جامعـــــــة الأزهـــــــر – غزة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
كليـــــــــــــة التربيـــــــــــة
برنامج ماجستير علـــــم النـــفس

سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في محافظات غزة

Risk-taking Behavior and It's Relationship to Job Satisfaction Among Workers in the Emergency Program in UNRWA in Gaza Governorates

إعـــــداد البـــاحث

رياض علي القطراوي

إشـــــراف

د. عبد العظيم سليمان المصدر
قسم علم النفس– كلية التربية

د. أســـامة ســـــعيد حمـــــدونة
رئيس قسم علم النفس– كلية التربية

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس
من كلية التربية ـ جامعة الأزهر ـ غزة

1433 هـ – 2012م

﴿مَا أَصَابَ مِن مُّصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِّن قَبْلِ أَن نَّبْرَأَهَا إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِير﴾

(سورة الحديد، آية 22)

قال قائلٌ

أن تحيى . . . . . ففي هذا مخاطرة الموت

أن تبكي . . . . ففي هذا مخاطرة أن تبدو عاطفيا

أن تضحك . . . . . ففي هذا مخاطرة أن تكون ساذجاً

أن تمد يدك للآخر . . . ففي هذا مخاطرة أن تتورط في ما لا طاقة لك به

أن تعبر عن مشاعرك . . ففي هذا مخاطرة أن تنكشف للآخرين حقيقة نفسك

أن تضع أفكارك وأحلامك أمام الناس . . . ففي هذا مخاطرة أن تتعرض للنقد

أن تحب . . . ففي هذا مخاطرة ألا تُحَب في المقابل

أن تأمل . . . ففي هذا مخاطرة اليأس

أن تحاول . . . ففي هذا مخاطرة الفشل

لكن . . لابد من المخاطرة

لأن أخطر مخاطرة في الحياة هي ألا تخاطر بشيء

فالذي لا يخاطر بشيء ، لا يفعل شيئاً

وليس لديه شيء ، ولا يساوي شيئاً

إهـــــــــــــــداء

إلى كل شخص يخاطر من أجل حياة سعيدة مبتغياً التقدم والازدهار

إلى روح أمي الطاهرة رحمها الله

إلى والدي العزيز الذي لم ينساني بدعائه

إلى زوجتي وأبنائي الذين أخذت من وقتهم الكثير

إلى أخواني وأخواتي وأزواجهم وأبنائهم الأعزاء

إلى أساتذتي الأفاضل في جامعة الأزهر

إلى زملائي الأعزاء في الدراسات العليا

إلى زملائي الأحباء في برنامج الطوارئ

إلى أرواح شهدائنا الأبرار

إلى أسرانا البواسل خلف القضبان

إلى جرحانا الأبطال

أهدي هذا العمل

شكر وتقدير

الحمدُ للهِ ربِ العالمين والصلاةُ والسلامُ على سيدِ المرسَلين وإمامِ المتقين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين:

يقولُ اللهُ جلّ جلاله في كتابه الكريم: "وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ" (سورة النمل، آية 19)، ويقول الحبيب عليه السلام "مَنْ لَمْ يَشْكُرْ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرْ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ".

بدايةً أحمدهُ سبحانه وتعالى أن يسَّر لي انجاز هذا العمل للحصول على درجة الماجستير في علم النفس، ويُسرني أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل وأخص بالشكر كل من الأستاذ الدكتور عبد العظيم سليمان المصدر والأستاذ الدكتور أسامة سعيد حمدونة على جهودهما وتوجيهاتهما في الإشراف على هذا البحث، حيث كان لهما الدور الأساسي في انجازه كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى صاحب الفضل وراء فكرة هذا البحث، إلى أستاذي القدير الدكتور محمد عليان أستاذ علم النفس في جامعة الأزهر.

كما أتقدم بالشكر لكل من الأستاذ الدكتور صلاح الدين أبو ناهية أستاذ علم النفس بجامعة الأزهر والأستاذ الدكتور عبد الرءوف الطلاع أستاذ علم النفس في جامعة الأقصى الذّين تفضلا بمناقشة هذه الرسالة.

كما يسعدني أن أُعبر عن عظيم امتناني لهذا الصرح الشامخ، حاضنة العلم والعلماء، جامعة الأزهر في غزة ولجميع الأساتذة والعاملين فيها وعلى رأسهم السيد رئيس الجامعة الدكتور عبد الخالق الفرا والسيد عميد الدراسات العليا الدكتور جهاد أبو طويلة والسيد عميد كلية التربية الدكتور سفيان أبو نجيلة على ما يبذلونه من جهد لرقي الجامعة وتقدمها.

كما أشكر جميع الأشخاص الذين ساهموا في إنجاح هذا البحث سواء بتوجيه أو معونة، وأخص بالشكر الأساتذة الذين تفضلوا بالمعاونة في تحكيم أدوات القياس لهذا البحث، والسيد الدكتور خليل حمّاد أستاذ اللغة العربية الذي تفضل بالمراجعة اللغوية لهذه الرسالة، وكذلك أشكر أفراد العينة الذين تم تطبيق أدوات البحث عليهم وأتمنى لهم التوفيق.

والشكر موصول إلى السيد المهندس رفيق عابد مدير برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في غزة وإلى جميع الزملاء في فريق الطوارئ الذين قدَّموا لي كل الدعم والمساندة.

وفي النهاية أتوجه بالشكر والتقدير إلى أفراد أسرتي (أبي وزوجتي وأبنائي وأخوتي وأخواتي وأفراد أُسرهم) لمشاركتهم لي بقلوبهم وتوفير سبل الراحة لإنجاز هذا البحث.

وأسأل الله أن يجزي كل من سبق ذكره عني خير الجزاء وأن يكون ذلك في ميزان حسناتهم، كما أرجوه سبحانه وتعالى أن ينفع بهذا البحث كل من يحتاجه.

والله الموفق،،،

رياض علي عبد الوهاب القطراوي

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
• الآية القرآنية.....	ب
• الإهداء.....	د
• الشكر والتقدير.....	هـ
• فهرس المحتويات.....	و
• قائمة الجداول.....	ط
• قائمة الأشكال	م
• قائمة الملاحق	ن
الفصل الأول: المدخل إلى الدراسة	**1- 8**
• مقدمة	2
• مشكلة الدراسة وأسئلتها	5
• أهداف الدراسة.....	6
• أهمية الدراسة.....	6
• مصطلحات الدراسة.....	7
• حدود الدراسة	8
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	**9- 67**
أولاً: المخاطرة	**10- 35**
• مقدمة	10
• مفهوم المخاطرة	14
• اتجاهات البحث في سلوك المخاطرة	15
• النظريات المفسرة لسلوك المخاطرة	17
• علاقة المخاطرة ببعض المصطلحات المرادفة الأخرى	27
• علاقة المخاطرة ببعض المتغيرات الشخصية والديموغرافية والنفسية	29
• أبعاد سلوك المخاطرة في الدراسة الحالية	35

ثانياً:الرضا الوظيفي	**64 -36**
• مقدمة	36
• تعريف الرضا الوظيفي	39
• أهمية الرضا الوظيفي	40
• النظريات المفسرة للرضا الوظيفي	42
• عوامل الرضا الوظيفي	54
• أبعاد الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية.....	64
ثالثاً: برنامج الطوارئ	**67 -65**
• مقدمة	65
• تعريف برنامج الطوارئ	65
• الفريق العامل في برنامج الطوارئ	65
• البرامج المنبثقة عن برنامج الطوارئ	66
الفصل الثالث: الدراسات السابقة	**92 -68**
• دراسات سلوك المخاطرة	69
• دراسات الرضا الوظيفي	79
• تعقيب على الدراسات السابقة	90
• فروض الدراسة	92
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة	**107 -93**
• منهج الدراسة	94
• مجتمع الدراسة	94
• عينة الدراسة	94
• أدوات الدراسة.....	96
• صدق وثبات أدوات الدراسة	97
• الأساليب الإحصائية.....	106
الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها	**221 -108**
• النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وتفسيرها	109
• النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وتفسيرها	113
• النتائج المتعلقة بالفرض الأول وتفسيرها	117
• النتائج المتعلقة بالفرض الثاني وتفسيرها	119

• النتائج المتعلقة بالفرض الثالث وتفسيرها	142
• النتائج المتعلقة بالفرض الرابع وتفسيرها	164
• خلاصة النتائج	177
• توصيات الدراسة	179
• مقترحات الدراسة	180
• ملخص الدراسة باللغة العربية	181
• ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	184
• قائمة المراجع باللغة العربية	187
• قائمة المراجع باللغة الأجنبية	197
• الملاحق	199

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
1	توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.	95
2	توزيع الفقرات على أبعاد مقياس سلوك المخاطرة والفقرات العكسية.	98
3	معامل ارتباط درجة كل فقرة من فقرات مقياس سلوك المخاطرة مع درجة البُعد الذي تنتمي إليه.	99
4	معامل ارتباط درجة كل بعد من أبعاد مقياس سلوك المخاطرة مع الدرجة الكلية للمقياس.	100
5	توزيع الفقرات على أبعاد مقياس سلوك الرضا الوظيفي والفقرات العكسية.	102
6	معامل ارتباط درجة كل فقرة من فقرات مقياس الرضا الوظيفي مع درجة البُعد الذي تنتمي إليه.	103
7	معامل ارتباط درجة كل بُعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس.	105
8	قيم ألفا كرونباخ لفقرات كل بُعد من مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس.	106
9	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة على مقياس سلوك المخاطرة.	109
10	الوزن النسبي وتسمية مستويات سلوك المخاطرة.	110
11	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة على مقياس الرضا الوظيفي.	114
12	الوزن النسبي وتسمية مستويات الرضا الوظيفي	114
13	معاملات الارتباط بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.	117
14	اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجات الموظفين والموظفات في سلوك المخاطرة.	120
15	اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين في سلوك المخاطرة.	122

16	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً للمؤهل العلمي لأفراد العينة.	124
17	المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً للمؤهل العلمي.	125
18	نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً للمؤهل العلمي.	126
19	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لسنوات الخبرة لأفراد العينة.	128
20	المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً لسنوات الخبرة.	129
21	نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لسنوات الخبرة.	129
22	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لطبيعة المهنة لأفراد العينة.	131
23	المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً لطبيعة المهنة.	132
24	نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لطبيعة المهنة.	133
25	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل لأفراد العينة.	135
26	المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل.	136
27	اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل.	137
28	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً للمحافظة لأفراد العينة.	139
29	المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً للمحافظة.	140

30	نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً للمحافظة.	141
31	اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجات الموظفين والموظفات في الرضا الوظيفي.	143
32	اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين في الرضا الوظيفي.	145
33	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً للمؤهل العلمي لأفراد العينة.	147
34	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة لأفراد العينة.	149
35	المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة.	150
36	نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة.	151
37	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة المهنة لأفراد العينة.	153
38	المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على الرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة المهنة.	154
39	نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة المهنة.	155
40	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمكان العمل لأفراد العينة.	157
41	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً للمحافظة لدى أفراد العينة.	158
42	المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على الرضا الوظيفي تبعاً للمحافظة.	160
43	نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً للمحافظة.	161

44	نتائج تحليل التباين الثنائي (2X2) لتأثير النوع الاجتماعي والرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.	165
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد القدرات المميزة للشخصية المخاطرة حسب متغيري التفاعل "النوع الاجتماعي والرضا الوظيفي".	166
46	نتائج تحليل التباين الثنائي (2X4) لتأثير المؤهل العلمي والرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.	168
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد دوافع المخاطرة حسب متغيري التفاعل "المؤهل العلمي والرضا الوظيفي".	169
48	نتائج تحليل التباين الثنائي (2X5) لتأثير طبيعة المهنة والرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.	171
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد المخاطرة باتخاذ القرارات حسب متغيري التفاعل "طبيعة المهنة والرضا الوظيفي".	172
50	نتائج تحليل التباين الثنائي (2X2) لتأثير مكان العمل والرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.	174
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعدي قبول المخاطرة ودوافع المخاطرة حسب متغيري التفاعل "مكان العمل والرضا الوظيفي".	175

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	الصفحة
شكل (1)	هرم ماسلو للحاجات الإنسانية.	43
شكل (2)	الهرم الممثل لحاجات نظرية الدرفير.	45

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	الصفحة
ملحق (1)	مقياس سلوك المخاطرة في صورته الأولية الموجه للأساتذة المحكمين	200
ملحق (2)	مقياس الرضا الوظيفي في صورته الأولية الموجه للأساتذة المحكمين	205
ملحق (3)	الاستبانة النهائية لسلوك المخاطرة	211
ملحق (4)	الاستبانة النهائية للرضا الوظيفي	215
ملحق (5)	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين	220
ملحق (6)	نموذج تسهيل المهمة	221

الفصل الأول

المدخل إلى الدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة وأسئلتها
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- حدود الدراسة

الفصل الأول

المدخل إلى الدراسة

مقدمة:

أصبح من نافلة القول عند الحديث عن قطاع غزة أن يتطرق المرء بحديثه عن الواقع الفلسطيني المتدهور في شتى مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والصحية والتعليمية للاجئين الفلسطينيين مع إلقاء الضوء على أوضاعهم المتداعية للإفصاح عن واقعهم وخاصة أثناء الحرب والحصار، وتسليط الضوء على البرامج والمؤسسات القائمة في القطاع للتخفيف من هذه الحالة المأساوية.

ويُشار إلى أن الأغلبية العظمى من سكان قطاع غزة هم من اللاجئين وهذا ما يدفعنا للقول أن أمر الحصار والحرب الأخيرة هو موجه ضد اللاجئين وأن هذه الممارسات تُضاف إلى سلسلة الجرائم الموجهة ضدهم وضد قضيتهم في موقع لجوءهم في قطاع غزة في الوقت الذي يواجهون فيه أصعب الظروف التي مرت عليهم وعلى القضية الفلسطينية برمتها، من حيث الحصار والإغلاق والقتل والتشريد والتجويع، فمن الواضح أن واقع اللاجئين يسير ضمن منحدر منظم ومدروس من قبل المخططين له والراعين لهذا الانحدار حتى وصل اللاجئ إلى مستوى متدهور بحيث أنه لم ينل أدنى مقومات الحياة من المأكل والمشرب والمأوى والحماية، وقُلصت الإغاثة إلى أكبر درجة ممكنه، الأمر الذي ينذر بكارثة محققة تضاف إلى الكوارث الكثيرة التي ألمت باللاجئين الفلسطينيين.

وتقوم بعض المؤسسات الدولية بدور أساسي وهام للتخفيف من معاناة هؤلاء اللاجئين عبر برامجها الإغاثية المنتشرة في قطاع غزة، وإحدى هذه المؤسسات الدولية وكالة الغوث الدولية التي تقدم مساعدات هامة للاجئين من خلال برامج فاعلة، ومن هذه البرامج برنامج الطوارئ الذي يقوم من خلال موظفيه العاملين والمنتشرين في جميع أنحاء القطاع بتقديم خدمات إغاثية كبيرة وعالية المستوى رغم خطورة هذا العمل إن كان في مناطق التماس مع جيش الاحتلال أو عملهم المباشر في أجواء الحرب الأخيرة أو حتى في تعاملهم مع الطبقات الأشد فقراً في قطاع غزة.

ويحظى برنامج الطوارئ في الوكالة الدولية باهتمام كبير وذلك باعتباره من أهم البرامج التي تدعم صمود الشعب الفلسطيني وبالذات في أوقات الشدة والمحنة والحصار ونظراً للحالة الصعبة التي يواجهها الشعب الفلسطيني في هذه الأيام في قطاع غزة ازدادت حاجة المجتمع الفلسطيني للخدمات العاجلة والمعونات الطارئة من مأكل وملبس ومأوى، والتي تُعتبر من أُسس عمل فريق الطوارئ ومن هنا ازدادت الأعباء الملقاة على عاتق العاملين في هذا البرنامج، مما

اضطرهم للعمل في ظروف صعبة لساعات طويلة لتغطية عملهم، وكذلك عملهم في أشد الأوقات خطورة وهو وقت الحرب حيث أن العمل في برنامج الطوارئ لا يمكن أن يتم إلا من خلال أشخاص يتمتعون بقدر كبير من الكفاءة وعلو الهمة والفطنة والذين يسلكون المخاطر للوصول إلى أعلى درجات الكفاءة والإنتاجية، لأن التقصير أو التكاسل يؤثر على نوعية الخدمة المقدمة، لذلك تبرز أهمية اختيار الأشخاص العاملين في هذا البرنامج والذين يتمتعون بالقدرة على العطاء والتفاني في العمل.

وذُكر في "مجلة أخبار الأونروا" أن هذه المكانة لبرنامج الطوارئ جاءت نظراً لكونه يحمل رسالة عنوانها العطاء الدائم من أجل تقديم المساعدات الطارئة للشعب الفلسطيني في غزة وذلك من أجل التخفيف من آلامه ومعاناته. (مجلة أخبار الأونروا في غزة، 2009: 12-15)

وسلوك العاملين في برنامج الطوارئ في معظمه ينحى منحى السلوك الخطر لما في أعمالهم من مخاطرة كبيرة حيث أن سلوك المخاطرة هو أحد أنواع السلوك الذي يسلكه كثيرٌ من الأفراد من أجل تحقيق هدف أو أهدافٍ مختلفة، فمنهم من يسلكه من أجل حب المغامرة والمجازفة لاكتشاف المجهول أو من أجل تحقيق مكاسب مادية أو معنوية أو حتى من أجل تبني أفكارٍ جديدة، وكثيراً ما يكون سلوك المخاطرة الذي يسلكه الشخص سبباً في الإبداع والابتكار والذي يؤدي بدوره إلى التجديد والحداثة والتقدم والنجاح.

ويرجع الاهتمام بدراسة سلوك المخاطرة نظراً لأهميته ليس فقط في المجال النفسي، ولكن أيضاً في المجالات والميادين التطبيقية والعملية، كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري والمجال التربوي والمجال الأكاديمي، وهذا ما تبين من خلال تتبع الأدب التربوي والدراسات السابقة الخاصة بسلوك المخاطرة، فسلوك المخاطرة يُعد عاملاً مهماً في توجيه سلوك الفرد، ويُعتبر مكوناً أساسياً في سعي الفرد تجاه تحقيق ذاته وتوكيدها حيث يشعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه ومن خلال ما يحققه من أهداف وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل ومستويات أعظم لوجوده الإنساني وهذا لا يتأتى إلا من خلال مخاطرته في كثير من الأمور.

واعتبر "عبد الستار إبراهيم" أن سلوك المخاطرة سمة خاصة للشخصية الابتكارية التي تُعتبر أساس العمل الإبداعي ولذلك فالأشخاص الذين يسلكون سلوك المخاطرة هم أشخاص يمتازون بالشجاعة على اقتحام المجهول وريادة الأمور الصعبة وهذا السلوك لا يخل بمقتضيات توافق الشخص مع الآخرين. (عبد الستار إبراهيم، 2002: 96)

بينما اعتبر "محمد العدل" أن الأشخاص الذين يسلكون سلوك المخاطرة هم أشخاص أقوياء لا يعرفون الخوف، وهم على قدر كبير من الكفاءة في التفكير ولديهم القدرة على التصرف في المواقف المعقدة والتي تتطلب اتخاذ قرارات صعبة. (محمد عادل العدل، 2001: 123)

وذكرت "فاطمة حسن" أن الشخص المخاطر هو الشخص الذي يقبل أن يضع نفسه في مواقف تتميز بأنها ذات عائد عالٍ وكبير بالرغم من أن احتمالات نجاحها بسيطة وضعيفة، في حين لا يقبل الدخول في الموضوعات أو المجالات التي تتميز بأن عائدها قليل مهما كانت احتمالات نجاحها مضمونة. (فاطمة حلمي حسن، 1991: 22)

وعلى صعيد العمل في مؤسساتنا المختلفة نجد أشخاصاً يتبنون سلوك المخاطرة من أجل الكثير من الأسباب التي سبق ذكرها.

