقم (22): وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي والدافعية

الفرضية الجزئية الخامسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي والدافعية	0.16	0.05

تعليق:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) ان معامل الارتباط بين الرفاه الاقتصادي والدافعية قدر ب(0.24) وهو دال عند مستوى دلالة (0.05) وهذا ما يثبت وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه النفسي والدافعية.

نلاحظ ما سبق وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه الاقتصادي والدافعية اي كلما ارتفع الرفاه الاقتصادي ارتفعت معه الدافعية لكن بدرجة ضئيلة، وركزنا في دراستنا لهذا العنصر على الجانب المادي والاقتصادي كالأجر الحوافز والرضا على الترقية، حيث نجد ان الرفاه الاقتصادي يساهم جودة حياة العامل ومن خلال تحسين معيشة العمال وتسهيل له للحصول على مختلف ظروف الراحة والحياة الطيبة ما يساهم في الرفع من دافعيته وتشجيعه على الابتكار. ويرى مجموعة من الباحثين ان الرفاه الاقتصادي يؤدي الى تحقيق أكثر قدر من الاستقرار النفسي

والمادي والاجتماعي للفرد، فهذا النوع من الرفاه يرتبط ارتباط كبير بدخل الفرد الذي يمكنه من عيش حياة كريمة واضافة على ما اشارت اليه الباحثة شعباني ولكي يصل الفرد الى حياة كريمة تسمح له بالإبداع والابتكار وتقديم الافضل يجب ان يكون يتميز بدخل جيد مع حوافز يعني يكون لديه استقرار مادي يكفل له العيش الكريم وهذا بدوره يساهم في الدافعية. ونستخلص مما سبق تحقق الفرضية الجزئية الرابعة التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي والدافعية.

2. الاستنتاج العام

هدفت هذه الدراسة الى محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الرفاه في العمل والدافعية للعمال، وكذلك التعرف على علاقة أبعاد الرفاه في العمل الاربعة وهي: (الرفاه في مكان العمل، الرفاه الاجتماعي، الرفاه النفسي، الرفاه الاقتصادي) بالدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- عدم تحقق الفرضية العامة التي نصت على وجود أثر بين ابعاد الرفاه في العمل على الدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

- تحقق الفرضية الجزئية الاولى التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في العمل والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء(ر= 0.24**).

ـ تحقق الفرضية الجزئية الثانية التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاجتماعي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء (ر=0.17*).

ـ تحقق الفرضية الجزئية الثالثة التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه في مكان العمل والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء (ر=0.19*).

. تحقق الفرضية الجزئية الرابعة التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه النفسي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء (ر=0.24**).

ـ تحقق الفرضية الجزئية الخامسة التي نصت على وجود علاقة ارتباطية بين الرفاه الاقتصادي والدافعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء (ر=0.16*).

لقد أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الرفاه في العمل والدافعية، من خلال ما توصلنا اليه من خلال دراستنا هذا لا ينقص من الدور المهم لرفاه في العمل مما يساهم في تحسين الحالة النفسية للفرد وتحسين مستوى ادائه من خلال الرفع من دافعيته. يؤدي الرفاه في العمل دورا مهما في الظروف التي يعيشها الفرد داخل المنظمة، حيث لها تأثير مباشر على صحته النفسية والجسدية، حيث اذا توفرت ظروف الرفاه في العمل حيث يكون جوا محفز للعمل ومشجع عليها وهذا نتيجة الصحة النفسية والجسدية للعامل ما يساهم في رفع من دافعيته وتقديم الافضل لصالح المنظمة، عكس اذا لم تتوفر الرفاهية في العمل حيث ينعكس هذا سلبا على الفرد من خلال مشاكل النفسية والعلائقية وكذلك قد يؤدي الى حتى مشاكل صحية وهذا ما يؤثر بدوره على اداء الفرد ودافعيته ما ينعكس سلبا على اداء المنظمة. وكذلك يساهم الرفاه في العمل في تحسين المناخ

التنظيمي للعمل ما يساهم في رفع من الراحة النفسية وتقليل من الضغوط والاحتراق المهني وفي ظل انخفاض هذه الظهور السلبية في المنظمة سيظهر الابداع والابتكار داخلها.