ومن أجل أن يكون سلوك المخاطرة سلوكاً سائداً لدى العاملين في مؤسساتنا فإنه ينبغي تبديد أجواء الشك والخوف والريبة المنتشرة فيها وذلك عن طريق تعزيز درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، فعندما يتمتع العاملون في مؤسساتنا بقدر من الرضا الوظيفي، فمن المتوقع أن يكون هناك مجال واسع لتبني سلوك المخاطرة الذي يكون سبباً في الإبداع والتقدم والحداثة كما سلف ذكره، فالإبداع مرتبط بحب المخاطرة وركوب الصعاب، وصدق الشاعر التونسي أبو القاسم الشابي حين قال:

ومن يتهيب صعود الجبال يعش أبد الدهر بين الحفر

واعتبر "جمال حمزة" أن المخاطرة جزء لا يتجزأ من أي عمل يقوم به الإنسان، ولكنها تكتسب أهمية خاصة عندما تكون المخاطرة جزءاً من مهنة الإنسان ووظيفته فعندئذ تكون متعلقة في صلب عملية اتخاذ القرارات وتغيير نمطية العمل وابتكار أساليب تحسن من ذلك العمل وتحمل مسئولية كل ذلك بإيجابياته وسلبياته، إن قدرة أي إنسان على تحمل تبعات كل ذلك تختلف من شخص إلى آخر وهذا الاختلاف تتحكم به متغيرات كثيرة تتعلق بظروف المهنة بكل تفاصيلها. (جمال مختار حمزة، 2002: 289)

وذكر "عويد المشعان" أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً مهماً في سلوك المخاطرة الذي يسلكه الموظف، فالمخاطرة لن تكون سمةً وسلوكاً بارزاً يسلكه العاملون لولا ما يحيط بهم من رضا وظيفي، والرضا الوظيفي لدى الفرد يتحقق إذا كان هناك تنوع واستقلال ذاتي واستخدام للمهارات والقدرات والطموحات وهذا ما يحقق إشباعاً للحاجات البيولوجية والسيكولوجية. (عويد سلطان المشعان، 1994: 218)

وتأتي هذه الدراسة للوقوف على مدى ما يتبناه العاملون في برنامج الطوارئ لسلوك المخاطرة ومن أجل تبني أساليب عمل جديدة تختلف عن نمطية أساليب العمل التقليدية مما يسهم في حل مشكلاته وتبني التغيير فيه، هذا فضلاً عن معرفة المعوقات التي تحد من سلوك المخاطرة من أجل تلافيها ليصبح سلوك المخاطرة قيمة أساسية في ثقافة العاملين.

كذلك تأتي هذه الدراسة للوقوف على درجة الرضا الوظيفي السائدة لدى العاملين، مما يوفر لصانعي القرار بيانات واقعية تساعدهم في تبني سياسات وإجراءات من شأنها تعزيز الأبعاد

الإيجابية وتصويب الأبعاد السلبية، الأمر الذي يحسن من طبيعة مناخ العمل السائد لما له من أثر واضح في رضا العاملين عن أعمالهم وفي رفع مستوى أدائهم ومعنوياتهم ويمنحهم الفرصة للإبداع والتطور الذاتي.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

هل يوجد علاقة بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي "ذكور، إناث"، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة المهنة، مكان العمل، المحافظة) لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي "ذكور، إناث"، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة المهنة، مكان العمل، المحافظة) لدى العاملين في برنامج الطوارئ في محافظات غزة؟
6. هل يوجد أثر للتفاعل بين بعض المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي "ذكور، إناث"، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان العمل) ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بصورة رئيسية لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى كل من سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة.
2. التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة.
3. معرفة أثر كل من المتغيرات الديموغرافية والشخصية، (النوع الاجتماعي "ذكور، إناث"، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة المهنة، مكان العمل والمحافظة) على كل من سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي.
4. معرفة أثر بعض المتغيرات الديموغرافية والشخصية، (النوع الاجتماعي "ذكور، إناث"، المؤهل العلمي، طبيعة المهنة، مكان العمل) ودرجة الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على سلوك المخاطرة.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة فيما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية

1. حاجة البيئة الفلسطينية لإثرائها بمثل هذه الدراسة كحلقة مكملة للدراسات النفسية وذلك لأهميتها في مجال علم النفس.
2. قد تفيد هذه الدراسة طلبة الدراسات العليا والمهتمين في مجال البحث العلمي.
3. تُعتبر إضافة نظرية للمكتبة الفلسطينية والعربية حول موضوع سلوك المخاطرة.

ثانياً: الأهمية العملية

1. تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها من الدراسات الهامة التي تنظر إلى سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي على أساس أنهما عنصران يكمل بعضهما البعض، حيث أن سلوك وفعاليات العمل بالنسبة للعاملين تعتمد بشكل رئيس على درجة الرضا الوظيفي التي يوفرها مناخ العمل لهم.
2. قد تسهم هذه الدراسة عن طريق المضامين التربوية (التوصيات) التي ستقدمها في تعزيز سلوك المخاطرة لدى العاملين لما له من أثر فعال في مواجهة التحديات.
3. قد تسهم هذه الدراسة في تحديد درجة سلوك المخاطرة للعاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، مما يفيد مسئوليهم بالوقوف عن كثب على درجة المخاطرة التي يسلكها العاملون في هذا البرنامج.

4. قد تسهم هذه الدراسة في تحديد درجة الرضا الوظيفي للعاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، مما يفيد المسئولين في رفع مستوى الرضا الوظيفي للأشخاص العاملين في البرنامج لزيادة إنتاجيتهم.

مصطلحات الدراسة:

أولاً: المخاطرة

تُعرِّف "فاطمة حلمي حسن" تفضيل المخاطرة بأنها سمة شخصية وميل نفسي لدى الفرد لتفضيل المخاطرة، وخاصة المحسوبة أو المدركة، أو التفضيل الحذر، ويتناسب هذا الميل مع قدرات واستعدادات الفرد من أجل تحقيق حاجة معينة أو الدخول إلى مستوى طموح معين. (فاطمة حلمي حسن، 1991: 24)

التعريف الإجرائي العام لسلوك المخاطرة:

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوث على مقياس سلوك المخاطرة.

التعريف الإجرائي التجريبي لسلوك المخاطرة:

يُعرِّف الباحث سلوك المخاطرة إجرائياً ومن خلال الاطلاع على الأدب التربوي وبما يتلاءم مع هذه الدراسة أنه السلوك الذي فيه يقبل الفرد في برنامج الطوارئ المخاطرة برضا ودون ضغط، ويستشعر الدافعية تجاه الهدف الذي من أجله يخاطر، إلى جانب قدرته على اتخاذ القرار المناسب لتحقيق هذا الهدف، ومن ثم استحداث كل جديد متوقع لأجله، بالإضافة لتميزه ومقدرته لتحقيق كل ذلك.

ثانياً: الرضا الوظيفي

يعرف "ناصف عبد الخالق" الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل فيها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية ويمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتوازن. (ناصف عبد الخالق، 1982: 24)

التعريف الإجرائي العام للرضا الوظيفي:

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوث على مقياس الرضا الوظيفي.

التعريف الإجرائي التجريبي للرضا الوظيفي:

يُعرِّف الباحث الرضا الوظيفي إجرائياً ومن خلال الاطلاع على الأدب التربوي وبما يتلاءم مع هذه الدراسة أنه السلوك الذي يشعر فيه الفرد في برنامج الطوارئ بالرضا عن وظيفته جرَّاء الحوافز التي يحصل عليها ويستشعر انتمائه لعمله وشعوره بالأمن الوظيفي في مهنته، إضافة لعلاقته مع زملائه في العمل، انتهاءً بأدائه الوظيفي وتقييم إدارته له.

ثالثاً: برنامج الطوارئ

هو برنامج خدماتي للمساعدات العاجلة تابع لوكالة الغوث الدولية، وهذه المساعدات تُقدم لأبناء الشعب الفلسطيني أثناء الأزمات الاقتصادية والسياسة وزمن الحرب. (مجلة أخبار الأونروا، 2009: 13-15)

حدود الدراسة:

تتحدد الدراسة بالحدود التالية:

1. الحد الموضوعي: تقتصر الدراسة في حدها الموضوعي على سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في محافظات غزة.
2. الحد المكاني: محافظات قطاع غزة.
3. الحد المؤسسي: المكتب الرئيسي وكافة مكاتب ومخازن ومراكز التوزيع التابعة لبرنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة.
4. الحد البشري: الدراسة تشمل جميع العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في محافظات قطاع غزة.
5. الحد الزماني: تم تطبيق هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2012/2011.
6. منهج الدراسة: اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع وأهداف الدراسة.
7. مجتمع وعينة الدراسة: بلغ حجم المجتمع الأصلي للدراسة (288) موظفاً وموظفة، منهم (197) موظفاً و(91) موظفة، وهو إجمالي عدد موظفي وموظفات برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في محافظات غزة وهو مساوٍ لعينة الدراسة. (قسم المستخدمين في الأونروا، يوليو 2011)
8. أدوات الدراسة: استخدم الباحث مقياس سلوك المخاطرة ومقياس الرضا الوظيفي وهما من إعداده وذلك للإجابة عن أسئلة.
9. الأساليب الإحصائية: للتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقاييس، معامل جتمان لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، معامل ألفا كرونباخ لإيجاد ثبات المقاييس، وللإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة الفروض استخدم الباحث المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوزن النسبي، معامل ارتباط بيرسون، اختبار "ت" T-Test، اختبار تحليل التباين الأحادي وتحليل التباين الثنائي (2 X 2).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

- سلوك المخاطرة
- الرضا الوظيفي
- برنامج الطوارئ

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة

تتناول الدراسة الحالية العلاقة بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي للعاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة، وانطلاقاً من هذا الهدف يتناول الباحث عرضاً تحليلياً للمفاهيم الأساسية التي ترتكز عليها الدراسة الحالية.

أولاً: المخاطرة (Risk)

مقدمة:

المخاطرة (Risk) كلمة ترددها ألسنة الناس في كل زمان ومكان، فهي ملازمة للإنسان كظله، فلحظة الميلاد مخاطرة على الأم ووليدها، والطفولة مخاطرة، والمراهقة مخاطرة، والشباب مخاطرة، والتقدم في السن مخاطرة، فالحياة بمجملها مخاطرة، فإذا ما تجنبنا المخاطرة، تجنبنا الحياة، وهذا يعني أننا حكمنا على أنفسنا بالموت، فالمخاطرة تعبير يشير إلى خطر مستقبلي محتمل ناجم عن إجراء يقدم عليه الفرد غير مضمون النتائج، أي أن مفهوم المخاطرة يركز على النواحي السلبية أو الإيجابية المترتبة على القيام بذلك العمل، ويتطلب هذا الأمر توفر جرأة في الفرد الذي يريد القيام بالمخاطرة.

ويرى "أحمد محمد" أن الدخول في معتركِ الخطر أمراً مفروضاً على الإنسان في كثير من المواقف لا خيار له فيه، فيبدو وكأنه متجه إليه بكامل قوته وإرادته مدفوعاً تارة برغبة في التملك أو التفوق على من ينافسه، وتارة أخرى برغبته في أن يحقق استمتاعاً ممكناً في الحياة وقد ساعدت على ذلك ثورة المعلومات التي أصبحت سمة من سمات العصر، أوجبت على الإنسان أن يكون مستعداً لتقبل الجديد كل يوم، وكذلك العولمة، ونظام العالم الجديد غير المتوازن التي تسود فيه سيطرة القطب الواحد على العالم سيطرة جائرة، لذا اتجه الناس لاتخاذ المخاطرة Risk–Taking طواعية لتحقيق مكاسب معينة، أو على الأقل لكي يحصلوا على حقوقهم ربما كأفراد. (أحمد طه محمد، 2003: 9)

فيما يرى "محمد عبد الحميد" أن حياة الإنسان مرتبطة بالخطر، فهو رفيقهُ منذ أن كان جنيناً في رحم أمه وحتى الممات، فالحياة سلسلة من المخاطر، فلكي يقرر الشخص ما إذا كان سيعبر الطريق أما لا، سيركب الطائرة أم لا، سيتزوج أم لا، كل هذه وغيرها وكثير من المواقف تتطلب اختيارات وقرارات حيث يكون عليه أن يقرر ما هي الاختيارات التي سوف يختارها؟ وهذه الاختيارات هي الأكثر تفضيلا بالنسبة له وقد لا تكون نتيجة الاختيارات واضحة تماما، ومن هنا

تكون قراراته محفوفة بالمخاطر، والواقع أننا إذا أمعنا الفكر لوجدنا أن المخاطر التي تواجه الإنسان تصقله لأنها تتضمن التحدي والمواجهة، وبالتالي فهي تحوله من إنسان تصنعه الأحداث إلى إنسان يشكل الأحداث بما يتناسب مع إمكانياته، وبصفة عامة فإنه يمكن القول أن المخاطرة ليست سوى تضحية بالقليل المضمون نظير الحصول على الكثير المحتمل، وهي تحقيق أكبر نجاح في زمن أقل. (محمد نبيل عبد الحميد، 2002: 121)

بينما يرى "جمال حمزة" أن مفهوم المخاطرة بشكل عام مفهوم دارج يستخدمه الناس حتى في محادثاتهم العادية، فهو مفهوم يعبر عن عدم التيقن بحدوث النتائج المطلوبة واحتمال أن يكون المآل هو إلى أمر غير محبب إلى النفس، فالمخاطرة تشير إلى الوضع الذي نواجه فيه احتمالان كلاهما قابل للوقوع، ومن الجلي أن الحالات التي نواجه فيها احتمالاً واحداً هي حالات انعدام الخطر. (جمال مختار حمزة، 2002: 289)

وذكر رجل الأعمال الأمريكي "روبرت كايوساكي" ذو الأصول اليابانية في كتابه الشهير "أبي الغني– أبي الفقير: "أن أكبر مخاطرة ترتكبها في حياتك، هو أن تبحث عن الخيارات الآمنة، وتبتعد عن المخاطرة، إن عدم أخذك للمخاطرة هو مخاطرة في حد ذاته، فأنت تفوت على نفسك فرصاً عظيمة، وتمضي في طريق تظن أن نهايته آمنة، وهذا الظن هو مكمن الخطر، فلعلك تكشف فيما بعد أنه ليس آمناً كما كنت تظنه، لكن بعد فوات سنوات ثمينة لا يمكن استعادتها من عمرك المحدود، لقد تغير الزمن الذي كنا نعيش فيه، وتحولنا من الإيقاع البطيء إلى الإيقاع السريع جدا، والفرص الثمينة تأتي وتذهب في حياة كل منا، ولا سبيل لاقتناصها سوى بالتجربة والمخاطرة. (روبرت كايوساكي، 2000: 4–18)

ويرى "محمد عبد الحميد" أن المخاطرة ليست ضربة حظ، أو حدث غير منظم، ولكنها تعتمد على التحليل والرصد ودراسة الموقف ودراسة قدرات الإنسان، ثم الإقدام على التنفيذ من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن المخاطرة تتضمن هجمات متوالية ومحاولات مستمرة، وأثناء ذلك يحاول الإنسان الاستفادة من أخطاء المحاولات السابقة لتصحيح المسار وتحقيق الأهداف، وكلمة المخاطرة تجعل الإنسان متحفزاً ومتحفظاً في نفس الوقت، وربما يكون السبب في ذلك أن الإنسان يقاوم الجديد بالفطرة، أو يخاف ويتوجس مما يجهله ولا يعرفه. (محمد نبيل عبد الحميد، 2002: 121)

ويرى الباحث بعد هذه التوطئة أن دراسة المخاطرة تتضمن شتى العلوم الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والمالية والإدارية والمهنية والصناعية وغيرها، ولا شك أن نظرة كل علم من هذه العلوم إلى المخاطرة له خصوصياته التي ينفرد بها عن الآخر، ومع كل هذه التعقيدات النظرية التي تكتنفها دراسة المخاطرة فإن معناها لا يخرج من جميع هذه العلوم عما ذُكر أعلاه، وبناءً على هذا فإن الغرض من دراسة المخاطرة ليس إلغاءها لأن هذا غير ممكن وغير واقعي

بل الغرض هو عدم الخوف منها بدرجة تثني الفرد عن التحلي بروح المبادرة والتقدم من أجل النجاح واتخاذ القرارات الجريئة والبعد عن التردد الذي يكون سبباً في الرجوع للخلف والانكفاء على الذات، وعليه فإن سلوك المخاطرة يُعتبر سلوكاً يسلكه كثيرٌ من الأشخاص من أجل تحقيق هدف أو أهداف مختلفة، فمنهم من يسلكه من أجل حب المغامرة والمجازفة لاكتشاف المجهول أو من أجل تحقيق مكاسب مادية أو معنوية أو حتى من أجل تبني أفكارٍ جديدة، وكثيراً ما يكون سلوك المخاطرة الذي يسلكه الشخص سبباً في الإبداع والابتكار والذي يؤدي بدوره إلى التجديد والحداثة والتقدم والنجاح، ولذلك فالمخاطرة ما هي إلا احتمال التعرض لأذى أو خسارة نتيجة مواجهة موقف محفوف بالمخاطرة، ونحن نواجه أنواعاً من المخاطرة طوال حياتنا، ففي كل أمر أو عمل، يجد المرء نفسه مضطراً إلى اتخاذ قرار على أساس احتمال كون السلوك الذي يتبناه سوف يعرضه للخطر بدرجة ضئيلة أو كبيرة جدا، ومن خلال معايشة الباحث للعاملين في برنامج الطوارئ، لاحظ أن هؤلاء الأشخاص على قدر كبير من تحمل اتخاذ القرار وتحمل ظروف قاسية في العمل تجعلهم في المقدمة دائماً للتصدي بمسئولية لحجم العمل وعدم التهرب والتقهقر إلى الخلف.

ولدراسة سلوك المخاطرة ارتأى الباحث أن يستعرض عدة مفاهيم، كان لا بد من توضيحها لعلاقتها بالدراسة، ومن هذه المفاهيم: السلوك، الاتجاه، المخاطرة كسلوك، المخاطرة كاتجاه.

وهذا الاستعراض لهذه المفاهيم جاء لتجنب الخلط بين مفهومي الاتجاه والسلوك وبالتالي عدم الخلط بين مفهومي الاتجاه نحو المخاطرة وسلوك المخاطرة.

أولاً: السلوك

يرى "جمال حمزة" أن السلوك: يتضمن جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد، فهي كلمة بمعناها العام تتضمن كل نشاط يقوم به الكائن الحي وكل حركة تصدر عنه، فبحث الحيوان عن الطعام نوع من السلوك، وانشغال الطفل في اللعب نوع آخر من السلوك، أي أنه كل ما يقوم به الشخص من أعمال ونشاط يكون صادر عن بواعث أو دوافع، وهو نتاج العلاقات الديناميكية الصادرة عن ميوله وحاجاته ونزعاته وحوافزه واتجاهاته مع إمكانيات البيئة التي تؤثر بدورها فيه. (جمال مختار حمزة، 2002: 301)

ثانياً: الاتجاه

يقول "عبد الرحمن عيسوي": أن الاتجاه ليس هو السلوك، ولكنه الدافع الذي يكمن وراء السلوك وكذلك هو حالة مكتسبة وليست فطرية، وأنه ثابت ثباتاً نسبياً. (عبد الرحمن عيسوي، 2002: 229)

ويُعَّرف مفهوم "الاتجاه" بصفة عامة، بأنه ميل نفسي يُعبر عنه بتقييم لموضوع معين، بدرجة أو بأخرى من التفضيل أو عدم التفضيل، ويشير التقييم إلى الاستجابات التفضيلية المعرفية والوجدانية والسلوكية، سواء كانت صريحة أو ضمنية. (A. Eagley & S. Chaiken, 1993,10)

وفيما يلي تفصيل لمكونات الاستجابات التفضيلية:

- المكون المعرفي: ويضم المعتقدات والآراء والأفكار عن موضوع الاتجاه.
- المكون الوجداني: وهو عبارة عن مشاعر الفرد وانفعالاته نحو موضوع الاتجاه.
- المكون السلوكي: ويختص بالنوايا أو الميل للسلوك أو التصرف بشكل معين إزاء موضوع الاتجاه. (S. Breckler, 1997 :370)

ويُعَّرف الاتجاه بأنه: استجابة الفرد أو استعداده نحو قبول أو رفض موضوع معين أو شخص أو فكرة أو رأي ما. (فؤاد أبو حطب، 1990: 431)

كما عرَّفه "ماهر صبري ومحب الرافعي" بأنه: "الموقف الذي يتخذه الفرد، أو الاستجابة التي يبديها إزاء شيء معين أو حدث معين أو قضية معينة، إما بالقبول أو بالرفض نتيجة مروره بخبرة معينة تتعلق بذلك الشيء أو الحدث أو القضية". (ماهر صبري ومحب الرافعي، 2001: 322)

ثالثاً: الاتجاه نحو المخاطرة

عرَّف "فرج طه" الاتجاه نحو المخاطرة أنه: "ميل لدى الفرد نحو توريط نفسه في أحداث أو ظروف خطرة، قد تصيبه بالضرر، وكأنه يقامر بحياته أو بمكانته أو بماله، وقد يكون سبب هذا الاتجاه نحو المخاطرة عاملاً لا شعوريا، أو عناصر أو دوافع لا شعورية، كالرغبة الملحة في تأكيد الذات وإثباتها أو إيذائها، أو عاملا شعوريا كالظهور أو الفخر، وغالبا ما يكون الحالتين". (فرج عبد القادر طه، 1993: 25)

وعرَّف محمد العدل الاتجاه نحو المخاطرة بأنه استعداد الفرد للقيام بالأعمال غير المألوفة أو اتخاذ القرارات الصعبة دون التحقق التام من النتائج المترتبة، وقد يرجع ذلك إلى صعوبة توقع الأحداث المستقبلية بسبب عدم توفر المعلومات التي يعتمدها الفرد عند إقدامه على المخاطرة. (محمد عادل العدل، 2001: 122)

رابعاً: سلوك المخاطرة

وهو موضوع دراستنا في هذا البحث، ويظهر سلوك المخاطرة من المواقف الصعبة، أو التي تتضمن نظرة معينة في التصرف، وقد حاولت كثير من النظريات فحص هذا السلوك باعتباره متضمنا لنشاط معرفي- دافعي، وقد بدأ الاهتمام بهذا المفهوم من خلال دراونج (Drawing) خاصة عند تناول مستوى الطموح، ثم تبعه إيتكنسون (Atkinson,1960) عندما

طوَّر مفهومه النظري حول دافعية الإنجاز، وتقوم فكرته النظرية حول دافعي النجاح/ الفشل في المواقف الاجتماعية ودور المعوقات النفسية والشخصية المؤثرة على تنشيط هذا السلوك الإنجازي. (عبد الفتاح السيد درويش، 2005: 427)

والمخاطرة ترتبط بالسلوك ارتباطاً كبيرا، لأن أي سلوك مخالف للطبيعة لابد وأن ينبع من شخصية قوية مخاطرة لا تعرف الخوف، فالمخاطرة إذاً ميل أو استعداد سلوكي، وهي أيضا سمة شخصية، فقد كان كاتل من أبرز علماء الشخصية الذين توصلوا إلى أحد عوامل الشخصية وهو المخاطرة والإقدام مقابل الخجل والحرص وأن الدرجة المرتفعة على هذا القياس تعني المخاطرة والإقدام والاندفاع مقابل الدرجة المنخفضة التي تقيس الخجل والحرص والانعزال والانسحاب وقد وجد كاتل دور هام للوراثة في هذه السمة. (عبد الحميد صفوت إبراهيم، 1992: 54)

ويرى الباحث وبعد عرض التعريفات السابقة أن الاتجاه والسلوك ومن ثم الاتجاه نحو المخاطرة وسلوك المخاطرة يختلف كل منها عن الآخر وهذا الاختلاف يتم عرضه وتوضيحه بالشكل الآتي:

1- أن الاتجاه ليس السلوك ذاته ولكنه قد يدفع نحو السلوك، كما أن له أهمية كبيرة في توجيه سلوك الفرد.

2- أن الاتجاه حالة وجدانية للشخص من حيث رفضه أو قبوله لموضوع معين ودرجة هذا الرفض والقبول.

3- أن الاتجاه نحو المخاطرة تعني ميل الشخص أو عدم ميله للمخاطرة ومدى استعداده أو عدم استعداده لتحملها، بينما سلوك المخاطرة هي سمة شخصية للشخص وإقدامه أو إحجامه لفعل السلوك.

ومن خلال معايشة الباحث للعاملين في برنامج الطوارئ فقد لاحظ أن هؤلاء العاملين يمارسون في معظم أعمالهم سلوكاً خطراً غير مضمون النتائج دائماً.

مفهوم المخاطرة (Risk):

يتناول الباحث مفهوم المخاطرة، ضمن معنيين، اللغوي والاصطلاحي، وذلك من خلال تتبع الأدب التربوي لهذا المفهوم وهي:

أولاً: المعنى اللغوي للمخاطرة:

1- المخاطرة في اللغة مشتقة من مادة خ ط ر، وهذه الحروف أصلٌ لمعنيين, أحدهما: القَدْرُ والمكانة، والثاني: اضطراب الحركة. (أحمد بن فارس، 1004: 199)

ثانياً: المعنى الاصطلاحي للمخاطرة

يُعرِّف "جمال حمزة" المخاطرة بأنها "أسلوب تفضيل الفرد للموقف الذي تتم فيه المخاطرة بالإضافة إلى مدى إدراك الفرد لتفضيل أفراد البيئة المحيطة لموقف المخاطرة، وبالتالي فهي الدرجة التي يفضلها الفرد أو يدركها بصرف النظر عن الواقع المحيط به، بمعني أن المخاطرة التي لم تصل إلى مستوى تفضيل الفرد لها، فإنه لن يدركها كمخاطرة، وبالتالي فلن يتأثر بها. (جمال مختار حمزة، 2002: 302)

ويعرِّفاها "فؤاد أبو حطب وآمال صادق" بأنها "تفضيل الفرد للبدائل التي تتضمن عائداً مرتفعاً مع احتمال حدوث عائد منخفض". (فؤاد أبو حطب وآمال صادق، 1996: 46)

يرى الباحث من خلال التعريفات السابقة أن هذه التعريفات متقاربة في معانيها، حيث أن المخاطرة في معناها العام تدور حول احتمال وقوع الخسارة أو الفشل في النتائج المترتبة على ممارسة سلوك المخاطرة، مهما كان هذا السلوك، وهذا ما يحصل مع الأفراد العاملين في برنامج الطوارئ الذين يمارسون سلوكهم المتنوع، إن كان ذلك في اتخاذ قراراتهم في العمل، أو ابتكارهم لطرق جديدة في العمل أو غيرها من السلوكيات الخطرة.

اتجاهات البحث في سلوك المخاطرة:

ينظر التراث النفسي إلى سلوك المُخاطرة من خلال المنظور المعرفي، حيث يتعامل مع المُخاطرة باعتبارها نشاطاً يقوم به الشخص بعد التفكير في البدائل المختلفة لهذا السلوك واختيار ما يراه مناسبا، كذلك من خلال المنظور غير المعرفي، والذي يبحث في البدائل الوراثية والحيوية وخصائص الأسرة والطبقة والتنشئة الاجتماعية.

أولاً: العوامل المعرفية في المخاطرة:

أُقيمت النظرية التقليدية لاتخاذ القرار على تفسير المخاطرة باعتبارها أفضل قرار يتخذه الشخص لزيادة مكاسبه وتقليل خسارته، وقد قامت على افتراض "الفرد المتكامل" والذي يتميز بقدرته على اتخاذ قراراته بناء على المعرفة التامة بما أمامه من اختيارات ونتائجها، والحساسية المطلقة للفروق بين البدائل، بما يمكنه من حسن التمييز في الاختيار المنطقي، أن جميع البدائل متاحة أمام الفرد، وأن جميع المعلومات متوافرة، ويفترض كذلك أن للفرد المقدرة والوقت لاختيار ما يلائمه من حلول، لذا يفترض هذا النموذج أن الفرد في حالة كاملة من التأكد وبالتالي لا يظهر دور المخاطرة في ظل هذا الافتراض. (عبد الحميد صفوت إبراهيم، 1992: 56)

ويُلاحظ أن هذا النموذج لم يثبت قدرته على التنبؤ بالقرارات التي يتخذها الفرد، إلا في حالات قليلة، حيث اتضح أن قدرة الفرد على حساب النتائج محدودة بسبب عدم التأكد من إمكانية تحقيق أي نتائج، وتأخذ هذه النماذج المعرفية في الاعتبار تأثير المعلومات على

المخاطرة، إذ يشكل نقص المعلومات سبباً مهماً من أسباب المخاطرة، كما أن طريقة تقديم المعلومات والذي اتضح من دراسات متعددة لها تأثير على قرار الفرد، سواء في القرارات العامة أو فيما يتعلق بالمخاطرة في مجال الصحة، أو حماية الذات من مصادر التهديد كوقوع الحوادث مثلا أو غير ذلك، وبالتالي تؤدي الثقة الزائدة في إمكان تدارك الخطر في آخر لحظة إلى التهاون في اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية الذات، وبالتالي يسعى الشخص أحياناً إلى ترتيب معلوماته بطريقة تقلل من الخطر المتوقع من سلوك معين، فيما أسماه "كاهينمان وتفيرسكي، 1984" بالتأكيد الزائف، كما يؤدي سوء تقدير الزمن إلى قرارات غير صحيحة. (عبد الفتاح سيد درويش، 2005: 427-428)

ومن منطلق المنظور المعرفي للمخاطرة، فإن الأساليب المعرفية تميز الأفراد في تعاملهم مع مواقف الحياة المختلفة، بل أنها تُعتبر أساساً في التنبؤ بألوان سلوك الأفراد من مواقف الحياة المختلفة، وفي تفسير كثير من جوانب الشخصية، ويرتبط أسلوب المخاطرة في مقابل الحذر وهو أحد الأساليب المعرفية بمدى الفروق القائمة بين الأفراد في مدى إقبالهم على المجازفة واقتناص الفرص لتحقيق هدف من الأهداف في مقابل أولئك الذين يميلون إلى الحصول على ضمانات مؤكدة قبل الدخول في أي مغامرة، فمثلاً هؤلاء المغامرون نجدهم أكثر اعتماداً على التخمين في المواقف ذات البدائل المعقدة، كما أنهم يتميزون بروح المغامرة، في حين أن الأفراد الحذرين يتسم سلوكهم بعكس ذلك تماماً، بمعنى آخر كان من يتميز بروح المخاطرة هم أولئك الذين يقبلون الدخول في المجالات التي تتميز بأنها ذات مردود عال وكبير، بالرغم من أن احتمالات النجاح بسيطة وضعيفة وأنهم لا يقبلون الدخول في الموضوعات أو المجالات التي تتميز بأن مردودها ليس كبيراً مهما كانت احتمالات نجاحها أكثر تأكيدا. (نادية محمود الشريف، 1982: 109-118)

ثانيا: العوامل غير المعرفية في المخاطرة:

يمكن تحديد اتجاهات البحث في المخاطرة باعتبارها ميلاً أو استعداداً سلوكياً في ضوء ما يلي:

1. المخاطرة كسمة شخصية: يُعد كاتل Cattel من أبرز علماء الشخصية الذين توصلوا إلى وجود دور مهم للوراثة في هذه السمة. (عبد الحميد صفوت إبراهيم، 1992: 54)

2. العوامل الديموغرافية والمخاطرة: أكدت معظم الدراسات ارتباط المخاطرة بعدد من المتغيرات الديموغرافية وأهمها السن، حيث اتفقت هذه الدراسات على أن المخاطرة تزيد عند الأقل من الثلاثين بالمقارنة بمن هم أكبر منهم، وتزيد المخاطرة بين الطلاب الجامعيين (25 عاما فأقل) مقارنة بالطلاب الأكبر من ذلك (Coggin,1998) وتؤكد الدراسات أن الصورة النمطية عن الفرد كبير السن من الراشدين هي أكثر حذرا من صغير السن، وقد اتفقت دراسات متعددة على

تقسيم فئات العمر من المخاطرة إلى أقل من عشرين عاما، وبين الجامعي العادي من (20 – 24 عاما) وبين العادي أي (25 عاما فأكثر) كما ارتبطت المخاطرة بالنوع الاجتماعي، حيث ارتفع إقبال الذكر على المخاطرة أكثر من الإناث. (عبد الحميد صفوت إبراهيم، 1992: 55 وعبد الفتاح سيد درويش، 2005: 428– 429)

ويرى الباحث من خلال ما تم استعراضه فيما سبق ومن خلال معايشته للعاملين في برنامج الطوارئ، أن هؤلاء الأفراد في غالبيتهم يكونون مقبلين على تحمل مسئولياتهم والإقبال على المخاطرة دون وجلٍ أو خوف، متسلحين بذلك بإرادة قوية وعزيمة صلبة وبنية جسمية قادرة وقدرات عقلية جيدة.

النظريات المفسرة لسلوك المخاطرة:

من المعروف أن النظريات التي توصل إليها العلماء هي ثمرة جهد من التجارب والأبحاث تم صياغتها بشكل نظريات تعمل على دعم تفسير الباحث لنتائج دراسته، واتضح للباحث من خلال تتبع الأدب التربوي أن للمخاطرة جذور عميقة سواء في نظريات صنع القرار أو نظريات علم النفس، ولقد عبَّر مفهوم المخاطرة عن نفسه من خلال تلك النظريات.

ولا خلاف أن هناك عدة متغيرات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بسلوك المخاطرة مثل اتخاذ القرار، سمات وأنماط الشخصية، تقدير الذات، الدافعية ودافعية الإنجاز، وغيرها، ولكن ما ينبغي إثارته هو كيفية تفسير سلوك المخاطرة بارتباطها بهذه المتغيرات من خلال هذه النظريات.

ويختلف تفسير المخاطرة باختلاف النظريات والمدارس، وبالإشارة إلى الأدبيات المتخصصة في تفسير نشأة المخاطرة وتطورها بوجه عام والتي لاحظها الباحث، إنما تتيح إمكانيات هائلة للتمييز بين مداخل متعددة، منها على سبيل المثال: المدخل المعرفي، المدخل النفسي أو السيكولوجي، المدخل الاقتصادي، مدخل سمات وأنماط الشخصية.

وذكر "أحمد محمد" أن جذور النظريات السيكولوجية التي عالجت المخاطرة تعود إلى نظريات الاقتصاد التي كانت لها إسهامات نظرية في هذا الإطار وذلك في النصف الأول من القرن العشرين، حين قدم تورنكفيست "Tornqvist" أول مقالة اقتصادية عن نظرية في المخاطرة من خلال ألعاب اليانصيب، لذا رأى معظم الباحثين أن سلوك المخاطرة مرتبط بعملية اتخاذ القرار بالدرجة الأولى وبالتالي فإن له علاقة باللايقين واحتمال المكسب والخسارة، وهذا ما دعا لوبز "Lopes" 1983 إلى القول بأنه إذا أردنا الكشف عن هذا السلوك فيجب أن نبدأ أولا من تجارب وأبحاث علماء النفس في هذا الإطار، ثم ننطلق منها لدراسات أكثر تطورا وبلورة لهذا السلوك. (أحمد طه محمد، 2003: 9–10)

ويتناول الباحث بشيء من الإيجاز هذه النظريات المتعلقة بسلوك المخاطرة:

أولاً: المخاطرة من منظور النظرية المعرفية:

يُعتبر الاتجاه المعرفي في تفسير السلوك بوجه عام الأسلوب الأكثر ملائمة لفهم الكثير من أساليب النشاط العقلي التي يمارسها الإنسان في كثير من مواقف حياته، حيث أن المعرفة تدخل في جميع ما يمكن للإنسان أن يعقله أو يمارسه في حياته بصفة عامة. (نادية محمود الشريف، 1982: 109)

إن هذا الاتجاه في علم النفس يعتمد على خاصية الفهم وإدراك العلاقات في إطار النظرة الكلية الشاملة لعناصر الموقف، ومن أبرز العلماء الذين تناولوا موضوع اتخاذ القرار تحت إطار هذه النظرية ليون فستنجر، وتجدر الإشارة هنا إلى أن علماء النفس قد استفادوا مما توصل إليه الاقتصاديون في بحوثهم لاتخاذ القرار، إذ أنهم أول من بدأ بصياغة نظريات اتخاذ القرار، وعلى الرغم من الاختلاف بين علماء الاقتصاد فان هناك نظريات عديدة في اتخاذ القرار والتي درست ملياً من علماء النفس وهي:

1- نظرية الاختيار بلا مجازفة Riskless choice والاختيار بالمجازفة Risky choice:

تؤكد هذه النظرية على بلوغ أعلى ما يمكن من المنفعة، ففي الاختيار بلا مجازفة، يختار الفرد الشيء البديل الذي يراه الأفضل، وفقاً لبعض معايير المنفعة بلا أية مجازفة، أما الاختيار بالمجازفة، فإن أغلب نماذجها تعتمد على الوصول إلى أقصى حد ممكن من المنفعة المتوقعة (أي أنها تعتمد أساسا على التوقع) والتوقع هنا مفهوم نفسي، أي انه تصور لما سيجري مستقبلا. (سعد خضير العبيدي، 1987: 16-17)

2- نظرية القرار المعيارية:

وهي ممثلة في نظريات "نيومان ومرجينستيرن" (1944) في القيمة المتوقعة ونظرية المنفعة المتوقعة "لبرنولي" (1954)، ونظرية المنفعة الذاتية المتوقعة "لإدواردز" (1955)، حيث قدمت جميعها اقتراحات مختلفة حول "الميكانيزمات" التي تحدد تصور الفرد للعوائد الموضوعية والاحتمالات، وأكدت على أن قرار الفرد للأخذ بالمخاطرة يُعتبر دالة في الاحتمالات والقيم المتوقعة للبدائل المختلفة. (أحمد طه محمد، 2003: 9)

3- نظرية الصراع:

وضعها كل من مورجن ستيرن (Morgen Stern) و فون نيومان (Von neumann) وتوضح أن صنع القرار يتم في ظروف عدم اليقين أو عدم التأكد، لذا تتسم هذه العملية بأنها عملية دينامية يتم فيها التفاعل بين مكونين أساسين هما صانع القرار بخصائصه النفسية، وطبيعة الموقف الذي يتم فيه اتخاذ القرار حيث ينشأ بينهما صراع، ويصبح دور صانع القرار أن يتنبأ بما سيقوم به الطرف الآخر في الصراع أو التنافس ومن ثم يعمل على تعظيم المكاسب أو

تقليل الخسائر المتوقعة لأدنى حد ممكن، ومن ثم تصبح استجابة الفرد لهذا الصراع دالة لكل من الاحتمال الذاتي للنجاح والقيمة الذاتية للمكسب الناتج من أي بديل من البدائل المتاحة في الموقف، ومن ثم تصبح المخاطرة لدى الفرد ناتجة من مقارنته بين قيمة التعزيز المدركة للبدائل المتاحة في الموقف الاجتماعي، فيختار البديل الذي يحقق له أقصى مغنم أو مكسب. (مختار أحمد الكيال، 1992: 109)

4- نظرية الاحتمالات الإحصائية:

وضعها عالم الرياضيات توماس بايز (Thomas Theory) في القرن الثامن عشر، وتسمى معادلة الاحتمال الشرطي، وهي نظرية اقتصادية، وفي ضوئها يتصرف صانع القرار بعقلانية تامة، ويستطيع صانع القرار في ضوء استخدامه لهذه النظرية أن يعدل في حساباته الأصلية وفقا لما يتلقاه من معلومات، ويشير ستربيرج (Strenberg) أن صانعي القرار وفقاً لهذه النظرية يتميزون بعدة خصائص منها التكامل في رؤيتهم للاختيارات الممكنة، والنتائج المتوقعة، والحساسية الشديدة للاختلافات المصطنعة داخل بدائل الاختيار، والعقلانية التامة عند الاختيار من البدائل.(R.J. Sternberg, 1990: 391)

5- نظرية المنفعة (التوقع الذاتي للنفع):