3. أفاق الدراسة:

انطلاقًا من النتائج التي توصلنا اليها من خلال دراستنا ولتطويرها أكثر وتناول النقاط التي لم نتناولها هي:

- الاهتمام بتطوير مقياس الرفاه في العمل ليتناسب مع البيئة الجزائرية.
- الاهتمام بتطوير مقياس في الدافعية ليتناسب مع المتغيرات الراهنة والبيئة الجزائرية.
- تناول دراسة الرفاه في العمل مع متغيرات اخرى.
- القيام بدراسات مقارنة للرفاه في العمل بين المنظمات.
- القيام بدراسات مقارنة للدافعية بين مختلف منظمات بين العمومية واقتصادية عمومية والخاصة.

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية

1. إبراهيم مسغوني ونور الدين تاوريريت، 2019، **الأنماط القيادية لمديري المدارس الابتدائية وأثرها على الدافعية للإنجاز لدى المعلمين دراسة ميدانية في المدارس الابتدائية لولاية الوادي**، الجزائر، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 5.

2. أحمد صقر عاشور ، 1986،**إدارة القوى العاملة**. مصر، إسكندرية، الدار الجامعية.

3. أحميدة نصير، علي جرمون والماحي قصار، 2019، **تقدير مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز**، الجزائر، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد.52

4. أسماء دهكال وفيصل مخطاري، 2020، **تقييم الرفاهية في العمل في الجزائر: دراسة قياسية، الجزائر**، مجلة أفاق علمية، المجلد 12، العدد 4.

5. أسماء محمد شحادة، 2012، **الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصريًا في محافظات غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التربية، قسم علم النفس.

6. أعيشة علة ونوري الود، 2019، **علاقة الرفاه النفسي بالذكاء الانفعالي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية (أطباء–ممرضين) دراسة ميدانية**، الجزائر، مجلة دراسات في علم نفس الصحة، المجلد 4، العدد1.

7. برينة جهاد عثمان العقاد، 2017، **الأمن النفسي في ضوء الالتزام الديني والدافعية للإنجاز لدى العاملين بنظام العقد في التعليم الجامعي الحكومي**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاقصى، كلية التربية، قسم علم النفس.

8. تغريد جلال قشطة، 2019، **أثر القيادة الأصيلة لدى المشرفين التربويين في تحسين مستوى الدافعية للإنجاز لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظات غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاقصى، كلية التربية، قسم أصول التربية والإدارة التربوية.

9. جواد محسن راضي وستار راضي عبد، **قابلية التكيف مع المسار الوظيفي وتأثيرها في تحقيق رفاهية العاملين من خلال الدور الوسيط للاستغراق الوظيفي**، العراق، جامعة القادسية، كلية الادارة والاقتصاد.

10. جيلالي بوحمامة، 2009، **الدافعية والتعلم**، قطر، مجلة التربية، العدد 170.

11. حاكم احسوني الميالي وسمية محمد حسن علي فهمي، 2019، **الايثار الاخضر ودوره في تحقيق الرفاه التنظيمي من خلال تعزيز السلوك لصديق للبيئة دراسة تحليلية تشخيصية في مستشفى الحلة التعليمي**، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الانسانية، العدد 25.

12. حسين واري وعلي لفقير، 2021، **أثر رأس المال النفسي على رفاهية العاملين–دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية البليدة–**، الجزائر، مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد01.

13. خليل محمج حسن الشماع وحيضركاظم محمود، 2007، **نظرية المنظمة**، الاردن، دار المسيرة، الطبعة الثالثة.

14. دليلة جارش وابراهيم بوزيد، 2022، **الدافعية للإنجاز لدى معلمي التربية الخاصة في ضوء متغيرات (الجنس، الحالة العائلية، سنوات الخبرة المهنية)**، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد7، العدد3.

15. ربيع زهير عبد المنعم وثامر محمود ذنون، 2020، **بناء وتطبيق مقياس الرفاهية النفسية لدى لاعبي بعض أندية مدينة الموصل المتقدمين**، العراق، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، المجلد16، العدد .4

16. رزان مروان شناق وتيسير الخوالده، 2019، **درجة ممارسة الإدارة بالتجوال لدى مديري المدارس المهنية بإقليم الشمال في الاردن وعلاقتها بمستوى دافعية الانجاز لمعلمي تلك المدارس**، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد .21

17. روى احمد ابراهيم حمادي، طارق عزيز كردي وثائر جاسم محمد، 2021، **الرفاهية الروحية وتأثيرها على اداء العمل الفردي**، العراق، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد.1

18. سارة سليمان عبد الله السويلم، 2019، **الرفاهية النفسية لدى عينة من طالبات جامعة الحدود الشمالية في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية**، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 20.

19. ساهرة عبد السلام مهدي، 2018، **الذكاء الاستراتيجي وعلاقته بالدافعية نحو العمل لمديري المدارس الثانوية**، مجلة أبحاث والقدرات العقلية، العدد 25.