وهي نظرية تعطي فرصة كبيرة للتدخل النفسي في صنع القرار، وإذا كانت نظرية الاحتمالات الإحصائية تجعل صانع القرار محصوراً في مقارنات إحصائية ذاتية الاحتمال أو موضوعية الاحتمال لاختيار بديل ما، حيث يرتبط العائد مع احتمالات الحدوث كما ذكر لابين (Lapin)، فإن هناك بُعداً ثالثاً يحدد هذا المغنم ويتمثل في قيم واتجاهات صانع القرار، وهذا يتضح من تحديد وليام كنج (Wiliam King) للمنفعة الذاتية، بأنها أي حدث أو موضوع أو حالة لإشباع رغبات الإنسان، وبمعنى آخر فإنها تحدد تفضيلات الفرد النوعية، ومن ثم فإن صانع القرار وفقا لهذه النظرية سوف يختار أي بديل يرفع قيمة المنفعة الذاتية من هذا الاختيار إلى أقصى درجة من النفع المتوقع ذاتيا، كما أنه يتميز أيضا بالعقلانية المقيدة أو المحدودة، كما تؤثر السمات الشخصية لصانع القرار في اختياراته للبدائل المتاحة، فمثلا من المحتمل أن يتوقع الفرد المتشائم الجانب السلبي بصورة أكبر من الشخص المتفائل. (مختار أحمد الكيال، 2002: 288)

وبالرغم من أن كل ظاهرة نفسية هي ظاهرة معرفية، فإن المبحث المعرفي لتفسير الظواهر النفسية لا يعطى إلا تأويلاً و تفسيراً من وجهة نظر خاصة، لذا ينبغي أن يتكامل مع هذا المبحث منظور آخر وهو مبحث الشخصية، الذي لا يُعتبر فقط المدخلات الحسية ونشاط التفكير والمعنى والذاكرة، لكن أيضا أهداف الفرد وحاجاته والرهانات التي يحددها من كل علاقة تفاعلية مع الآخر، وهذا يستلزم أن نرصد حقيقة الأسلوب المعرفي على أساس أنه يُعتبر بُعدا

للشخصية، يمثل تلك العمليات التي يقوم الفرد فيها بتصنيف وتنظيم إدراكاته للبيئة وللطريقة التي يستجيب بها لمثيراتها وللنهج الذي يأخذه في السيطرة عليها وتوجيهها. (أنور محمد الشرقاوي، 1992: 186)

وهذا ما يدفع الباحث لعرض النظريات النفسية التالية:

ثانياً: المخاطرة من منظور نظرية التحليل النفسي:

أ. رأي فرويد:

قدم فرويد نمطين أساسيين للغرائز هما غريزة الحياة وغريزة الموت، ووضح أن السلوك نتاج نماذج بين غرائز الموت والحياة، والشخص المخاطر إنما يختار غرائز الموت من أجل ثراء الحياة وجعلها مفعمة بالحيوية، فهي السبيل الوحيد من أجل هذا الثراء المنشود، أما الشخص المحافظ الذي اعتقد أن إثراء الحياة يأتي مع التعلق بغرائز الحياة والبعد عن غرائز الموت، فلم يدرك في النهاية إلا صورة باهتة من الحياة نفسها وشغل حيز محدود منها، والتوحد من أهم ميكانيزمات الدفاع في نظرية التحليل النفسي ويُعتقد أن الهيئة التي يكون عليها التوحد عند المخاطر هي التوحد مع شخصيات ناجحة حققت مستويات عُليا من الطموح، أما الحالة التي يظهر عليها التوحد عند المحافظ، هو التوحد بالقيم السائدة في المجتمع أو الجماعة المنتمي إليها، التي يرى في مخالفته لها خروجه عن سياق المجموع، والإزاحة والكبت أيضا من أكثر مكيانيزمات الدفاع بروزا في تراث التحليل النفسي، فعندما يصبح اختيار موضوع أصلي غير ممكن بفضل عوائق خارجية أو داخلية فإن شخصية جديدة تتكون ما لم يحدث كبت قوي، فإذا أُعيقت هذه الشخصية الجديدة، حدثت إزاحة أخرى، والإزاحة العامل المحدد لطبيعة الاحتمال الذي يقبله المخاطر للإقدام على القرار، حيث يرفض احتمالاً، ليزيح قوته بالتالي إلى احتمال أعلى من النجاح وهكذا حتى يتم تحديد الاحتمال الذي يقبله للإقدام على قرار المخاطرة داخل سياق القرار، فمن الممكن أن نطلق على هذه الحالة من الإزاحة التي يستخدمها في التعامل مع بدائل موقف المخاطرة "الإزاحة الداخلية" بلغة التحليل. (عبد المطلب القريطي، 2002: 259)

ب. رأي يونج:

وحيث أن "يونج" ميز بين اتجاهين أساسيين تتخذهما الشخصية هما الانبساط والانطواء، فإن الشخصية المخاطرة أقرب إلى اتجاه الانبساط، والشخصية المحافظة أقرب إلى اتجاه الانطواء، وهذا ما أثبتته دراسة وستونج (Westewing,1977) من أن المنبسطين أكثر مخاطرة من المنطويين، والمحافظ الذي يرفض قرار المخاطرة استجابة للقيم الثقافية في المجتمع فإنه يرفضه استجابة لمطالب الشعور الجمعي عند يونج، حتى لو كان قرار المخاطرة يتفق مع طبيعته النفسية، وذلك لأن "القناع" الذي يرتديه الشخص استجابة لمطالب المقتضيات الاجتماعية والتقاليد حال دون إقدامه على المخاطرة. (درداح الشاعر، 2005: 60)

ج. رأي ألفريد أدلر(A.Adler):

يرى ألفريد أدلر (A.Adler) أن الإنسان مخلوق تدفعه مشاعر القصور، وهذا الشعور بعينه الذي يدفع الفرد إلى بذل مزيد من الجهد لتعويض هذا الشعور بالقصور، فالإنسان حينما يخاطر من أجل بلوغ غايته ساعياً وراء تحقيق وجوده لذاته، يكون في هذه الحالة مدفوعاً بمشاعر القصور، كما يذهب أدلر أيضا إلى أن الإنسان كائن يبحث عن القوة (السيطرة)، والسيطرة عند آدلر لا تعني السيطرة على الآخرين أو الامتياز أو الزعامة والمنزلة المرموقة في المجتمع، إنما تعني السيطرة على الذات، فالشخص المسيطر يميل لأن يكون الأقوى في المواقف التي تتطلب المواجهة، وأن مشاعره وأحاسيسه في مواقف المواجهة تكون مشاعر الأمل والثقة بالذات، ومثل هؤلاء الأفراد يوصفون بأنهم أقوياء مسيطرون واثقون ومتأكدون من أنفسهم، كما يرى آدلر أن أسلوب الحياة هو نتاج قوتين: قوة ذاتية داخلية موجهة، وقوة خارجية بيئية تساعد أو تعيق أو تعيد تشكيل الاتجاه الذي ترغب الذات الداخلية في سلوكه، والمخاطرة ليست أكثر من موقف يكشف عن بناء داخلي للفرد وإدراك لجوانب البيئة من ثقافة وأحداث وقيم، موقف يعكس الموقف من الحياة، وأسلوب الحياة الذي ارتضى الفرد أن يتعامل به مع الحياة نفسها. (فيصل عباس، 1996: 83-85)

د. رأي إريك فروم E.Fromm:

ميز إريك فروم E.Fromm بين اتجاهين أساسين من أنماط الشخصية:

1- الاتجاهات غير المبدعة وهي تنقسم بدورها إلى أربعة أنواع، الشخصية الاستقبالية وهو من يتميز تفكيره بالبحث عن أي شخص آخر يقدم له ما يحتاجه من معلومات، والشخصية الاستغلالية وهو من لا يتوقع أي شيء من الآخرين كهبات ولا يبحث عن منح بل يأخذ كل ما يريد بالقوة والخداع، والشخصية الادخارية، وهو كل ما يشغله هو المحافظة على ما يمتلك إنه البخيل المختزن المدخر، والشخصية التسويقية فالنجاح عنده يعتمد على عرض مؤهلاته الشخصية إلى حد بعيد.

2- الاتجاه المبدع، تمثله الشخصية المبدعة المبتكرة، والإبداعية عند فروم تعني قدرة الإنسان على استخدام قواه وفهم قدراته الكامنة الموروثة وإدراكه لها، ويتم ذلك بالإدراك الفعلي، والتوكيدية التي تتم بإدراك الحياة إدراكا مفعما بالحيوية والنشاط.

فالشخصية المخاطرة عند فروم، إنما هي نمط من أنماط الشخصية المبدعة المبتكرة، والمخاطرة صادرة من حاجتها إلى الإحساس بالهوية والتسامي على الذات التي يعتبرها فروم من الحاجات الأساسية المنبثقة عن وجود الإنسان. (درداح الشاعر، 2005: 66)

هـ. رأي كارين هورني K.Horny:

حددت كارين هورني K.Horny أسلوباً من أساليب التوافق الكبرى وهو أسلوب الخضوع لحل الصراع، فالمحافظ الذي يرفض اتخاذ المخاطرة نتيجة الصراع الناشئ عن التناقض في موقف المخاطرة أو نتيجة الصراع مع قيم الثقافة السائدة في المجتمع الذي قد يكون فيه فعل اتخاذ المخاطرة مخالفاً لتلك القيم، فإنه يلجأ إلى الخضوع لتقاليد المجتمع، ويتحرك نحو المجتمع، ويرفض القرار الذي يراه مخالفا لقيم المجتمع السائدة. (أحمد عزت راجح، 1968: 81)

و. رأي هاري ستاك سوليفان:

يُقدم الإنسان على اتخاذ المخاطرة بناء على صورة كونها الفرد عن نفسه (خصائصه النفسية بما فيها مفهومه عن ذاته)، وعن الآخرين (إدراك الآخرين) حيث أثبتت الدراسات أن العلاقة موجبة بين المخاطرة ومفهوم الذات، كما أثبتت أن المنافسة تزيد من اتخاذ المخاطرة، فاتخاذ المخاطرة إذاً ترجمة لموقف المخاطر من نفسه ومن الآخرين، والمخاطرة ليست فعلا منعزلا من حيث الهدف والظروف التي يؤديها الفرد ولكنها فعلاً يرتبط بماضي الفرد وخبرته النفسية التي تشكل أساس إدراكه لجنبات الموقف الذي يتعامل به مع المستقبل الذي يحمل الكثير من عدم التأكد والغموض وصعوبة التنبؤ بمجريات الأحداث، ونابع من أهميته بالنسبة للفرد ويكشف عن بعد النظر أو الاستباق للمستقبل. (أحمد عزت راجح، 1968: 81)

ز. رأي موراي Muray:

يصنف موراي الوقائع إلى وقائع داخلية (الخصائص النفسية)، ووقائع خارجية (التفاعل المتبادل مع الأشخاص أو الموضوعات في البيئة)، وأن سلوك الفرد إذا ما فُحص بدقة فسوف يكشف عادة عن عدد من الوقائع المتداخلة Overlapping preceding تحدث في نفس الوقت، ويكشف تحليل موقف المخاطرة عن أنه تفاعل بين وقائع داخلية (مفهوم الذات، ثقة بالنفس، دافعية الإنجاز، ابتكارية)، ووقائع خارجية (إدراك الأفراد الذين يدخلون في سياق موقف المخاطرة وكذلك القيم الثقافية في المجتمع وإدراك للعواقب من حيث مكاسبه وخسائره)، تمتزجان في صورة نهائية في شكل وقائع متداخلة، وهي الصورة التي يكون عليها القرار في النهاية. (صلاح مخيمر، 1979: 122)

ثالثاً: المخاطرة من منظور النظرية السلوكية:

أما في المدرسة السلوكية فقد انعكست مسلمات النظرية على مفهوم اتخاذ القرار، إذ تؤكد وجهة نظرها بأن اتخاذ القرار سلوك يعتمد على عمليات التعلم الإنساني، والتي لا يكون هدفها النهائي فهم العلاقات بين الاختيارات التي يقوم بها الفرد في مواقف مختلفة، وإنما لاستعمال تلك المواقف كوسائل لتوليد أنماط مؤقتة من الاستجابات ولا يعرف الأفراد في مثل هذه الحالات إلا الشيء القليل عن النتائج التي تتولد عن اختياراتهم، غير أن الاختيارات نفسها

تحصل بشكل متكرر مرات متعددة، ويكتسب الفرد بالخبرة معلومات إحصائية حول الأحداث، عندها ترسو استجاباته على نمط السلوك لاختيار ما يجده نافعاً في المواقف المتكررة، وقد ركز أصحاب هذا الاتجاه على ميكانزمات الاختيار حيث تتغير احتمالات الاختيار بتكرار الخبرة، ومن دون الدخول في التفصيلات الرياضية لنماذج التعلم والقرار فإن الفرد عندما يقوم باستجابة ويُكافأ عليها، فإن احتمال القيام بتلك الاستجابة مرة أخرى يزداد قليلا، وعندما يقوم باستجابة ولا يُكافأ عليها أو يُعاقب فإن احتمال تكرارها ينقص قليلا، وبذلك فإن القرار من وجهة النظر هذه والذي يُتخذ بشكل غير عقلاني، يستند أصلاً إلى الخبرات السابقة والعادات السائدة. (سعد خضير العبيدي، 1987: 18)

وتنظر النظرية السلوكية إلى صانع القرار كمن يحل المشكلات ويكون لديه القدرة على الاختيار من بين الاستراتيجيات المتاحة، ومن ثم تصبح عملية صنع القرار كسلوك تتميز بالمرونة وقابلية التكيف. (مختار أحمد الكيال، 2002: 282)

رابعاً: المخاطرة من منظور النظرية الجشتالتية:

تأثر بعض علماء النفس في العلوم الطبيعية بنظرية المجال "والتي ظهرت عند أصحاب مدرسة الجشتالت" ومنهم ليفين Levein (1890– 1947)، وانطلق ليفين من مبدأ التزامن الذي يقرر أن الوقائع الراهنة وحدها هي التي تحتم السلوك في موقف معين، وعلى الرغم من أن السلوك الراهن لا يمكن أن يتأثر بالماضي حسب هذا المبدأ، فان اتجاهات الشخص ومشاعره وأفكاره عن الماضي والحاضر، لها تأثير ملموس على السلوك، ومن ضمن ذلك سلوك الاختيار، فقد تكون آمال المستقبل أكثر أهمية لدى الشخص من مصاعب الحاضر، فكما أن توقعات الأمور المقبلة قد تنخفض من ثقل أعباء الحاضر فقد يلقي الماضي ظلالاً على الحاضر مما ينعكس على السلوك. (سعد خضير العبيدي، 1987: 18–19)

والمخاطرة ما هي إلا تعامل مع نتائج عديدة عن المجال الحيوي في اللحظة القريبة، رغم بعد المسافة بين الموقف الحالي والنتائج البعيدة التي تتوقف على الزمن الذي يستغرقه الحصول على النتائج من اتخاذ قرار المخاطرة، ويُفسر ذلك في ضوء مفاهيم نظرية المجال بأن المقاومة ضعيفة بين الشخص ونتائج اتخاذ المخاطرة رغم بعدهما الزمني، والمُخاطر في نفس الوقت لم يتعامل مع النتائج القريبة التي يحتويها الموقف المتمثلة في البدائل الأخرى غير المخاطرة لقوة المقاومة رغم قرب المسافة القوي بين الشخص وهذه النتائج. (درداح الشاعر، 2005: 66)

خامساً: المخاطرة من منظور نظرية الأنماط والسمات:

1– نظرية الأنماط:

كان شيلدون حريصاً دوماً على إبراز أثر الخصائص الجسمية التي يرثها الفرد في حياته النفسية، ولقد تجلى ذلك بوضوح في تقسيمه للناس حسب أمزجتهم إلى ثلاثة أنماط، هي:

أ- النمط الهضمي أو الحشوي VISCEROTONIA وينفق من ينتمي إليه شطراً هاماً من نشاطه بحثاً عن إشباع حاجاته إلى الأكل والشراب واللهو والراحة والمرح والاسترخاء ومعاشرة الآخرين.

ب- النمط العضلي SOMATIONA ويتمتع صاحبه بالحيوية والنشاط والصراحة والاندفاع والقوة وحب المغامرة والسيطرة والخوف من الوحدة والأماكن المغلقة.

ج- النمط العصبي أو المخي CEREBROTONIA ويتصف صاحبه بالجدية والتحفظ وسرعة الاستجابة والذكاء والخوف من الآخرين ومن الأماكن الواسعة والقلق والعزلة وقلة النوم. (بدر الدين عامود، 2001: 455-460)

2- نظرية السمات:

وضع جوردن ألبورت G.Alport و هـ. أودبرت H.ODBERT عام 1936 قائمة تتضمن 4541 كلمة تستعمل في اللغة الإنجليزية لوصف الشخصية، ورصد السمات الجسمية والنفسية والاجتماعية، ووجد أن السمات الجسمية تصف حالة الجسم ونواحي القدرة أو العجز فيه، وأن السمات النفسية تدل على الجوانب المعرفية والمزاجية، الموروثة والمكتسبة.

فالسمات المعرفية الموروثة تشمل الذكاء والاستعدادات الخاصة، والسمات المعرفية المكتسبة تتضمن المهارات الخاصة، والسمات المزاجية الموروثة تعكس الانفعالات العامة والنماذج المزاجية الخاصة، والسمات المزاجية المكتسبة تجسد الاتجاهات والميول والعادات، أما السمات الاجتماعية فتتناول الوضع الاقتصادي للأسرة، والظروف المنزلية الطبيعية، والعلاقات الأسرية والاجتماعية، ونوع العمل، وأساليب قضاء أوقات الفراغ. (بدر الدين عامود، 2001: 455-460)

ويذكر "سيد محمد غنيم" أن الدافع الأول للسلوك يختفي ويحل محله دافع آخر، وإن كان وسيلة لغاية يصبح غاية في حد ذاتها، وهذا يطلق عليه الاستقلال الوظيفي المستمر، وبناء على ذلك يمكن القول بأنه إذا كان الدافع للمُخاطرة هو الحاجة إلى تحقيق الذات أو مستوى الطموح أو دافعية الإنجاز، فإن مكاسب المخاطرة تصبح هي دائما في ذاتها تدفع الفرد إلى القيام بمخاطرات دورية، وذلك ليس اعتمادا على الحاجة إلى تحقيق الذات في صورتها الأولية التي كانت الباعث الأول للمُخاطرة، ولكن اعتمادا على الاستقلال الوظيفي المستمر في محاولة من أجل تحقيق غايته. (سيد محمد غنيم، 1975: 56)

كما يرى جوردن ألبورت G.Alport أن الجوهر المميز يحول كل المظاهر المجتمعية لشخصية ما، والتي تُعتبر فريدة ومميزة له فتجعل منه فرداً مختلفاً عن بقية الأفراد وتحقق له وحدة داخلية، كما يرى أن الجوهر المميز يشمل الإحساس الجسمي والتفكير المنطقي والكفاح الجوهري، ومفاهيم صورة الذات وامتداد الذات وتقدير الذات، والمُخاطرة في مجملها ليست أكثر

من فعل يعكس الجوهر المميز للفرد يحاكي به الفرد جوهره المميز عن بقية الأفراد، الذي يتشكل من مقومات تقديره لذاته التي هي مصدر إدراكاته المختلفة لوقائع الموقف الذي يتعامل معه. (طلعت منصور، 1977: 557)

سادساً: المخاطرة من منظور نظرية الدافع للإنجاز:

من المفاهيم التي يرجع الفضل إلى موراى (Murray 1938) في إدخالها إلى التراث السيكولوجي مفهوم الحاجة إلى الإنجاز، وهو يرى أن شدة الحاجة إلى الإنجاز تظهر من خلال سعى الفرد إلى القيام بالأعمال الصعبة والخطرة، كما يتضح كذلك في تناول الأفكار وتنظيمها مع إنجاز ذلك بسرعة وبطريقة استقلالية بقدر الإمكان، كما يتضمن تخطى الفرد لما يقابله من عقبات ووصوله إلى مستوى مرتفع في أي مجال من مجالات الحياة وتفوق الفرد على ذاته ومنافسته للآخرين وتخطيهم أو التفوق عليهم وازدياد تقدير الفرد لذاته من خلال الممارسة الناجحة لما لديه من قدرات وإمكانات، ويرى موراى أن الحاجة إلى الإنجاز قد أُعطيت اسم إرادة القوة Well to power في كثير من الأحيان، كما تتداخل الحاجة إلى الإنجاز مع بعض الحاجات الأخرى، كما تُعد من أهم الحاجات النفسية ويُفترض أنها تندرج تحت حاجة كبرى اشمل وأعم وهى الحاجة إلى التفوق. (بدر الدين عامود، 2001: 455-460)

ولقد استخدم ماكليلاند مصطلح الدافع إلى الإنجاز بدلاً من مصطلح الحاجة إلى الإنجاز، ولقد لقي هذا المنحى الفكري في اتجاه نظرية التوقع- القيمة Expectation-Value Theory مزيداً من التطور على يد اتكنسون (Atkinson1966) أحد زملاء ماكليلاند، حيث اهتم بسلوك قبول المخاطرة Risk Taking Behavior بالدافع إلى الإنجاز الذي يعتمد عليه في هذا السلوك، ويحدد اتكنسون النشاط المُنجز بأنه النشاط الذي يقوم به الفرد ويتوقع أن يتم بصورة ممتازة، ويرى أن هذا النشاط المُنجز يكون محصلة صراع بين هدفين متعارضين عند الفرد هما: الميل نحو تحقيق النجاح، والميل نحو تحاشي الفشل، ويختلف سلوك الأفراد باختلاف ميولهم للإقدام أو الإحجام. (زكريا يحيى لال، 2007: 113-117)

سابعاً: المخاطرة من منظور النظرية الإنسانية:

يرى "عبد الرحمن عيسوي" أن الفرد يتعامل مع موقف المخاطرة بناءً على عالمه الخاص به، أي خصائصه النفسية المميزة له، كما أنه يدرك موقف المخاطرة كما يخبره ويدركه، فهو يدرك المكاسب والخسائر وعناصر الموقف المختلفة إدراكاً خاصاً به. (عبد الرحمن عيسوي، 2002: 103)

وقدم روجرز Rogers (1951) نظريته عن السلوك الإنساني، ونظريته تقترب من مفهوم الكل المنظم من مفهوم الجشتالت، فكما يدرك المخاطر موقف المخاطرة إدراكا خاصا به، يدركه أيضا ككل منظم، وليس كمفردات مستقلة عن بعضها، فهو لا يدرك خصائصه النفسية

بمعزل عن سياق القرار، أي بمعزل عن الآخرين أو القيم الثقافية السائدة، كما لا يدرك المكاسب بمعزل عن الخسارة فإدراكه للموقف يتسم بالكلية والتنظيم، والمخاطر من خلال سعيه للمخاطرة يسعى إلى إشباع حاجات مختلفة، أبرزها الحاجة إلى تحقيق الذات، ويحاول خلال الاحتكاك بموقف المخاطرة إلى إحداث تكامل بين نوعين من الانفعالات، الانفعالات السارة، الناجمة عن الأمل في إدراك المكاسب وغير السارة، النابعة من الخوف من جني الخسائر. (W. Sturner, 1987: 42)

ولقد حدد "ماسلو Maslow" مجموعة من الخصائص ميز بها بين المحقق لذاته وبين غيره، فعملية إدراك الوقائع في موقف المخاطرة يعتمد عليها قرار الفرد في صورته النهائية، فالمجازف يدرك هذه الوقائع في شكل يرفع من قيمة المكاسب مقابل التهاون في الخسائر، وذلك بسبب انجذابه الشديد للمكاسب، كما يدرك المحافظ هذه الوقائع إدراكا يبرز الخسائر مقابل المكاسب بفعل عوامل الخوف من الخسائر أو اللوم الاجتماعي، فكلاهما يدرك الموقف إدراكاً مخالفا للحقيقة، أما المخاطر الذي يدرك الوقائع إدراكا حقيقياً بما فيها من مكاسب وخسائر، وإيمانا بأهمية المخاطرة باعتبارها ضرورية للنمو والتطور ومحاكاة صحيحة للمستقبل، فإن إدراكه في هذه الحالة هو الإدراك الصحيح للحقيقة. (درداح الشاعر، 2005: 75)

ثامناً: المخاطرة من منظور نظرية الميل لاستهداف الحوادث:

تُعتبر نظرية الميل لاستهداف الحوادث من أقدم النظريات التي وُضعت لتفسير الحوادث والتعرض لخطر حوادث العمل من الناحية السيكولوجية، فالناس الذين يرتكبون بصورة متكررة كثيراً من الحوادث يُطلق عليهم اسم مستهدفي الحوادث، والسبب في ذلك وجود بعض السمات الوراثية الخاصة، فهم يقحمون أنفسهم في السلوك الخطر، أي القابلية للتعرض للحوادث، وقد يكون ذلك لإشباع بعض الدوافع في داخل الفرد نفسه، ولكن ليس من الضروري أن ترجع هذه النزعة إلى عوامل وراثية فقط، وقد دل التحليل الإحصائي الذي أخذ في الاعتبار عامل الصدفة على وجود حوالي 15% فقط من مجموع الحوادث يمكن إرجاعها إلى نزعة استهداف الحوادث، وعلاوة على ذلك فإن العوامل الأخرى غير استهداف الحوادث لم تكن مضبوطة، وإذا أمكن ضبطها والإبقاء فقط على عامل استهداف الحوادث، فإن هذا الرقم سوف ينخفض، ومعظم الدراسات كانت تفشل في أن تأخذ في الاعتبار مقدار ما كان يتعرض له العامل من عنصر المخاطرة فيما يقوم به من أعمال، فقد يرتكب العامل حوادث أكثر من غيره لأنه كان يتعرض لمواقف خطيرة أكثر من غيره من الزملاء. (عبد الرحمن العيسوي، 1997: 106)

ويرى الباحث ومن خلال استعراض العديد من النظريات المفسرة لسلوك المخاطرة أن كل نظرية من هذه النظريات حملت فكرتها في عملية التفسير لهذا السلوك، فالنظرية المعرفية والتي اتجهت اتجاه اتخاذ القرار في الإطار المعرفي، إنما عبرت عن ذاتها في إطار الوصول لأعلى

فائدة مع توقع الخسائر، فهي اتجهت اتجاه الحسابات الرياضية لحساب الربح والخسارة، ولكن النظريات الشخصية اتجهت اتجاه التشخيص النفسي لسلوك المخاطرة، فنرى أن فرويد صاحب نظرية التحليل النفسي حصر موضوع سلوك المخاطرة في غريزة الموت والحياة، حيث أن ركوب المخاطر لغريزة الموت إنما يراد من ورائها تحقيق اللذة، بينما نرى أن يونج حصر اتخاذ سلوك المخاطرة في إطار الشخصية الانبساطية والانطوائية والشعور الجمعي، فحدد أن الشخص المخاطر بطبعه انبساطي بينما المحافظ (الغير مخاطر) انطوائي ولديه شعور جمعي أي لا يخرج عن ثقافة الوسط المحيط، كذلك فإن ألفريد آدلر يعزو إلى أن المخاطر يسلك سلوك المخاطرة لشعوره بالقصور ومحاولته لإثبات ذاته، كذلك فإن أريك فروم يرجع سلوك المخاطرة في إطار الإبداع وغير الإبداع، وكذلك كارين هورني أرجعت عدم المخاطرة إلى أسلوب الخضوع لحل الصراع، وكذلك سوليفان الذي أرجع المخاطرة في إطار المنافسة وإدراك المخاطر لذاته واستشراف المستقبل، وكذلك النظرية السلوكية إذ تؤكد وجهة نظرها بأن اتخاذ القرار سلوك يعتمد على عمليات التعلم الإنساني، كذلك نظرية الجشتالت تعبر عن أن المخاطرة ما هي إلا تعامل مع نتائج عديدة عن المجال الحيوي في اللحظة القريبة، رغم بعد المسافة بين الموقف الحالي والنتائج البعيدة التي تتوقف على الزمن الذي يستغرقه الحصول على النتائج من اتخاذ قرار المخاطرة، بينما نرى أن نظرية الأنماط تفسر المخاطرة في إطار النمط العضلي، بينما نظرية السمات تؤكد على ما يُعرف بالاستقلال الوظيفي المستمر بمعنى أن الدافع الأول للسلوك يختفي ويحل محله دافع آخر، أما نظرية الدافع للإنجاز فتعبر عن أن المخاطرة إنما سلوك لتحقيق الذات، أما النظرية الإنسانية فتعبر عن تحقيق الذات والحاجات، وأخيرا نظرية الميل لاستهداف الحوادث والتي تعبر عن مفهوم الوراثة وإشباع الدوافع للتعبير عن سلوك المخاطرة.

علاقة المخاطرة ببعض المصطلحات المرادفة الأخرى:

هناك بعض المصطلحات المرادفة لمصطلح المخاطرة، والتي قد تتداخل معه مثل المجازفة والمغامرة والمقامرة وغيرها، إلا أن الفروق بينها ستتضح من خلال هذا العرض، وتقتضي الضرورة التعرض لها للتعرف عليها وعلى الفروق الجوهرية بينها وبين مصطلح المخاطرة.

1- المجازفة:

يعرف "طارق حمّاد" المجازفة بأنها حالة قد تخلق أو تزيد من فرصة نشوء خسارة من خطر ما. (طارق عبد العال حمّاد، 2007: 22)

2- المغامرة:

عرفتها "رشيدة رمضان" بأنها "ميل أو استعداد الفرد للمجازفة وتعريض حياته للخطر، رغم أنه يكون مدركاً لتلك المخاطر التي يجب الابتعاد عنها، حيث تتمثل في الأحداث المثيرة". (رشيدة عبد الرءوف رمضان، 1999: 328)

3- المقامرة:

عرف "جابر وكفافي" المقامرة بأنها نوع من المخاطرة بدون ضرورة لها، والذي قد يكون مدفوعاً لها الشخص عادة على المستوى اللاشعوري بحاجات مازوكية، ويتضمن أخذ المخاطرة أحيانا اتجاهات خرافية في حالة المقامر الذي يقامر بكل نصيبه مقامرة قائمة على الحدس أو التخمين. (جابر عبد الحميد جابر وعلاء الدين كفافي، 1995: 3310)

4- التهور:

التهور: الوقوع في الشيء بقلة مبالاة، يُقال فلان متهور، واهتور الشيء هلك، قال ابن الأعرابي، الهائر الساقط والهورة الهلكة، وهور تهويرا: أوقعه في هلكة وخطر. (جمال الدين بن منظور، 1311: 158-157)

5- السلوك الاندفاعي:

تشير حنان الشيخ بأن "سترنبرج وجريجورينكو (1997)" عرفا الاندفاعية بأنها قابلية الاستجابة باندفاع بدون النظر للعواقب بشكل كافٍ، بينما يشير كاجان وآخرون إلى أن استجابة الاندفاعيين تكون في زمن أقل وتتسم بعدد أخطاء كثيرة نسبياً وهم بذلك قد يهدفون لتحسين النظرة نحوهم من خلال النجاح السريع دون اكتراث بعدد الأخطاء أو تجنب الفشل، مما يجعلهم يظهرون مستويات أداء أقل ودافعية أقل للسيطرة على المهمات وانتباه أقل لضبط المثيرات ويؤكد العلماء تأثير ذلك على الانتباه والتعلم لدى هؤلاء الأفراد، ويشير كمال الدسوقي (1989) إلى الاندفاع أو سلوك المندفع كونه مصطلح يشير إلى كون فعل ما فورياً وبدون تدبر أو إرادة عند عرض ما، سواء في المدرك الحسي أو في الفكرة ووصف للنشاط الذي ينخرط فيه من غير التروي الذي يستحقه. (حنان فتحي الشيخ، 2004: 13- 44)

ويرى الباحث أنه توجد علاقة بين مصطلح سلوك المخاطرة والمصطلحات السابقة بشكل عام من ناحية المعنى، حيث أنه في مجمل المصطلحات السابقة يوجد نوع من الخطر على الفرد، ولكن عند أخذ كل مصطلح لوحده ودراسة علاقته مع مصطلح المخاطرة وهو عنوان هذه الدراسة، نجد أن هناك فروق جوهرية، حيث أننا برجوعنا إلى تعريف سلوك المخاطرة المذكور سابقاً نجد أن المخاطرة تعني الإقدام على عمل ما يحتوي على مخاطرة عالية ولكن الإقبال على هذه المخاطرة يكون بهدف سامي ونبيل وتحقيق المكاسب والنجاح مع احتمالية كبيرة للخسارة أو الفشل، أي أن الشخص المخاطر يكون مدركاً تماماً لهذا العمل وما يترتب عليه من نجاح أو

فشل، ولكن عند التمعن في تعريفات المصطلحات الأخرى نجد في معظمها إقبالاً على المخاطرة بتسرع وبدون إدراك حقيقي للعواقب ونتائجها المحتملة، فمثلا مصطلح المجازفة يعني إقبال على خطر ما بتسرع، فكلمة مجازفة ترجع في أصلها إلى كلمة جزف وهي التسرع ومن خلال تعريفها السابق نجد أنها تعني إقبال على عمل يكون فيه نسبة كبيرة من الخسارة، دون أي اعتبار للمكاسب الحقيقية، كذلك بالنسبة للمخاطرة فهي إقبال على المخاطر مع التيقن بالنتائج السلبية لها مع عدم الاكتراث بإيجابية النتائج، أما مصطلح المقامرة فمن خلال تعريفها نجد أنها إقبال على خطر بدون أدنى فائدة، بل أحيانا بهدف الرغبة بإيذاء النفس، أما مصطلح التهور فهو الإقبال على الخطر بدون مبالاة أو اهتمام بالنتائج التي في الغالب تكون نتائج سيئة، أما الاندفاع فهو الإقبال على السلوك الخطر بسرعة وبدون تفكير ودون النظر للعواقب.

علاقة المخاطرة ببعض المتغيرات الشخصية والديموغرافية والنفسية:

1- علاقة سلوك المخاطرة بالنوع الاجتماعي (الجنس):

كشفت دراسة قامت بها "فاطمة حلمي" عن وجود فروق ذات دلالة بين البنين والبنات لصالح البنين في اتخاذ المخاطرة، كما اتضح أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة بين مرتفعي ومنخفضي ومتوسطي الذكاء في اتخاذ المخاطرة. (جمال مختار حمزة، 2002: 305-306)

ولمعرفة الفروق بين الذكور والإناث في المجازفة أجرى (هودنكس وفاتكن Hudgens and Fatkin 1985) تجربتين وقد أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق بين الجنسين في قدرة المشاركين في التجربة على تقدير احتمالات المجازفة، أو في الدرجة النهائية لاتخاذ القرار المجازف. (سعد خضير العبيدي، 1987: 31-34)

وأشارت دراسة كاس (Kass 1964) إلى إقدام الأطفال الذكور على المخاطرة بدرجة أكبر من إقدام الأطفال الإناث عليها، كما ارتبطت المخاطرة بالذكورة في دراسة (Lasorsa & Shoemaker , 1988) مقارنة بالإناث، كما تحققت نتائج مشابهة في دراسة (Bush & Iannoti)، وتوصل (Byrnes,J.,Miller , D.& Schafer,W.D.1999)، إلى وجود فروق في تمييز مواقف المخاطرة بين الرجال والأولاد من جهة وبين النساء والبنات من جهة أخرى، فالذكور يخاطرون عندما تكون المخاطرة غير مرغوب فيها بينما الإناث لا يخاطرن حتى في المواقف التي تتطلب المخاطرة، مما يشير إلى ميل الذكور للفشل غير المتوقع، بينما الإناث يملن لأن ينجزن نجاحاً أقل مما ينبغي لهن، وأن الذكور بصفة عامة أكثر مخاطرة من الإناث بفارق مقداره 6%. (عادل محمد هريدي، 2002: 116-117)

وفي دراسة أجراها "كوجان ووالاش" (1961) لسلوك المخاطرة على مجموعتين من طلاب الجامعة، والمسنين من الرجال والنساء، حيث وجدا أن عينة المسنين من الرجال والنساء

أكثر حذراً وتحفظاً من عينة طلاب الجامعة، هذا بالإضافة أن الرجال كانوا أكثر مخاطرة من النساء، وكذلك دراسة "سلوفك" Slovic (1964) التي أشارت إلى أن الرجال يميلون لاحتمالات النجاح المنخفضة مقارنة بالنساء وذلك على بنود المقياس التي تتضمن مخاطر تتعلق بالصحة أو الدخل، في حين كانت النساء أقل تحفظاً مقارنة بالرجال خاصة في مجالات المخاطرة التي تتعلق بالفن والزواج، وقد تفاعل الجنس مع البيئة تفاعلا دالا، فكان الذكور بمدارس الحضر أكثر مخاطرة من أقرانهم في المدارس الريفية. (أحمد طه محمد، 2003: 9-10)

2- علاقة سلوك المخاطرة بالعمر:

أكد "عبد الحميد إبراهيم" على أن المخاطرة ترتبط بعمر الإنسان وتكون في قمتها في فترة المراهقة وترتبط المخاطرة بعدد من المتغيرات الديموغرافية وأهمها السن حيث أن المخاطرة تزيد عند الأقل من سن الثلاثين بالمقارنة بين من هم أكبر منهم سناً، وتزيد المخاطرة بين الطلاب الجامعيين في سن 25 سنة وأقل بالمقارنة بالطلاب الأكبر من ذلك، وعلى وجه العموم فإن الصورة النمطية عند كبير السن من الراشدين أنه أكثر حذراً من صغير السن، أما فئات الأطفال فقد اتضح أن زيادة المخاطرة قد ارتبطت بزيادة العمر، وتم تقسيم فئات العمر حسب المخاطرة إلى أقل من عشرين عاما، السن الجامعي العادي 20-24 سنة، الأكبر من 25 سنة فأكثر، كما ارتبطت المخاطرة بعدد آخر من المتغيرات الدموغرافية مثل الجنس حيث ارتبطت المخاطرة بالذكور عن الإناث. (عبد الحميد صفوت إبراهيم، 1992: 55)

وفيما يتعلق بعلاقة المخاطرة بالمرحلة التعليمية أشارت دراسة فروم وبال" Vroom & Pahl (1971) إلى وجود علاقة بين العمر وسلوك قبول المخاطرة، فكان صغار المفحوصين أكثر مخاطرة من الكبار، وأكدت ذلك دراسة "شو" Chou (1992) التي توصلت إلى أن تلاميذ الصف الأعلى أكثر مخاطرة من تلاميذ الصف الأدنى، وفي محاولة لدراسة المخاطرة الأكاديمية في مدى عمري أوسع قامت "جليفورد وآخرون" Glifford, et al عام (1994) بدراسة للمخاطرة الأكاديمية وعلاقتها بالصف الدراسي، وقد أشارت النتائج إلى أن المخاطرة تزيد بتقدم الصف الدراسي، كما ظهر تفاعل بين العمر وبيئة الطلاب (ريف، حضر) فكان طلاب الصفوف من السادس إلى الثامن بالمدارس الحضرية أكثر مخاطرة من أقرانهم بالمدارس الريفية. (أحمد طه محمد، 2003: 9-10)

3- علاقة سلوك المخاطرة بالحالة الاجتماعية:

أشار هريدي إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين المخاطرة والحالة الاجتماعية فقد ارتبطت المخاطرة بعدم الزواج. (عادل محمد هريدي، 2002: 117)

4- علاقة سلوك المخاطرة بمستوى التعليم:

أما عن المخاطرة ومستوى التعليم فإن هناك علاقات ارتباطية موجبة ودالة بينهما، بينما أكدت دراسات أخرى بارتباط المخاطرة بانخفاض مستوى التعليم وذلك أن الجامعيين أكثر حذراً عند اتخاذ المخاطرة مقارنة بمن هم أقل في مستوى التعليم. (عادل محمد هريدي، 2002: 118)

5- علاقة سلوك المخاطرة بمستوى الدخل:

أشارت دراسة (Widdus, 1990) إلى ارتباط المخاطرة بارتفاع الدخل السنوي. (عادل محمد هريدي، 2002: 118)