20. سعد سلمان المشهداني، 2019، **منهجية البحث العلمي**، الاردن، دار أسامة، الطبعة الاولى.

21. سهيلة أحمد محمد ياسين، 2021، **فعالية برنامج إرشادي لزيادة الرفاه النفسي لدى المطلقات في محافظات قطاع غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التربية.

22. سيد سالم عرفة، 2012، **اتجاهات حديثة في إدارة التغيير**، دار الراية.

23. شهرزاد بودربالة، 2012، **الدافعية للإنجاز، القلق والتحصيل الدراسي لدى تلامذة الثانوية**، رسالة ماجستير، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا.

24. صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، 2008، **الإدارة والأعمال**، الاردن، عمان، دار وائل، الطبعة الثانية.

25. صبا عبد المنعم المحفوظ، 2018، **الرفاهية النفسية لدى معلمات رياض الاطفال**، مجلة دراسات تربوية، العدد 24.

26. صبا عبد المنعم المحفوظ، 2018، **الرفاهية النفسية لدى معلمات رياض الاطفال**، دراسات تربوية، العدد 24.

27. صلاح عبد الباقي .**إدارة الموارد البشرية**، 2000، مصر الإسكندرية، الدار الجامعية.

28. ضياء يوسف حامد أبو عون، 2014، **الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاسلامية غزة، كلية التربية، قسم علم النفس.

29. عابد بوهادي، 2011، **دافعية للتعلم**، مجلة الباحث، المجلد1، العدد2.

30. عادل عبد المعطي الأبيض، 2021، **فاعلية برنامج تدريبي قائم على أبعاد الدافعية المهنية في تحسين الرضا الوظيفي لدى معلمي الأزهر**، مصر، مجلة التربية، العدد 190.

31. عارف بن ماطل الجريد، 2007، **التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي**، رسالة ماجيستر، السعودية، الرياض، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

32. عبد الحميد محمد الهاشمي، 1982، **أصول علم النفس العام**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.

33. عبد العزيز خواجة، 2005، **مدخل الى علم النفس الاجتماعي للعمل**، الجزائر، دار الغرب، الطبعة الاولى.

34. عبد العزيز على مرزوق وانعام السيد فهيم خطاب، 2020، **اثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ**، مصر، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد1، العدد2.

35. عبد الكريم بوحفص، 2011، **أسس ومناهج البحث في علم النفس**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الاولى.

36. عبد الكريم منير أبو الجديان، 2020، **دور الدافعية للإنجاز في تحسين الأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية.

37. عبد الله علي يوسف اليعقوبي، 2016، **أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الانترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة**، رسالة ماجيستر، فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة.

38. عبد الله علي يوسف اليعقوبي، 2016، **أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الانترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة**، رسالة ماجيستر، فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة.

39. عبد الوهاب جناد، 2014، **الكفاءة الاجتماعية وعلاقتها بالدافعية للتعلم ومستوى الطموح**، أطروحة دكتوراه، الجزائر، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا.

40. عبد الوهاب مبروح وجلال الدين بوعطيط، 2020، **التماثل التنظيمي بمديريات الشباب والرياضة: من خلال مؤشر العلاقة الارتباطية بين دافعية الانجاز عند كل من العمال المشرفين وغير المشرفين**، مجلة الابداع الرياضي، المجلد 11، العدد 02.

41. عدلي محمد ضاهر، 2016، **مستوى الدافعية لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بغزة باستخدام نموذج خصائص العمل**، رسالة ماجستير، فلسطين، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

عمار فتحي موسى اسماعيل ومنى حسنين السيد طه، 2019، **دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي**، مصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد8.

42. عمر وصفي عقيلي، 1996، **إدارة الأفراد**، الأردن، عمان، دار زهران.

43. عويد سلطان المشعان، 1994، علم النفس الصناعي، لبنان، مكتبة الفلاح، الطبعة الاولى.

44. فايزة فاضل، غياث بوفلجة ونجاة بزايد، 2019، **العدالة التنظيمية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز دراسة ميدانية بشركة صناعة الاسمنت-زهانة معسكر**، الجزائر، دراسات نفسية وتربوية، المجلد 12، العدد3.

45. فيصل حسونة، 2008، **إدارة الموارد البشرية**، الاردن، عمان، دار أسامة، الطبعة الاولى.

46. فيصل عباس ومالك العنبكي، 2001، **مدخل إلى علم النفس.مبادئ- مدارس- ميادين**. لبنان، بيروت، دار المنهل، الطبعة الأولى.