6- علاقة سلوك المخاطرة بدافعية الإنجاز:

وقد درس آفنيري (2001) Avnery العلاقة بين دافعية الإنجاز وسلوك اتخاذ المخاطرة وقد اتضح عدم وجود فروق دالة بين مستويات سلوك اتخاذ المخاطرة في دافعية الإنجاز المرتفع وكذلك المنخفض، كما اتضح وجود فروق دالة بين البنين والبنات في اتخاذ المخاطرة لصالح البنين، كما كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة بين ذوي موضع الضبط الداخلي وذوي موضع الضبط الخارجي في سلوك اتخاذ المخاطرة. (جمال مختار حمزة، 2002: 305-306)

وأكدت دراسة كوجان وولاش (Kogan and Wellach 1964) لعينة من الذكور والإناث في المجتمع الأمريكي، لمعرفة علاقة الدافعية بالمجازفة (المخاطرة) وكذا علاقة المجازفة بالاكتفاء الذاتي والقرارات المتخذة بين الجنسين، أنه لا توجد ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين الدافعية والمجازفة، أما بالنسبة للذكور الذي يتسمون بالاكتفاء الذاتي فقد ظهر ارتباط بين هذه السمة والمجازفة، أما لدى الإناث فإن الاكتفاء الذاتي يرتبط بعلاقة مباشرة سلبية مع الاختيارات المحيرة. (سعد خضير العبيدي، 1987: 31-34)

7- علاقة سلوك المخاطرة بالابتكار:

الابتكار هو من أجل الجديد الذي لا زال غير معروف حتى الآن وهو إيجاد حل جديد وأصيل لمشكلة ما وهذا يتطلب نمط من الأفراد الذين يتحملون المسئولية ويأخذون بالمخاطرة، وهذا خلاف المحافظين الذين يميلون إلى الحالة القائمة فإنهم يرفضون الابتكار الجذري (المخاطرة العالية) ويتجنبون الابتكار (المخاطرة المتوسطة) وفي أحسن الأحوال يقبلون التحسينات الصغيرة، وأن الباحثين وجدوا أن الأفراد في الغالب نافرون من المخاطرة، وهؤلاء هم الذين يختارون بين بديلين يكسبان وأن الذين يأخذون بالمخاطرة هم فقط الذين يختارون بين خسارتين. (عبود نجم نجم، 2003: 64-65)

8- علاقة سلوك المخاطرة بعدم التأكد:

نظراً لأن مصطلح عدم التأكد غالبا ما يُستخدم متصلا بمصطلح المخاطرة (وفي بعض الأحيان بدلاً منه)، يبدو من المناسب توضيح وجهة النظر بخصوص العلاقة بين المفهومين، ويُقصد بعدم التأكد أنه حالة ذهنية تتميز بالشك بناءً على انعدام المعرفة بما سيحدث أو لا يحدث في المستقبل، وهو عكس التأكد والذي هو اعتقاد أو يقين بشأن موقف معين، وإن عدم التأكد هو الحالة الذهنية العكسية، إذن عدم التأكد هو رد فعل سيكولوجي لغياب المعرفة بالمستقبل، ويخلق وجود المخاطرة ظرف أو مجموعة من الظروف التي يوجد فيها احتمال حدوث خسارة، أو حالة من عدم التأكد من جانب الأفراد عندما تتم تلك المخاطرة. (طارق عبد العال حمّاد، 2007: 17-18)

9-علاقة سلوك المخاطرة بالرضا عن العمل والإنتاجية:

حاولت دراسة بترونيو (Petronio 1978) التوصل إلى العلاقة بين نمطين من المجازفة (وهي المجازفة بالأسلوب العقلاني والمجازفة مع وجود الجماعة) ومستوى الإنتاجية والرضا عن العمل، وتبين أن الإنتاجية والرضا عن العمل يرتبطان بسلوك المجازفة مع وجود الجماعة. (سعد خضير العبيدي، 1987: 31-34)

10- علاقة سلوك المخاطرة بالثقة بالنفس وضغط المعلومات:

ركزت دراسة لوكاندر وهيرمان (locander and herman 1980) على معرفة تأثير الثقة بالنفس وضغط المعلومات في القرار المتخذ وبينت نتائج الدراسة أن البحث عن المعلومات يتناسب طردياً مع سلوك المجازفة وكذلك مع مستوى الثقة بالنفس، ومن الدراسات التي تناولت هذا الجانب دراسة صبري (1966) الذي درس بعض سمات الشخصية، الثقة بالنفس والميل العصابي وأثرها على الوقت المستغرق في اتخاذ القرار، وبينت نتائج دراسته أن العلاقة بين الثقة بالنفس واتخاذ القرارات علاقة سالبة. (سعد خضير العبيدي، 1987: 31-34)

11- علاقة سلوك المخاطرة بتقدير الذات:

يرى "سميث" Smith (1974) أن الأفراد الذين يرون أنفسهم فعّالين أو مؤثرين سيكونون أكثر ميلاً للإقدام على المخاطرة، حينما تتاح لهم الفرصة، وبالتالي فإن المستويات المرتفعة من كفاءة الذات ستؤدي إلى زيادة الميل نحو المخاطرة، ويرى "كوفنجتن وبيري" Kovington & Beery (1976) أن الأفراد ذوي قيمة الذات المرتفعة يمتازون بأنهم أكثر تلقائية، كما أنهم يخاطرون على نحو كبير في اختياراتهم وسلوكهم، في حين أن الأفراد ذوي تقدير الذات المنخفض قد ينشغلون أكثر بالاستجابات التي تحميهم من الفشل، وبالتالي فهم أقل إقداماً على المخاطرة، وأكد "شروجر" Shrauger عام (1975) عندما افترض أن ذوي تقدير الذات المنخفض من المحتمل أن يتقبلوا الفشل بدرجة أكبر لأنه يتسق مع أبنيتهم المعرفية

وتوقعاتهم في الوقت الذي يفضلون فيه النجاح أحيانا لأنه يتلاءم مع رغباتهم الوجدانية. (أحمد طه محمد، 2003: 9-10)

12- علاقة سلوك المخاطرة بالمراهقة:

اعتبرت نانسي بيل وروبرت (1993) Bell Nancy & Robert أن مستوى الطموح لدى الشباب والمراهقين عامل هام للإقدام على المخاطرة ويُكتسب مستوى الطموح من مصادر خارجية أو داخلية للفرد وقد يستطيع أو لا يستطيع تحقيقه. (آمال عبد السميع مليجي، 2004: 5)

وبحثت دراسة تراكي جيزي (2001) .Gizzi, Traci J تأثير المدرسة في التنبؤ بسلوك طلاب المدارس الثانوية العليا من المراهقين من حيث المخاطرة الظاهرة في سلوكياتهم والمتمثلة في (الغياب من المدرسة بدون إذن، سلوكيات جنسية) ومن خلال قياس متغيرات الدراسة الثلاث (تأثير التوجه نحو المستقبل والاستغراق في الدراسة والتعلق بالمدرسة) وجد أنها منبهات كامنة لسلوك المراهقين وأنها وراء سلوك المخاطرة لديهم، ومن هنا يظهر اهتمام الدراسة بالتوجه نحو المستقبل كمتغير يتم من خلاله التنبؤ بسلوك المخاطرة لدى المراهقين.(Traci J.Gizzi , 2001: 3-11)

13- علاقة سلوك المخاطرة بالنجاح:

ذكرت "نبيهة جابر" في دراسة لها بأن تسعة من عشرة من أفراد الدراسة يتميزون بتحملهم للمخاطرة فيما هو جديد والتي كانت سبباً في نجاحهم، وانتهزوا هؤلاء الأفراد الفرص المتاحة ولم يخشوا من المخاطرة لينجحوا، إن مواجهة المخاطرة لكثير منا شيء مرعب، هذه النظرة ليست بالخطأ إلا إذا جعلتنا نتراجع أو نتجمد في أماكننا دون أي إنجاز يُذكر، وكلما طال تجنبنا للمخاطرة كلما أصبح من الصعب التخلص من الخوف وبالتالي لن نحقق أي تقدم أو نجاح، ومعظم الناس ينظرون للمخاطرة من جهة الخسارة التي قد تحدث وحجم ما سيفقدونه إذا فشلوا في الاستفادة من هذه المخاطرة. (نبيهة جابر، 2010: 13)

14- العلاقة بين سلوك المخاطرة والإبداع:

الإبداع: هو العملية التي يترتب عليها ظهور فكرة أو منتج أو خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين أو فرضها عليهم من قبل أصحاب القرار، بحيث يترتب عليها إحداث نوع من التغيير في بيئة العمل. (عبد الله عبد الغني الطجم وطلق عبدالله السواط، 1995: 92)

وقد وصف "دافيد بيركنز" D.Perkins الشخصية المبدعة، بأنها تشمل ست سمات سيكولوجية مترابطة، ولكنها أيضاً متمايزة، مضيفاً إلى ذلك أن الأفراد المبدعون قد لا يحوزون السمات الست كلها، إلا أنه كلما زاد نصيبهم منها كانوا أكثر إبداعاً، وهي كما يلي:

1- نزوع قوي إلى الجماليات الشخصية.

2- القدرة العالية على اكتشاف المشكلات.

3- الحراك العقلي، أي القدرة على التفكير بمنطق المتضادات، والمتناقضات.

4- الاستعداد للمخاطر من خلال البحث دوماً عن الإثارة.

5- سمة الموضوعية إلى جانب البصيرة والالتزام.

6- الحافز الداخلي (الدافع) أي القوة الكامنة وراء الإبداع.

(جليل وديع شكور، 1994: 163-164)

15- المخاطرة وعلاقتها بالوراثة:

في دراسة نشرتها "جريدة القبس الكويتية" نقلاً عن محطة "سي إن إن" الأمريكية، أن فريقاً من العلماء عثروا على روابط محتملة بين ميول بعض الناس للإثارة والمغامرات والرياضة الخطرة، وبين مادة كيمائية محددة في الدماغ، هي "دوبامين" والتي تُعتبر واحدة من الناقلات العصبية التي تحمل الرسائل الكيميائية بين خلايا المخ، والمسئولة أيضا عن الشعور بالرضا.

وتفترض الدراسة أن أدمغة المغامرين ومحبي تحدي المخاطر تحتوي على عدد أقل من خلايا الاستقبال الكابحة للدوبامين، والذي يُبقي مستويات هذه المادة مرتفعة في الدماغ ويحفز على المجازفة بالنشاطات الخطرة، وصولاً إلى القيادة المتهورة، وتبين للعلماء أن الأشخاص الذين يميلون للمغامرة يفعلون ذلك بسبب العدد المنخفض لهذه الخلايا في أدمغتهم، مما يترك مستويات الدوبامين مرتفعة، ولتحقيق شعور الرضا، يندفعون في مغامرات أكثر خطورة في كل مرة لرفع مستويات هذه المادة الكيميائية فوق نسبها العالية أصلا، وقد ذكر الباحثون أن البشر الذين يتصرفون بتلقائية ويحبون المجازفة تتراجع لديهم أعداد الخلايا المستقبلة والكابحة للدوبامين. (جريدة القبس، ع12787، 2009: 18)

ويرى الباحث، وبعد هذا الاستعراض، أن هذه المتغيرات الديموغرافية والشخصية لها علاقة كبيرة وشبه واضحة بسلوك المخاطرة، فنرى أن الذكور وبشكل عام أكثر مخاطرة من الإناث وهذا حسب معظم الدراسات، كذلك فإن فئة الشباب والمراهقين أكثر الفئات مخاطرة، إضافة إلى بعض المتغيرات مثل النجاح والدافعية للانجاز والإبداع وتحقيق الذات كلها ذات علاقة إيجابية بسلوك المخاطرة.

علاوة على علاقة المخاطرة بالوراثة وما تبين من أن مادة الدوبامين الموجودة في المخ مسئولة بقوة عن الإقدام على المخاطرة.

أبعاد سلوك المخاطرة في الدراسة الحالية:

يرى الباحث أنه من المفيد توضيح واستعراض أبعاد سلوك المخاطرة في هذه الدراسة للوقوف على المقصود بكل منها، وبعد الإطلاع على الأدب التربوي المتعلق بدراسة سلوك المخاطرة وكذلك معايشة الباحث للعاملين في برنامج الطوارئ وتحديد مجالات عملهم، حيث أن المخاطرة جزء لا يتجزأ من عملهم وهي متعلقة في صلب عملية اتخاذ القرارات وتغيير نمطية العمل وابتكار أساليب تُحسن من ذلك العمل وتحمل مسئولية كل ذلك بإيجابياته وسلبياته، ومن هنا فقد تم حصر هذه الأعمال التي تتعلق بالسلوك الخطر في خمسة أبعاد وهي:

أولاً: قبول المخاطرة:

وهو قبول الموظف في برنامج الطوارئ للمخاطرة برضا تام وبدون ضغط من الآخرين وذلك للحصول على نتائج إيجابية مع احتمالية التعرض لنتائج سلبية، وهي تعبر عن مدى شجاعة الموظف في تعريض نفسه للفشل أو النقد والعمل تحت ظروف صعبة والدفاع عن أفكاره الخاصة، كما تعني أخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة والبحث عن حلول لها، في الوقت نفسه الذي يكون فيه الفرد قابلاً لتحمل المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها، ولديه الاستعداد لمواجهة المسئوليات المترتبة على ذلك.

ثانياً: دوافع المخاطرة:

وهي عملية شعور الموظف في برنامج الطوارئ بالدافعية تجاه الهدف الذي يخاطر من أجله، فالدافعية تسهل عملية النجاح في المواقف الصعبة وكذلك في الإقدام على القيام بالمخاطرة.

ثالثاً: المخاطرة باتخاذ القرارات:

وهي قدرة موظف الطوارئ على اتخاذ القرار المناسب لتحقيق أهداف معينة وذلك عندما يواجه أثناء عمله موقفاً أو أكثر يتطلب منه اتخاذ هذا القرار.

رابعاً : المخاطرة بتحديث أساليب العمل:

وهي استحداث موظف الطوارئ لكل جديد يعمل على تطوير العمل وذلك رغم ما يكتنف ذلك من مخاطرة تنجم عن هذه الحداثة.

خامساً: القدرة المميزة للشخصية المخاطرة:

وهي تميز وقدرة موظف الطوارئ على تبني سلوك المخاطرة من أجل تحقيق طموحاته والوصول إلى النجاح الذي يصبو إليه مع تحمل كل النتائج السلبية التي من الممكن أن تتمخض عن ذلك السلوك بثبات وهدوء.

ثانياً: الرضا الوظيفي:

مقدمة:

يُعدُّ الرِّضا الوظيفي موضوعاً مهماً في مختلف المؤسسات الحكومية واللا حكومية، وذلك لارتباطه بمواضيع عدة مثل الأداء، والإنتاجية، والولاء للعمل، ورغم وضوح موضوع الرضا الوظيفي من الناحية النظرية، فإن ارتباطه بكثير من المتغيرات الداخلية والخارجية للعمل يجعله موضوعا متغيراً لا يمكن التوصل لنتائج حوله إلا باكتشاف متغيرات جديدة ترتبط به، ومما لاشك فيه أن تلك المتغيرات ترتبط بطبيعة العمل، ونوعية نشاطه وأهدافه، وطبيعة العاملين وتركيبتهم فيها.

ويهدف الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على مدى أثر الرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة للعاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في ضوء متغيرات شخصية وديموغرافية لها علاقة بالرضا الوظيفي مثل العلاقة مع زملاء العمل والأجور وبيئة العمل وغيرها.

ويذكر "سالم السالم" في دراسة له بأن مفهوم الرضا الوظيفي وُلد مع نشأة الثورة الصناعية في القرنين الثامن والتاسع الميلاديين، حيث كانت البدايات لاهتمام الإدارة بالعاملين بهدف ضمان ولاء العاملين وتأييدهم لأهداف العمل الذي يعملون فيه، إلا أن تدخل عوامل كثيرة أضعف من سلطة الإدارة وقدرتها على السيطرة على القوى العاملة مما جعلها تواجه مشكلة أساسية متمثلة في كيفية ضمان التعاون الإيجابي والولاء من جانب العاملين لتحقيق أهداف التنظيم وبناء الشرعية لسلطتها وكل هذا أسهم بزيادة الاهتمام بالرضا عن العمل كأحد الأساليب الإدارية لتحقيق ولاء العاملين وتعاونهم، ويُعتبر الاهتمام بالجانب المعنوي للأفراد من التحولات الحديثة في مجال دراسات إدارة شؤون العاملين حيث كان اهتمام الإدارة في الماضي مركزاً على أداء العاملين إن كانوا راضين أو غير راضين، إلا أن الدراسات الحديثة في مطلع القرن الحالي تهتم بشكل كبير بالتعرف على وجهات نظر الأفراد من خلال دراسات السلوك الإنساني في مجال الإدارة. (سالم محمد السالم، 1997: 53-58)

ويذكر "جمال حمزة" بأن الاهتمام بالعنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في التنمية المتواصلة فهو دعامة الإنتاج، تحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، فهو من العناصر التي لا يتغاضى عنها بسهولة، كما يستغرق إعداده ونشأته وقتا طويلا، وبالتالي فإن العوامل البشرية ينبغي أن تحتل مركز الصدارة في ميدان التنمية والعمل والإنتاج لأن الاستقرار النفسي وما يتمتع به الإنسان من رضا يوفر المناخ الملائم للعمل. (جمال مختار حمزة، 2002: 289)

ويذكر "إيهاب الطيب" بأن موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات والمنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها حظي بأهمية بالغة من الباحثين والدارسين في العلوم الإدارية

والدراسات السلوكية وذلك منذ مطلع الثلاثينيات من القرن الماضي وما يزال، وذلك لما له من أثر كبير على العمل والعاملين وإنجازاتهم، وقد غطت دراسات عديدة جوانب الرضا عن العمل وعلاقته بمختلف المتغيرات والعوامل الموجودة في بيئة العمل وكذلك أثر الرضا وعدم الرضا على سلوك الأفراد في المنظمات، ومع كثرة هذه الدراسات إلا أنها اختلفت في تعريفاتها وتفسيراتها لمفهوم الرضا، فمنهم من يرى بأن الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك من المنشأة أو المنظمة والبيئة اللتين يعمل فيهما، وطبيعي أن يتأثر هذا الرضا بالنمط التكويني لشخصية هذا الموظف. (إيهاب الطيب، 2008: 42)

ومنهم من عبَّر عنه بأنه "مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة" إذ أن هذه المشاعر هي التي تعطي قيمة مهمة للوظيفة وتحبب الفرد في عمله وبما أن الأفراد مختلفون في اتجاهاتهم نحو القيم ذات الأهمية بالنسبة لهم، لذلك فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مدركات الأفراد للمواقف بالمقارنة مع القيمة التفضيلية لهم، وعليه فإن الرضا يحدث للفرد عندما يرى بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له. (سهيلة محمد عباس، 2003: 175)

بينما يرى فروم (Vroom) أن الرضا الوظيفي هو "المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيمة إيجابية، أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ، وأنه الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وأدواتهم المهنية، وذهب "فروم" إلى أن هناك خمسة عوامل مهمة تؤدي إلى الرضا عن العمل وهي: الأجر، والطاقة المبذولة في العمل، وإنتاج السلع والخدمات، والتفاعل الاجتماعي والمكانة المهنية، ويرى "فروم" أن الأجر يرتبط بالمكافآت المادية والتي تُعتبر من المصادر المهمة للرضا عن العمل". (حسن محمد أحمد، 2007: 7)

بينما يرى ستون (Stone) أن تعبير الرضا الوظيفي يُطلق على الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها، ويمكن تسمية الفرد حينئذ بالفرد المتكامل، وهذا الشخص يختلف حسب رأي ستون (Stone) عن نوعين آخرين أُطلق على أحدهما الشخص غير المتكامل مع وظيفته، وهو شخص يكون ارتباطه وتفاعله مع وظيفته تفاعلاً ميكانيكيّاً لأنه ينظر إلى عمله على أنه وسيلة يسعى من خلالها لتحقيق أهداف دون اهتمام بتنمية مسئولياته أو تنويعها، أو التطلع إلى مراكز أعلى أو تحقيق الاستقلالية، إنه شخص يتقاضى أجره مقابل جهد يبذله، أما الشخص الآخر فهو الشخص المحايد الذي يكون ارتباطه بوظيفته وعمله بالقدر الذي يجنبه المحاسبة والمسئولية ولا يتحمس لأي فكرة، وهو عادة

يفتقر إلى الطموح ويفضل أن يوجه في عمله، ويضع الرغبة في الأمن فوق كل اعتبار. (محمد إبراهيم المدهون، 2005: 211)

وعرف شاويش (1996) الرضا الوظيفي بأنه "مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وهو ناتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه، وكلما قلَّت الفجوة بين الإدراكين كلما زاد رضا العاملين". (إيهاب الطيب، 2008: 43)

ويرى "ملحم" أن الرضا الوظيفي هو "حالة من المشاعر التي تنتج عن تقييم الفرد لبيئة العمل مقارنة مع توقعاته، وهي تمثل مدركات وتوقعات ومعتقدات داخلية مخفية أو ضمنية، وقد تظل هذه المشاعر والأحاسيس مستترة داخل الفرد، وقد تظهر في سلوكه الخارجي وتبدو من تصرفاته". (يحيى سليم ملحم، 2006: 11)

بينما عرفته راوية حسن (2001) بأنه "مجموعة من اتجاهات الفرد نحو عمله"، ويكون الفرد راضياً بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة، ومن أمثلة هذه الجوانب: العمل ذاته، والأجور، والترقيات، والتقدير والمنافع التي يحصل عليها، وظروف وشروط العمل، وزملاء العمل، والسياسات التنظيمية". (إيهاب الطيب، 2008: 43)

وخضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقا لطبيعة تخصصاتهم. (مناور فريح حداد ومحمود علي الروسان، 2003: 176)

ويذكر "عويد المشعان" أن الباحثين توصلوا إلى مجموعة من النتائج فيما يتعلق بدراسة مفهوم الرضا الوظيفي، منها:

1. إن سلوك العاملين يصعب التعرف عليه، كما أن إظهار الأحاسيس عادةً ما يأخذ صوراً عديدة من بينها الأحاسيس بالتكامل الشخصي الذي يعكس في صورته رضاً عن الأحوال السائدة في العمل.
2. إن المشاعر الشخصية لا يمكن أن تُفهم مجردة في حد ذاتها، وإنما يمكن إدراكها في ضوء الموقف الكلي لسلوك الفرد، وعلى هذا يتطلب تفهم المشاعر الشخصية لفرد ما أن يمتد إطار الدراسة إلى دائرة أوسع. (عويد سلطان المشعان، 1994: 215)

لذلك من الصعب الحصول على تعريف شامل للرضا الوظيفي بسبب المتغيرات العديدة التي ترتبط بهذا المفهوم وبسبب تعدد النظريات المفسرة له.