47. كامل محمد عويضة، 1996، **علم النفس الصناعي**، لبنان، بيروت، دار الكتب العلمية، الطبعة الاولى.

48. محمد الأمين مشرور وحسين بوثلجة، 2020، **أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية**، الجزائر، مجلة الوقاية والارغنوميا، المجلد8، العدد 1.

49. محمد الأمين مشرور وحسين بوثلجة، 2020، **أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية**، الجزائر، مجلة الوقاية والارغونوميا، المجلد8، العدد1.

50. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، 2016، **السلوك التنظيمي**، الاردن، دار الجنان، الطبعة الاولى.

51. محمد حسن خليل حمد، 2020، **الدافعية الذاتية وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية**، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التربية.

52. محمد خليل عباس، محمد بكر نوفل، محمد مصطفى العبسي وفريال محمد أبو عواد، 2007، **مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، الاردن، دار المسيرة، الطبعة الاولى.

53. محمود فتحي عكاشة، 1999، **علم النفس الصناعي**، مصر، الإسكندرية، مكتبة الجمهورية.

54. محمود فتحي عكاشة، 1999، **علم النفس الصناعي**، مصر، الإسكندرية، مكتبة الجمهورية.

55. محي الدين أحمد حسن، 1986 .**دراسات في الدافعية والدوافع**. مصر، القاهرة، دار المعارف، الطبعة الأولى.

56. مريم حسين محمد أبو شنب، 2020، **الأمن الوظيفي وعلاقته بالدافعية للعمل لدى المعلمين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاقصى، كلية التربية، قسم أصول التربية والإدارة التربوية.

57. مصطفى نجيب شاويش، 1996، **إدارة الموارد البشرية**. الأردن، عمان، دار الشروق، الطبعة أولى.

58. مليكة شعباني، 2018، **تحديد الهدف في الحياة عاملا لتحقيق الرفاهية المهنية والاجتماعية من وجهة نظر عمال المؤسسات الاقتصادية والخدماتية (المؤسسات الجزائرية نموذجا)**، الجزائر، المرشد، المجلد 8، العدد1.

59. منى محمد إبراهيم عبد الكريم، 2021، **كفاءة الذات وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى عينة من طلاب الجامعة**، مجلة كلية الآداب بقنا، العدد 52.

60. نفيسة محمد باشرى ،فوزي شعبان مدكور ورباب فهمي، 2017، **السلوك التنظيمي**، مصر، القاهرة، جامعة القاهرة.

61. نفيسة محمد باشرى، فوزي شعبان محكور ورباب فهمي، 2017، **السلوك التنظيمي**، مصر، جامعة القاهرة.

62. نورة نميش وفتيحة كركوش، 2017، **الدافعية للإنجاز لدى الأخصائين النفسانيين العاملين بالمؤسسات العقابية الجزائرية دراسة ميدانية**، الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 2، العدد2.

63. هاجر بوتيقار، 2021، **وافع دافعية الإنجاز للعمل لدى العاملين بالمؤسسات الوطنية تبعا لمجموعة من العوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية**، الجزائر، مجلة التنظيم والعمل، المجلد9، العدد2.

64. هناء مزعل حسين الذهبي، 2020، **الامن النفسي وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى الباحثين الاجتماعين العاملين في المحاكم**، العراق، مجلة البحوث التربوية والنفسية، المجلد 17، العدد 65.

65. هناء مزعل حسين الذهبي، 2020، **الامن النفسي وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى الباحثين الاجتماعين العاملين في المحاكم**، مجلة البحوث التربوية والنفسية، المجلد 17، العدد .65

67. هند نبيل حسين الدماغ، 2022، **الوعي بالذات والإجهاد النفسي وعلاقتهما بالرفاهية النفسية لدى العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة**، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة الاقصى، كلية التربية، قسم علم النفس.

68. الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، 2017، **الاطار الاسترشادي للرفاه الوظيفي في الحكومة الاتحادية**، الامارات المتحدة، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.

69. يحي مبارك خطاطبه، 2020، **مهارات إدارة الذات وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى طلبة جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية**، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 54.

70. يوسف حجيم الطائي وهشام فوزي العبادي، 2005، **إدارة الموارد البشرية**، الاردن، عمان، دار صفاء، الطبعة الاولى.

2. المراجع باللغة الاجنبية

71- Angel Luis Gonzalez Olivares, Oscar Navarro, Francisco Javler Sanchez-Verdejo and Alvaro Muelas, 2020, **Psychological well-being and Intrinsic Motivation: Relationship in students who begin university studies at the school of education in ciudad real**, journal frontiers in psychology, n11.

72- Elinor Schad, Per Johnsson, 2019, **Well-being and working conditions of theachers in Sweden, Psychology in Russia: state of the art**, volume 12, issue 4.

73- Ghazala Rehman, Najma Iqbal Malik, Rizwan Taj, 2006, **Psychological well-being and work motivation amongst medical professionals**, journal of Pakistan psychiatric society, volume 3.

74- Hadion Wijoyo, Ahmad Prayudi, Riyan Sisiawan Putra, Musuaini, 2021, **The influence of work motivation and organizational culture to employee performance**, International conference on industrial engineering and operations management Singapore.

75- Irvina Rahmah, Izaak Zoelkarnaim, Achmad Rofi, Syamsul Arifin, Bahrul Ilmi, 2021, **Meta analysis: Relationship of work discipline and work motivation with nurse performance**, International journal of scientific and research publication, volume 11, Issue6.

76- Ivanka Menken, 2009, **organizational behavior and leadership management essentials**, The Art of service, USA.

77- James B Avey, Ferd Luthans, Ronda M Smith and Noel F Palmer, **Impact of positive psychological capital on employee well-being over time**, journal of occupationl health psychology, n15, 2010.

78- Kara A Arnold, Nick Turner and Julian Barling, 2007, **Transformational leadership and psychological well-being : the mediating role of meaningful work**, journal of occupational health psychology, volume12, n3, 2007.

79- Mashal Ahmed Wattoo, Shuming Zhao Meng Xi, 2018,**Perceived organizational support and employee well-being**, Chinese management studies.

80- Mashal Ahmed Wattoo, Shuming Zhao Meng Xi, 2018, **Perceived organizational support and employee well-being**, Chinese management studies.

81- Muhammad Gilang Rizky Taohud, Achmad Drajat Aji Sujai and Nugi Mohammad Nugraha, 2021, **Does work discipline affected by the working environment and work motivation**, Economics ecology.socium, volume5, n 01.

82- Ratih Devi Aryanti, Erita Yuliasesti Diah Sari and Herlina Siwi Widiana, **A Literature Review of workplace well-being**, Advances in social science, education and humanities research,volume.

83- Rita de Cassia Akutsu and all, 2021, **Well-being at work: A Cross-sectional study on the Portuguese nutritionists**, International journal of Environmental research and public Health.

84- Rita de Cassia Akutsu, Ada Rocha, Victor Viana, Luiz Akutsu, Izabel Cristina Silva, Raquel Braz Assuncao Botélho, Heèsup Han, Antonio Raposo, Antonio Ariza-Montes, Luis Araya-Castillo and Renata Puppin Zandonadi, 2021**, Well-being work: A cross-sectional study on the protuguese Nutritionists**, potugle, Environmental research and public health.

85- Rosina Fernandes , José Sargento, Emilia Martins and Francisco Mendes, 2020, **Well-being at work : A study with social educators**, Health EpH.

86- Stephen P.Robbins, Timothy A.Judge, 2013, **Organizational Behavior**, United States, Library of Congress, 15 Edition.

87- Steven L.Mcshane and Mary Ann Von Glinow, 2010, **Organizational Behavior**, McGraw-Hill/Irwin, New York, United States of America, Fifth Edition.

88- Thobita Cornelia Dias, Tanwey Gerson Ratumanan and Threesje Roza Souisa, **The effect of work motivation on teacher performance,** Technology Reports of kansai university, volume 63, Issue 1, 2021.

89- V.G. Kondalkar, 2007, **Organizational Behavior**, New Delhi, India, New Age.

90- Veronika Huta, Richard M.Ryan, 2010, **Pursuing Pleasure or virtue : the differential and overlapping well-being benefits of hedonic and eudaimonic motives**, happiness stud, n11.

91- Xiaoming Zheng, Weichun Zhu, Haixia Zhao and Chi Zhang, 2015, **Employee well-being in organization: Theoretical model, scale development, and cros-cultural validation**, journal of organizational behavior, volume36, issue5.

92- Yukhymenko lescroart & Gitima Sharma, 2020, **Passion for work and well-being of working adults**, USA, Journal of career development.