ويتناول الباحث التعريفات اللغوية والاصطلاحية لمفهوم الرضا الوظيفي:

تعريف الرضا الوظيفي:

أولاً :التعريف اللغوي للرضا الوظيفي:

درج كثير من الباحثين والكتاب على استخدام مصطلح "الرضا الوظيفي" أو "الرضا عن العمل" بهذا الشكل، للدلالة على تكيف الفرد وتقبله لعمله، كما استُخدم أيضاً شكلان آخران لهذا المصطلح، ولكن بصورة أقل هما: الرضاء والرضى.

وقد تبين من دراسة الدلالة اللغوية لكل من هذه الألفاظ، كما وردت في معاجم اللغة العربية أن هناك فرقاً بين الرضا أو الرضاء من جانب، والرضى من جانب آخر، فالرضا أو الرضاء مصدر للفعل رضي، يرضى، رضاً وهو ضد السخط، أما الرضى بمعنى المراضاة فهي حالة من القناعة والقبول وبلوغ المرغوب. (سيد النشار، 1996: 125-126)

ورضا من الرِضْوانُ لأَن الرِّضا في الأَصل من بنات الواو، ورَضيتُ الشيء وارْتَضَيْتُهُ فهو مَرْضِيٌّ، ورَضيتُ عنه رِضاً، وهو مصدرٌ محضٌ، والاسم الرِضاء، وعيشةٌ راضِيَةٌ، أي مَرْضِيَّةٌ. (جما الدين ابن منظور، 1311: 1663- 1664)

ثانياً :التعريف الاصطلاحي للرضا الوظيفي:

يُعرفهُ "نادر أبو شيخة" بأنه: اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة. (نادر أحمد أبو شيخة، 1998: 13)

ويعرفه "محمد التويجري" بأنه: موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه وذلك نتيجة لإدراكه لعمله. (محمد إبراهيم التويجري، 1988: 48)

ويعرفه "منصور المعمر" بأنه: الحالة التي يحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته مما يجعله مقبلاً على عمله بحماس ورغبة ويحرص على زيادة كفاءته الإنتاجية. (منصور محمد المعمر، 1993: 19)

وتعرفه "مريم بخاري" بأنه: تقبل الفرد لعمله وتمسكه به وشعوره بالسعادة لممارسته وانعكاس ذلك على أدائه وحياته الشخصية. (مريم سيف الدين بخاري، 1986: 30)

ويعرفه بدر (1983) بأنه درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في إشباعها من وظيفته. (مفرح بن عبد الله بالبيد، 2008: 24)

ويرى الباحث وبعد استعراض مجمل التعريفات السابقة وتنوعها أن الرضا الوظيفي ما هو إلا شعور الموظف بالارتياح والسعادة الناتجة عن إشباعه لحاجاته وهذا الشعور بالارتياح ما هو إلا رد فعل نفسي للموظف تجاه عمله، وهو شعور يثبت نسبياً أو يتغير حسب الظروف المحيطة والعوامل المؤثرة فيه، ولابد من الإشارة هنا إلى وجود فرق بين الرضا العام للموظف

والرضا بأحد مكونات ذلك الرضا، فقد يكون الموظف غير راضٍ عن أجره مثلاً، ولكنه راضٍ بصفة عامة عن عمله والعكس صحيح أيضاً، كما يُعتبر الرضا الوظيفي القوة اللازمة للموظف للقيام بأعماله بأعلى مستويات الإنجاز والأداء، وهو القناعة المصاحبة للعمل، كما أن الرضا الوظيفي يمثل إشباعاً للموظف من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فبقدر ما تمثل الوظيفة مصدر إشباع له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة.

ويذكر "سعد العبيدي" أن الرضا مفهوم أخذ حيزاً كبيراً من اهتمام باحثي علم النفس الذين رأوا أن الرضا هو شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه وحدد أغلبهم ثلاثة أنواع منه هي:

– **رضا الإشباع:** ويعرفه "وولمان" بأنه حالة اللذة التي يعيشها كائن عضوي، عندما ينال أهداف نزعاته الدافعية الغالبة وهو الحالة الشعورية التي يعيشها شخص أشبع شهية ما أو دافعا ما.

– **رضا المسرة:** ويعرفه "قاموس أنجلش، أنجلش لعلم النفس" بأنه حالة يتحقق فيها الإشباع لرغبة سابقة، حالة يكون فيها الشخص على وعي بأنه قد بلغ إرضاء الرغبة.

– **رضا القناعة:** إذا كان رضا المسرة لا يقتصر على خفض التوترات بل يتخطى ذلك إلى تحقيق الذات، وكذا رضا الإشباع يقتصر على خفض التوترات بتحقيقه للأهداف الجزئية، فان رضا القناعة لا ينطوي على خفض التوترات ولا على تحقيق الذات بل هو مجرد تقبل لواقع يفرض نفسه.(سعد خضير العبيدي، 1987: 6)

ويرى الباحث أن الرضا بشكل عام هو مجموعة من الوجدانيات التي يشعر بها الفرد نحو شيء ما، وقد تكون هذه المشاعر إيجابية أو سلبية، المقصود منها خفض التوترات وتحقيق الذات أو حتى تقبّل لوضع معين.

أهمية الرضا الوظيفي:

يُعتبر العنصر الإنساني هو الثروة الحقيقة والمحور الأساسي للإنتاج في منظمات الأعمال، فالمعدات والأجهزة الحديثة مهما بلغ تطورها ستبقى غير مفيدة إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها ويحركها، لذا كان من الضروري الحرص على توفير درجة عالية من الرضا لدى العاملين في المنظمة لأن ذلك سيسهم في التزام العاملين في مؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم نحوها وارتباطهم بعملهم، كما أن الرضا العالي يسهم بتحسين صحة العامل البدنية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العامل وخارجها، فقد أثبتت إحدى الدراسات أن هناك علاقة قوية بين حوادث الوفاة بسبب مرض القلب وعدم الرضا الوظيفي الناتج عن ضغط العمل والملل والنزاعات التنظيمية، كما أثبتت دراسة أخرى أن العاملين الراضين عن أعمالهم عاشوا أكثر من زملائهم من الموظفين والعمال غير الراضين. (إيهاب الطيب، 2008: 44)

ومن المعلوم أن لرضا العمال أهمية كبيرة، حيث يُعتبر في أغلب الحالات مقياس لمدى فعالية أداء الأفراد، وإذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها، تضاهي تلك التي تتوقعها المؤسسة أو المنظمة، عندما تقوم برفع أجور عمالها، أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات. (عماد الدين كشرود، 1995: 435)

ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل، وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه والدوران أو ترك العاملين للمؤسسات التي يعملون بها إلى مؤسسات أخرى، ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي. (بشير الخضرا وآخرون، 1995: 294)

وقد كرر سعافين (1992) ما ذكره ليكارت (Likert, 1932) من أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظروف عدم الرضا، وفي سياق هذه النتيجة يورد (ليكارت) سبب ذلك بقوله: "إن الجمع بين زيادة الإنتاج مقابل عدم الرضا في آن واحد لابد أن يؤدي إلى تسرب العناصر رفيعة المستوى في المنظمة، وتدني مستوى منتوجاتها من العناصر البشرية في آن واحد، وبالتالي فإن ثمة نوع من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات على تدنى ظروف العمل في منظمة ما، إنما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.

إن شعور الأفراد بالرضا الوظيفي يشجع على زيادة حماسهم وإقبالهم نحو العمل بكل فخر ورضا، وبالتالي يزيد عطاؤهم وإنتاجهم ويزيد تمسكهم في عملهم، مما يساعد على بقاء الأفراد في مؤسساتهم أطول فترة ممكنة، وعدم الانتقال إلى أماكن عمل أخرى، وهذا يعطى إحساسا بالسعادة، وإحساسا إيجابياً نحو الحياة بصورة عامة، على اعتبار أن الأفراد يمضون معظم وقتهم في العمل. (صباح سليم شرشير، 2000: 21-22)

ويُعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية، ولقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المهني المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد. (عويد سلطان المشعان، 1993: 12)

وقد تطرقت الحنيطي (2000) إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي حيث حددت عدداً من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي وهي على النحو التالي:

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.
- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضاً عن واقع فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضاً عن الحياة بصفة عامة.
- إن العاملين الأكثر رضاً عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي، والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج. (بدر البدراني، 2008: 35-36)

ويُعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها. (عبد الصمد الأغبري، 2002: 170)

ويرى الباحث من خلال ما سبق أن للرضا الوظيفي أهمية واضحة ودلالة منطقية في سير العمل وتقدمه وانعكاسه على الإنتاجية بشكل عام، فإذا توفر الشعور بالرضا لدى العامل في عمله من خلال تلبية حاجاته النفسية والمادية والتنظيمية والبيئية، فهذا يولد لدى هذا العامل صدق الانتماء وجدية العطاء بشكل عام، وهذا ما يستشعره الباحث من خلال معايشته للعاملين في برنامج الطوارئ الذين يؤدون أعمالهم في مواقعهم بشكل جاد جرّاء رضاهم الوظيفي.

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

من المعروف أن الباحث يلجأ لعرض النظريات المفسرة للسلوك لحاجته لتدعيم نتائجه التي يتوصل إليها، حيث أن النظريات هي ثمرة جهد العلماء في البحث والتجارب في العلاقات التي تربط المتغيرات بعضها ببعض، واتضح للباحث من خلال تتبع الأدب التربوي أن للرضا الوظيفي اهتمامات كبيرة لدى علماء النفس، فاختلف تفسير العلماء للرضا الوظيفي باختلاف نظرياتهم ومدارسهم النفسية، ولا خلاف أن هناك عدة متغيرات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالرضا الوظيفي مثل العلاقة مع زملاء العمل والأجور وبيئة العمل وغيرها، ولكن ما ينبغي إثارته هو كيفية تفسير الرضا الوظيفي بارتباطه بهذه المتغيرات من خلال هذه النظريات.

ويهدف الباحث في هذه الدراسة ومن خلال عرض هذه النظريات لتساعده في تفسير نتائجه الدالة على رضا أو عدم رضا العاملين في برنامج الطوارئ في قطاع غزة عن عملهم

ومدى أثر الرضا الوظيفي إن وُجد على سلوك المخاطرة في ضوء رضاهم عن أجورهم وبيئة عملهم والحوافز المُقدمة لهم.

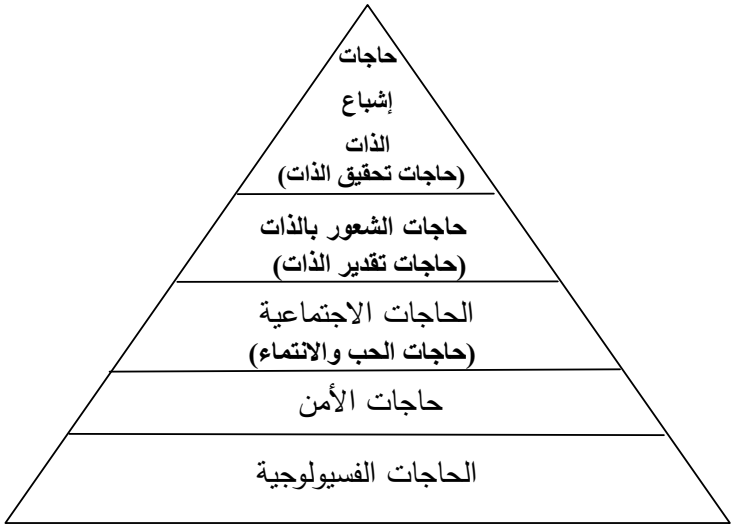
وتذكر "إيناس فلمبان" أن هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، وتُعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مُفسرة للرضا الوظيفي حيث يوضح العدلي (1985) أن كلاً من الرضا الوظيفي والدوافع والحوافز تُعتبر عملية واحدة متداخلة الأبعاد لارتباطها جميعا بمشاعر الموظف وميوله وتوقعاته. (إيناس فؤاد فلمبان، 2008: 46)

ومن أهم هذه النظريات:

أولاً: نظرية ماسلو للحاجات، Maslow's Theory for Needs:

تركز هذه النظرية على درجة إشباع حاجات الفرد الأساسية حسب ترتيبها في سلم هرمي وضعه ماسلو، وتقوم نظرية ماسلو على عدد من الافتراضات هي:

1- إن حاجات الإنسان يمكن ترتيبها في سلم هرمي حسب أهميتها بدءاً من الحاجات الفسيولوجية إلى حاجات الأمن والاستقرار ثم الحاجات الاجتماعية فحاجات الشعور بالذات حتى حاجات إشباع الذات، شكل رقم (1)



شكل رقم (1)

هرم ماسلو للحاجات الإنسانية

وهذا السلم يعكس شدة الحاجة إلى الإشباع ويشير إلى أن الحاجة الأكثر إلحاحاً ستطغى على اهتمام الفرد وتقلل بذلك من اهتمامه بالحاجات الأخرى.

2- إن هذه الحاجات لا تشبع حتى نهايتها وبالكامل، فمجرد إشباع الفرد لإحدى هذه الحاجات تقل شدة إلحاحها وتظهر حاجة جديدة لتحل محلها وبالتالي يستمر الفرد بصفة دائمة في سعيه لإشباع حاجاته.

3- بمجرد إشباع الفرد لإحدى حاجاته بشكل مناسب له فإن هذه الحاجة لا تؤدي إلى التأثير على سلوكه بعد ذلك ومن ثم لن تدفعه أو تحفزه، وبالتالي يركز على إشباع حاجة أخرى في مستوى أعلى من السلم الهرمي.

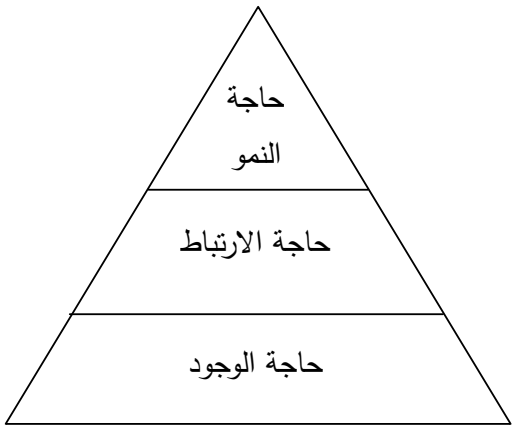
4- إن الحاجات تعتمد على بعضها البعض وتتداخل بعضها ببعض.

ويرى الشيباني (1988) أنه أيا كان التقييم أو التصنيف الذي يتبع في تقسيم وتصنيف هذه الحاجات فإن إرضاءها أو إشباعها مهم في تحقيق توازن الفرد وتكيفه بدنياً ونفسياً واجتماعيا. (خالد بن محمد القليوبي، 2003: 27-28)

ولو نظرنا إلى هذه الحاجات نجد أن الحاجات الفسيولوجية فقط يحصل عليها الفرد خارج العمل الوظيفي، أما الحاجات الاجتماعية فإن الفرد يمكن أن يحصل عليها داخل نطاق الوظيفة، فمثلاً قد يحقق الحاجات إلى الحب والتقدير والاحترام، ويمكن كذلك أن يحقق ذاته من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنجازات في عمله ومن خلال الوصول إلى مركز وظيفي مرموق. (فهد بن محمد الفراج، 1997: 57)

ثانياً: نظرية الدرفر Alderfer's Theory:

قام الدرفر (Alderfer) بتقليص الحاجات الإنسانية إلى ثلاث مجموعات تتماثل في المحصلة النهائية مع تلك التي جاء بها ماسلو كما يظهر في الشكل رقم (1)، وقد لخص نظرية الدرفر كل من لاندي وترامبو (Landy & Trumbo) عام 1980 وعرفاها بالرموز E.R.G والتي يُعتقد فيها أن الأفراد لديهم ثلاث حاجات أساسية وهي شكل (2).



الشكل(2)

الهرم الممثل لحاجات نظرية الدرفير

– حاجة الوجود Existence: وهي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة الماء والغذاء والأجور وظروف العمل وتماثل الحاجات الفسيولوجية والأمن عند ماسلو.

– حاجة الارتباط Related Needs: ويتم إشباعها بواسطة العلاقات الاجتماعية التبادلية مع الآخرين، وتشبه الحاجات الاجتماعية عند ماسلو.

– حاجة النمو Growth: تركز على تطوير قدرات وإمكانيات الفرد والرغبة في النمو الشخصي، ويتم إشباعها من خلال القيام بعمل منتج وإبداعي، وهذه تماثل حاجات التقدير والاحترام وتحقيق الذات عند ماسلو.

لقد اتفق الدرفر وماسلو على وجود سلم للحاجات، وأن الفرد يتحرك على هذا السلم تدريجياً من أسفل إلى أعلى، كما اتفقا على أن الحاجات غير المشبعة هي التي تحفز الفرد، وأن الحاجات المشبعة تصبح أقل أهمية ولكن تختلف نظرية الدرفر عن نظرية ماسلو في كيفية تحرك الفرد وانتقاله من فئة إلى أخرى، إذ يرى الدرفر أن الفرد يتحرك إلى أعلى وإلى أسفل على سلم الحاجات، أي أنه في حالة إخفاق الفرد في محاولته لإشباع حاجات النمو تبرز حاجات الارتباط كقوة دافعة رئيسة تجعل الفرد يعيد توجيه جهوده لإشباع حاجات المرتبة الدنيا. (حسين حريم، 1997: 131–132)

ثالثاً: نظرية العاملين لهرزبرج عام (1959) Herzber's Tow factors Theory:

تركز هذه النظرية على تحديد العوامل المسببة للرضا أو عدم الرضا الوظيفي حيث يرى هرزبرج أن هناك عاملين يرتبطان بالرضا الوظيفي هما:

1- العوامل الدافعية الداخلية: هي العوامل التي ترتبط بطبيعة العمل ذاته وحاجة الفرد للنمو النفسي وهي ضرورية لحدوث الرضا ولكن نقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا، مثل اختصاصات الوظيفة والمسؤوليات التي تضمنتها وفرص التقدم والإنجاز واعتراف الآخرين بالإنجاز والأمن الوظيفي والنمو في الوظيفة.