الملاحق

قائمة المحكمين:

رقم	الأستاذ	الجامعة
01	أ.د. نعموني مراد	جامعة البليدة 2
02	د. عيلان زكري	جامعة البليدة 2
03	د. جوابي لخضر	جامعة البليدة 2
04	د. ابراهيم رابح عبد القادر	جامعة البليدة 2
05	د. براجة محمد	مركز جامعي تيبازة

جامعة البليدة 2

كليـــــة العلوم الإنسانية و الاجتماعيـــــة

قسم العلوم الاجتماعية

استبيان لجنة المحكمين و المختصين

أستاذي الفاضل المحترم:

في إطار بحث علمي لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم حول موضوع **" الرفاه في العمل وأثره على الدافعية "**. و نظرا لما تتمتعون به من خبرة و دراية في مجال علم النفس العمل والتنظيم و بهدف تحكيم أداة قياس الرفاه في العمل والدافعية من وجهة نظر العمال، لذا يرجى بيان رأيكم في أبعاد وفقرات المقياس أدناه علما بأن هذه العبارات تعبر عن الأفكار والآراء التي يبديها العمال. لذا نرجوا من سيادتكم تحديد ما ترونه مناسبا و ما تقترحونه من تعديلات.

شاكرين تعاونكم معنا.

- اسم الاستاذ:
- الدرجة العلمية:
- الاختصاص:
- التوقيع:

مقياس الرفاهية في العمل

الرقم	البنود	يقيس	لا يقيس	الملاحظة
	الرفاه الاجتماعي			
01	يسعى رئيسي المباشر لبناء الثقة بين العمال.			
02	لدي كثير من الاصدقاء في العمل.			
03	تساعدني ثقة زملائي في العمل بالثقة فيهم.			
04	اسعى للعمل مع زملائي بروح الفريق الواحد.			

05	اتعامل باحترام مع جميع العمال.			
06	يستمع لي رؤسائي وزملائي في العمل عندما اكون بحاجة اليهم.			
	الرفاه في مكان العمل			
07	أنا راض عن مسؤولياتي في العمل.			
08	بشكل عام، أشعر بالارتياح مع عملي الحالي.			
09	أجد متعة حقيقية في ممارسة عملي.			
10	استطيع ان اجد طرائق لإغناء عملي.			
11	اكتسب حبرة وتجربة أثناء عملي.			
12	اشعر بالارتياح مع انجازات عملي بوظيفتي الحالية.			
	الرفاه النفسي			
13	أشعر ان هنالك نمو في شخصيتي.			
14	اتعامل مع اعمالي اليومية بشكل جيد.			
15	اثق وأشعر بالرضا عن نفسي وعملي.			
16	ينظر العمال لي بأني على استعداد على تقديم المساعدة للآخرين.			
17	اعمل وفق جدول زمني مرن ومنظم في بيئة العمل.			
18	افضل المحادثات الواسعة بين مدة وحين مع الاصدقاء لفهمهم.			
	الرفاه المادي/الاقتصادي			
19	اجر الذي اتقاضاه يوفر لي الحياة الكريمة.			
20	المكافآت والحوافز تحفزني على تقديم مجهود اكثر.			
21	الاجر الذي اتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول في العمل.			
22	أنا راضي على نظام الترقية في العمل.			
23	تمنح المؤسسة مكافآت للعمال المتميزين.			
24	تعد مكافأة نهاية الخدمة محترم لديك.			

مقياس الدافعية

الرقم	البنود	يقيس	لايقيس	الملاحظة
	المثابرة			
01	احرص على إتمام أعمالي المحددة في وقتها.			
02	أشارك بشكل فعال في أنشطة الشركة.			
03	استمر في العمل مهما كان صعبا.			
04	أحرص على استغلال كل دقيقة من وقتي أثناء العمل.			
05	أشعر أن بإمكاني عمل أشياء ناجحة للشركة.			
06	أتوصل مع زملائي لتنفيذ الأعمال عبر البريد الالكتروني.			
	تحديد الهدف			
07	أسعى للنجاح في أي عمل أقوم به.			
08	اهتم بالأعمال والأنشطة التي تحقق أهدافي في المستقبل.			
09	اتخذ قراري بعد مشاورة ونصيحة الاخرين.			
10	أقضي وقتا طويلا في التفكير والتخطيط قبل البدء في مشروع ما.			
11	ينبغي أن أضع أهدافا متجددة ولا اقتنع بما وصلت إليه من مكانة في عملي.			
	مستوى الطموح			
12	ابذل جهدا في أي عمل أقوم به خوفا من الفشل.			
13	افتخر بأعمالي التي أقوم بها في الشركة.			
14	تنصب اهتماماتي على ما سأحقه في مستقبل حياتي.			
15	أفضل الأعمال التي تتطلب المغامرة أكثر من الأعمال الروتينية.			
16	أشعر بأن بإمكاني النجاح في أي عمل مهما كان صعبا.			
17	اسعى للوصول الى منصب مرموق في عملي.			
18	احب أن أكون من المتميزين في عملي.			

	الكفاءة المدركة			
19	أتمتع بقدر من الاستقلال منذ صغري.			
20	أفضل التعامل مع الزملاء الأكثر خبرة.			
21	استفيد كثيرا من الأنشطة والدورات التدريبية في الشركة.			
22	استمتع بوجودي مع فريق عمل يتساوى معي في القدرات.			
23	العمل الجماعي يؤدي إلى نتائج أفضل من العملة الفردي.			
24	أتمتع بالشجاعة في الكثير من المواقف أثناء العمل.			
25	أستمتع بمناقشة التقارير والخطط أمام زملائي في العمل.			
26	أثق بقدرتي في الحكم على الأمور.			

جامعة البليدة 2 -على لونيسي-
كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

المقياس

بعد التحية:

في إطار إعداد أطروحة التخرج، للحصول على شهادة دكتوراه في علم النفس

العمل والتنظيم في موضوع.

"الرفاه في العمل وأثره على الدافعية"

أرجوا منكم المساهمة في إنجاز هذا البحث العلمي بالإجابة الصادقة عن أسئلة هذا الاستبيان، مع العلم أن أجوبتكم ستبقى سرية ولن تستخدم نماذج هذا البحث في غير هذا البحث العلمي.

وتقبلوا مني تحياتي وتشكراتي على مساهمتكم.

التعليمة

للإجابة نرجو منك قراءة كل عبارة ثم الإجابة عنها، فالعرض الذي ينطبق على إجابتك ضع علامة (X) أمامه.

الرقم	البنود	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يسعى رئيسي المباشر لبناء الثقة بين العمال.					
02	لدي كثير من الاصدقاء في العمل.					
03	تمكنني الثقة في زملائي في العمل وهم يثقون بي.					
04	اسعى للعمل مع زملائي بروح الفريق الواحد.					
05	اتعامل باحترام مع جميع العمال.					
06	يستمع لي رؤسائي وزملائي في العمل عندما اكون بحاجة اليهم.					
07	أنا راض عن مسؤولياتي في العمل.					
08	بشكل عام، أشعر بالارتياح مع وظيفتي الحالية.					
09	أجد متعة حقيقية في ممارسة عملي.					
10	استطيع ان اجد طرائق لإغناء عملي.					
11	اكتسب حبرة وتجربة أثناء عملي.					
12	اشعر بالارتياح مع انجازات عملي بوظيفتي الحالية.					
13	أشعر ان هنالك نمو في شخصيتي.					
14	اتعامل مع اعمالي اليومية بشكل جيد.					
15	اثق وأشعر بالرضا عن نفسي وعملي.					
16	ينظر العمال لي بأني على استعداد على تقديم المساعدة للآخرين.					
17	اعمل وفق جدول زمني مرن ومنظم في بيئة العمل.					
18	افضل المحادثات الواسعة بين مدةة وحين مع الاصدقاء لفهمهم.					
19	اجر الذي اتقاضاه يوفر لي الحياة الكريمة.					

20	المكافآت والحوافز تحفزني على تقديم مجهود اكثر.					
21	الاجر الذي اتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول في العمل.					
22	أنا راضي على نظام الترقية في العمل.					
23	تمنح المؤسسة مكافآت للعمال المتميزين.					
24	تعد مكافأة نهاية الخدمة محترم لديك.					
25	احرص على إتمام أعمالي المحددة في وقتها.					
26	أشارك بشكل فعال في أنشطة الشركة.					
27	استمر في العمل مهما كان صعبا.					
28	أحرص على استغلال كل دقيقة من وقتي أثناء العمل.					
29	أشعر أن بإمكاني عمل أشياء ناجحة للشركة.					
30	أتوصل مع زملائي لتنفيذ الأعمال عبر البريد الالكتروني.					
31	أسعى للنجاح في أي عمل أقوم به.					
32	اهتم بالأعمال والأنشطة التي تحقق أهدافي في المستقبل.					
33	اتخذ قراري بعد مشاورة ونصيحة الاخرين.					
34	أقضي وقتا طويلا في التفكير والتخطيط قبل البدء في مشروع ما.					
35	ينبغي أن أضع أهدافا متجددة ولا اقتنع بما وصلت إليه من مكانة في عملي.					
36	ابذل جهدا في أي عمل أقوم به خوفا من الفشل.					
37	افتخر بأعمالي التي أقوم بها في الشركة.					
38	تنصب اهتماماتي على ما سأحقه في مستقبل حياتي.					
39	أفضل الأعمال التي تتطلب المغامرة أكثر من الأعمال الروتينية.					
40	أشعر بأن بإمكاني النجاح في أي عمل مهما كان صعبا.					

41	اسعى للوصول الى منصب مرموق في عملي.					
42	احب أن أكون من المتميزين في عملي.					
43	أتمتع بقدر من الاستقلال منذ صغري.					
44	أفضل التعامل مع الزملاء الأكثر خبرة.					
45	استفيد كثيرا من الأنشطة والدورات التدريبية في الشركة.					
46	استمتع بوجودي مع فريق عمل يتساوى معي في القدرات.					
47	العمل الجماعي يؤدي إلى نتائج أفضل من العملة الفردي.					
48	أتمتع بالشجاعة في الكثير من المواقف أثناء العمل.					
49	أستمتع بمناقشة التقارير والخطط أمام زملائي في العمل.					
50	أثق بقدرتي في الحكم على الأمور.					

ثبات الفا الرفاه الاجتماعي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	6

ثبات مكان العمل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	6

الرفاه النفسي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	6

الرفاه الاقتصادي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	6

الكلي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,919	24

صدق بعد الرفاه الاجتماعي

Correlations

		VAR00007	VAR00029
VAR00007	Pearson Correlation	1	,685**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	69	69
VAR00029	Pearson Correlation	,685**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	69	69

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

صدق الرفاهية مكان العمل

Correlations

		VAR00029	VAR00014
VAR00029	Pearson Correlation	1	,898**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	69	69
VAR00014	Pearson Correlation	,898**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	69	69

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الرفاه النفسي

Correlations

		VAR00029	VAR00021
VAR00029	Pearson Correlation	1	,860**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	69	69
VAR00021	Pearson Correlation	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	69	69

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الرفاه الاقتصادي

Correlations

		VAR00029	VAR00028
VAR00029	Pearson Correlation	1	,714**

	Sig. (2-tailed)		,000
	N	69	69
	Pearson Correlation	,714**	1
VAR00028	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	69	69

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الثبات بعد المثابرة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,554	6

تحديد الاهداف

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	5

مستوى طموح

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	7

الكفاءة المدركة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	8

صدق المثابرة

Correlations

		VAR00007	VAR00031
VAR00007	Pearson Correlation	1	,798**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	69	69
VAR00031	Pearson Correlation	,798**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	69	69

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

صدق تحديد الاهداف

Correlations

		VAR00031	VAR00013
VAR00031	Pearson Correlation	1	,799**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	69	69
VAR00013	Pearson Correlation	,799**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	69	69

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

صدق مستوى الطموح

Correlations

		VAR00031	VAR00021
VAR00031	Pearson Correlation	1	,851**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	69	69
VAR00021	Pearson Correlation	,851**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	69	69

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

صدق الكفاءة المدركة

Correlations

		VAR00031	VAR00030
VAR00031	Pearson Correlation	1	,844**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	69	69
VAR00030	Pearson Correlation	,844**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	69	69

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	85,563	5,676		15,074	,000
	VAR00001	-,016	,287	-,006	-,056	,956
	VAR00002	-,061	,359	-,023	-,169	,866
	VAR00003	,625	,339	,231	1,846	,067
	VAR00004	,222	,248	,083	,898	,371

a. Dependent Variable: VAR00005

Correlations

		VAR00006	VAR00001
VAR00006	Pearson Correlation	1	,168*
	Sig. (2-tailed)		,035
	N	159	159
VAR00001	Pearson Correlation	,168*	1
	Sig. (2-tailed)	,035	
	N	159	159

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		VAR00006	VAR00002
VAR00006	Pearson Correlation	1	,190*
	Sig. (2-tailed)		,017
	N	159	159
VAR00002	Pearson Correlation	,190*	1
	Sig. (2-tailed)	,017	
	N	159	159

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		VAR00006	VAR00003
VAR00006	Pearson Correlation	1	,243**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	159	159
VAR00003	Pearson Correlation	,243**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	159	159

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		VAR00006	VAR00004
VAR00006	Pearson Correlation	1	,161*
	Sig. (2-tailed)		,043
	N	159	159
VAR00004	Pearson Correlation	,161*	1
	Sig. (2-tailed)	,043	
	N	159	159

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		VAR00006	VAR00005
VAR00006	Pearson Correlation	1	,230**
	Sig. (2-tailed)		,004
	N	159	159
VAR00005	Pearson Correlation	,230**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	
	N	159	159

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).