2- العوامل الصحية أو الوقائية: وهي العوامل التي ترتبط بمحيط العامل وبيئته، وتوافر هذه العوامل لن يؤدي إلى حدوث الرضا في العمل، ولكن عدم توافرها يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي مثل سياسات المنظمة وإداراتها والإشراف وظروف العمل والراتب، ويذكر العديلي (1985) "أن العوامل الدافعة تدفع الفرد وتقوده إلى العمل، أما العوامل الصحية أو الوقائية فهي تحمي وتصون العامل فقط ولا تقوده إلى العمل.

واعتماداً على نظرية هرزبرج، فإن العوامل المؤدية للرضا الوظيفي ترتبط بالنمو النفسي وتحقيق الذات في حين ترتبط العوامل المؤدية لعدم الرضا بالمظاهر البيئية للوظيفة، وعادة ما يتحقق الرضا الوظيفي عندما يتوفر الحد المعقول والمناسب من العوامل الدافعة والصحية معاً. (مفرح بن عبد الله بالبيد، 2008: 24)

رابعاً: نظرية فروم، Vroom:

وتُعرف بنظرية التوقع لفروم Vroom's Expectancy Theory: ترتكز هذه النظرية على تفسير الرضا بعامل التوقع، ويشير سيل وشبلي (Sell & Shibley.1979) كما ذكر الهويش (1999) إلى أن هذه النظرية تحاول تفسير دافعية وسلوك الفرد من خلال ثلاثة مفاهيم أساسية تتضمنها وهي:

1- التوقع: ويشير إلى إدراك الفرد لاحتمال أن يؤدي سلوك معين إلى حدوث نتيجة محددة، كأن يدرك الفرد احتمال حصوله على ترقية إذا زاد إنتاجيته وحسَّنها.

2- النتيجة: وتعني فهم أو إدراك الفرد لنتائج السلوك، وكذلك تقدمه الذاتي لاحتمال حصول نتيجة معينة إذا قام بسلوك معين مثلا، هل يؤدي تحسين الأداء إلى الحصول على زيادة في الأجر أو الترقية؟

3- قوة الرغبة: وتشير إلى أهمية النتيجة المترتبة على قيام الفرد بسلوك معين كما تعني أيضا القيمة التي يعطيها الفرد للنتيجة المتوقعة من سلوكه مثل أهمية أو قيمة زيادة الراتب أو الترقية نتيجة لتنفيذ سلوك معين، زيادة الأداء، إنهاء دورة تدريبية.

ويرى فروم أن الرضا الوظيفي لا يتحقق لدى الفرد نتيجة الوصول إلى تحقيق هدف ما بقدر ما يتحقق نتيجة إدراك الفرد للجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق هذا الهدف، والفرد بذلك يتحقق لديه

إحساس إيجابي بالثقة والشعور بالرضا، عندما يشعر بتقبله للنتيجة المتوقعة مقابل ما يبذله من أداء. (عطا الله بن فاحس العنزي، 2000: 33)

ويشير العديلي (1985) بأن الفرد يمر بحالة الرضا المتوقع خلال أدائه الوظيفي لكونه يتوقع أن هناك عائداً مناسباً لما يبذله من جهد نحو تحقيق الهدف وفقاً لأحد بدائل سلوك الأداء، ويبقى الموظف في مرحلة الرضا المتوقع حتى يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الفعلي إن كان ما توقعه من عوائد مكافئاً لما بذله من جهود لتحقيق الهدف من خلال أداء معين.

وبناءً على هذه النظرية فإن الأفراد يختارون طريقة ما للعمل لأنهم يتوقعون نتائج أو عوائد معينة منه، ويسعون جاهدين لتحقيق هذه التوقعات، فإذا أتاح العمل للفرد تحقيق توقعاته بدرجة كبيرة فسوف يشعر بالرضا. (سليمان الهويش، 1999: 46)

وفسر فروم Vroom الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معا، وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه. (جواد محمد الشيخ خليل وعزيزة عبد الله شرير، 2007: 686)

خامساً: نظرية (نموذج) بورتر ولولر (Porter & Lawler):

طوَّر بورتر ولولر (Porter & Lawler) عام 1968 نموذج فروم والذي قد ربط الرضا بكل من الإنجاز والعائد، فهما يضعان حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا وهي العوائد ويتحدد رضا الفرد بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع الإنجاز أو الجهد المبذول، فإذا ما كانت العوائد الفعلية لقاء الإنجاز تعادل أو تزيد على العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد، أما إذا قلت هذه العوائد عما يعتقد الفرد أنه يستحقه، فستحدث حالة عدم الرضا ويوقف الدافعية للاستمرار في الجهد.

لذلك فإن أبرز ما أضافه نموذج بورتر ولولر إلى نظرية فروم هو المفهوم الذي يشتمل عليه نموذجهما بأن استمرارية الأداء تعتمد على قناعة العامل ورضاه، وأن القناعة والرضا تتحدد بمدى التقارب بين العوائد الفعلية التي تم الحصول عليها وما يعتقده الفرد.

وقد بين بورتر ولولر أن هناك نوعين من العوائد:

- عوائد ذاتية: وهي التي يشعر بها الفرد عندما يحقق الإنجاز المرتفع، وهذه تشبع الحاجات العليا عند الفرد.
- عوائد خارجية: وهي التي يحصل عليها الفرد من المنظمة لإشباع حاجاته الدنيا كالترقية والأجور والأمن الوظيفي.

ويوضح نموذج بورتر ولولر التداخل بين عملية الحفز والإنجاز والإشباع والرضا وهذا يعني أنه يتعين على الإداريين ضرورة إدراك أن تكون أهداف المرؤوسين متوسطة الصعوبة ومتفقة مع قدراتهم ومهارتهم، وربط نظام الحفز مع الحاجات الفعلية للمرؤوسين والعمل على إشباعها. (إيناس فؤاد فلمبان، 2008: 53–54)

سادساً: نموذج ستيرز وبورتر Steers and Porter Model:

اقترح ستيرز وبورتر (Steers and porter) عام (1979) في كتابهما "الدوافع وسلوك العمل" نموذجاً متكاملاً للدوافع حيث افترضا بأن الدوافع ظاهرة معقدة يمكن فهمها من خلال هيكل متعدد الجوانب، ويرى الباحثان أن أي نظرية متكاملة في الدوافع إذا أريد لها أن تكون قابلة للتطبيق العملي فإنها ينبغي أن تُعنى بثلاث مجموعات على الأقل من المتغيرات المهمة التي تشكل موقف العمل من الوظيفة وهي:

– صفات ومميزات الفرد: وهي الفروق الفردية التي يحملها الموظف معه إلى العمل الذي يؤديه مثل المصالح أو الرغبات والاتجاهات أو المواقف والحاجات وقد بين المؤلفان أن المصالح أو الرغبات هي التي توجه انتباه الفرد، ويعتقدان بأن اتجاهات الموظفين أو اعتقاداتهم قد تلعب دوراً مهماً في دفعهم إلى الأداء.

– صفات ومميزات العمل: وهذه تشمل العوامل ذات العلاقة بتوزيع عمل الفرد على نشاطات مختلفة والمهام ونوع التغذية العكسية التي يتلقاها من إنجازات العمل.

– خصائص بيئة العمل: وهذه تُعنى بطبيعة البيئة العملية أو التنظيمية فعوامل بيئة العمل يمكن تقسيمها إلى مجموعتين هما:

الأولى: ترتبط مع بيئة العمل المباشرة مثل جماعة العاملين.

الثانية: ترتبط بالمشكلات الأوسع على نطاق المنظمة مثل نظام المكافآت والحوافز. (ناصر محمد العديلي، 1982: 52–53)

سابعاً: نظرية الإنجاز لمكليلاند Meclelland's Achievement Theory:

تسعى هذه النظرية إلى تأكيد وجود عوامل أو قوى دافعة داخل الأفراد نحو الرغبة في تحقيق مستويات عالية من الأداء بغض النظر عن الحوافز المقدمة لهم في العمل وتلك العوامل

سُميت بدافع الإنجاز، ويرى علاقي (1981) بأن هذه النظرية حددت ثلاثة أنواع من الحوافز وهي عبارة عن إشباع ثلاث حاجات رئيسية وهي:

1- الحاجة إلى القوة:

إن الأفراد الذين لديهم حاجة إلى القوة يميلون إلى ممارسة التأثير والرقابة على الآخرين وفي الوقت نفسه يسعون إلى الحصول على مناصب قيادية في المجتمع. (مدني عبد القادر علاقي، 1980: 559)

وتُعد القوة والسيطرة والإشراف على الآخرين حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك الطريق الذي يوفر له الفرصة لكسب القوة والتأثير على سلوك الآخرين، والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى القوة يرون في المنظمة فرصة للوصول إلى المركز وامتلاك السلطة وممارسة الرقابة والتأثير على الآخرين وذكر "العميان أن فرنش ورافان French and Raven" أشاروا إلى وجود خمسة مصادر للقوة وهي:

1- قوة منح المكافأة: وهي القدرة على مكافأة الآخرين.

2- القوة القسرية: وهي القدرة على معاقبة الآخرين بسبب عدم امتثالهم للأوامر أو الفشل في إنجاز ما هو مطلوب منهم.

3- القوة الشرعية: وهي السلطة القانونية في تحديد السلوك الواجب إتباعه من قبل الآخرين.

4- قوة الإعجاب: وهذه مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك القوة.

5- قوة الخبرة الفنية: وهذه مبنية على امتلاك معرفة خاصة في مجال أو موضوع معين. (محمود سلمان العميان، 2004: 291)

2- الحاجة إلى الانتماء:

إن الأفراد الذين لديهم حاجة إلى الانتماء يميلون إلى الرغبة في كسب حب الآخرين لذا نجدهم يسعون نحو تكوين العلاقات الاجتماعية.

كما وجد مكليلاند أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يتحلون بالعديد من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسئولية الشخصية في البحث عن الحلول للمشكلات، ويرغبون في المخاطرة المحسوبة عند اتخاذ القرارات ووضع الأهداف المعتدلة مع الرغبة في التداول والحصول على المعلومات عن نتائج ما يقومون به من أعمال. (عويد سلطان المشعان، 1994: 229)

3- الحاجة إلى الإنجاز:

إن الأفراد الذين لديهم حاجة إلى الإنجاز يميلون إلى تحقيق النجاح كما نجد أن لديهم خوفاً شديداً من الفشل والصعوبات التي قد تعترض طريقهم نحو النجاح.

كما أشار الشابحي إلى أن هذه النظرية تفترض (أن الأفراد يختلفون فيما بينهم في درجات الإنجاز، حيث أن البعض منهم تكون درجة إنجازه عالية، بينما تكون درجة الإنجاز لدى البعض الآخر متدنية، وتفترض أيضاً هذه النظرية أن الأفراد الذين تكون درجة إنجازهم عالية، يكونون أكثر إقبالاً من غيرهم على إنجاز الأعمال الهامة. (طلال أحمد الشابحي، 1996: 46)

ويمكن القول أن الأفراد الذي تكون لديهم (حاجة القوة) يبحثون عن فرص كسب المركز والسلطة وهم يندفعون وراء المهام التي توفر لهم كسب القوة، أمّا الأفراد الذين لديهم (حاجة الإنجاز) فإنهم يبحثون عن فرص حل مشكلات التحدي والتفوق، وهؤلاء في رأي مكليلاند يتحلون بالعديد من الخصائص والميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية، وذلك في حلول المشكلات، واتخاذ القرارات، ووضع الأهداف، وأما الأفراد الذين لديهم (حاجة الاندماج أو الانتماء) فإنهم يجدون في المنظمة فرصة لتكوين وإشباع علاقات صداقة جديدة وهم يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل.(ناصر محمد العديلي، 1985: 53-54)

ثامناً: نظرية العدالة والمساواة لآدمز، Adam's Equity Theory:

تذهب هذه النظرية إلى أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من العمل، أي بمعنى إيجاد توازن بين المدخلات (ما يبذله من مجهود) والعوائد (النتائج التي يحققها العامل من العمل) فإذا تحقق التوازن فإنه بذلك يحدث شعوراً بالرضا بين العاملين، أما إذا لم يحدث التوازن فإن ذلك يخلق حالة الشعور بعدم الرضا (عويد سلطان المشعان، 1994: 230)

ويرى "حامد بدر" أن هذه النظرية تفترض أن الفرد مدفوع لأنْ يخلق توازناً بين ما يعطيه للمنظمة من وقت وجهد وخبرة، وبين ما يحصل عليه على شكل نقود، واعتراف وعلاقة مع الآخرين، وهذا التوازن أو العدالة يتحقق إذا شعر الفرد أن مدخلاته تعادل مدخلات الشخص أو الأشخاص الذين يشعر أنه ينبغي أن يتعادل معهم. (حامد أحمد بدر، 1982: 61)

وبذلك فإن النظرية تقوم على أربعة عناصر هي:

1- الشخص الذي يسعى بعدم المساواة.

2- مجموعة المقارنة.

3- المدخلات وتمثل في المستوى العملي والخبرات والمهارات والمجهود الجسمي والفكري.

5- المخرجات أو العوائد التي يحصل عليها الفرد في عمله كالترقية والراتب والحوافز.(عطية محمد المالكي، 2007: 15)

تاسعاً: نظرية القيمة للوك، Lock's Value Theory:

قدم لاندي وترمبو (Landy and Trumbo) عام 1980 شرحاً لنظرية لوك في الرضا الوظيفي، ويرى لوك في هذه النظرية أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد بأن عمله يتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في نظره، وتكون هذه القيم منسجمة مع حاجات الفرد، ويعني ذلك أن لوك قد ميّز بين القيمة والحاجة، واعتبر الحاجات كعناصر تضمن استمرارية حياة الفرد من الناحية البيولوجية كما أنه اعتبرها موجودة بذاتها بشكل موضوعي منعزل عن رغبات الفرد، بينما القيم تتصف بالذاتية حيث تمثل ما يرغبه الفرد سواء كان ذلك بمستوى الوعي أو اللاوعي. (ناصر محمد العديلي، 1982: 49)

وتفترض هذه النظرية أن للرضا الوظيفي عناصر متعددة، وكل عنصر منها يشكل قيمة معينة لدى الموظف، فعناصر الرضا الوظيفي التي تمثل قيماً أولية لدى موظف ما قد تمثل قيمة ثانوية لدى غيره من الموظفين، ومن ثم يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي للموظف من خلال أوزان عناصر الرضا الوظيفي وفقاً لأهمية كل عنصر منها كما يحددها الموظف.

وتشير هذه النظرية إلى أن الوظيفة إذا كانت تحقق أهدافا ذات مكانة وأهمية للفرد فيستشعر بالرضا الوظيفي ويزيد من دافعيته للعمل. (إيناس فؤاد فلمبان، 2007: 59)

عاشراً: نظرية التعزيز وتدعيم السلوك Reinforcement Theory:

من أهم رواد هذه النظرية في مجال السلوك التنظيمي العالم سكنر (Skinner) ومحور هذه النظرية العلاقة بين المثير والاستجابة، وترى أن سلوك الإنسان على نحو معين هو استجابة لمثير خارجي، والفرد يستجيب للعوائد والسلوك الذي يُعزز بالمكافأة يستمر ويتكرر، بينما السلوك الذي لا يُعزز سيتوقف ولا يتكرر.

وتتفاوت فاعلية المثير في إحداث السلوك المرغوب فيه عند الأفراد حسب عدد مرات التعزيز التي تصاحب ذلك السلوك, وعلى قوّة التأثير الذي يتركه وعلى اقتران التعزيز بالاستجابة.

ومن وجهة نظر سكنر فإن المكافآت هي المعززات التي تهدف إلى استمرار إثارة السلوك الإيجابي عند الأفراد، ولكن ما يُعتبر معززاً لفرد قد يكون غير ذلك لفرد آخر.

واعتمد سكنر على أسلوب تعديل السلوك التنظيمي في نظرية التعزيز والذي يرتكز على المبادئ التالية:

1- إن الأفراد يسلكون الطرق التي يرون أنها تؤدي بهم إلى تحقيق مكاسب شخصية.

2- إن السلوك الإنساني يمكن تشكيله وتحديده من خلال التحكم بالمكاسب والعوائد.

ومن أهم الانتقادات الموجهة إلى نظرية التعزيز هو اعتبار أن السلوك الإنساني يحدد من قبل مثيرات خارجية وتجاهل دور الحاجات الداخلية وقيم الفرد واتجاهاته في عملية التحفيز. (محمود سلمان العميان، 2004: 297-298)

الحادي عشر: نظرية التكيّف الوظيفي Theory of Word Adjustment:

نظرية التكيف الوظيفي هي إحدى نظريات الرضا الوظيفي، حيث قام كلٌ من جرين، داوس وويز (Graen , Dawid and Weiss) عام (1968) بعرض هذه النظرية حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعّال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل.

ويعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية الموظف في عمله وبيئة العمل. (ناصر محمد العديلي، 1982: 37)

الثاني عشر: نظرية الجماعة المرجعية Reference Theory:

قدم هولين وبلود (Hulin & Blood) هذه النظرية عام 1968 وتفترض هذه النظرية أن الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها الفرد تشكل عاملاً هاماً في تفهم أبعاد الرضا الوظيفي لديه، فالفرد يقارن نفسه بجماعته المرجعية وينظر هل هو يحصل على نفس المميزات التي يحظي بها أفراد جماعته أم لا؟ فإن كان الفرد أقل من جماعته المرجعية تكون النتيجة عدم الرضا، ومما يؤخذ على هذه النظرية أنها لم توضح الكيفية التي يختار على أساسها الفرد جماعته المرجعية ولم تحدد المميزات التي تصلح للمقارنة وهذا يحتم تدخل شخصية الفرد في اختيار جماعته المرجعية وفي كيفية مقارنة نفسه بها. (إيناس فؤاد فلمبان، 2008: 59)

الثالث عشر: نظرية المقاومة Opponent Theory:

قام لاندي (Landy) بتقديم هذه النظرية عام 1978، وعُرفت بنظرية المقاومة وترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي لدى الفرد يتغير بمرور الزمن على الرغم من ثبات الوظيفة التي يعمل بها، فرضا الفرد يكون غالباً في بداية التحاقه بوظيفته ثم يضعف شيئاً فشيئا.

ويَعتبر لاندي أن الرضا الوظيفي يدخل في إطار المشاعر العاطفية وأن هناك عوامل تؤدي بالفرد إلى مقاومة المشاعر العاطفية لديه وذلك لحفظ التوازن ذاتياً وهذا يؤدي بالفرد إلى تحقيق الرضا عن طريق مقاومة مشاعر عدم الرضا، ويبيّن لاندي أن هذا العامل الذاتي يقوم بحفظ التوازن عن طريق المقاومة للمشاعر العاطفية المفرطة سواء كانت سلبية أم إيجابية لأنها تُعتبر حالة غير طبيعية قد تؤذي الفرد، ويؤكد لاندي أن هذا العامل الذاتي يُعد من الوظائف المركزية

للجهاز العصبي، كما وأن وظيفة الحماية هذه تُعتبر مسئولة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي بين الأفراد. (حمود صالح الحربي، 1994: 28)

الرابع عشر: نموذج (نظرية) لولر Lawlwer Model :

ذكر لولر Lawler عام (1973) أن العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد في عمله تقريبا واحدة وذات علاقة بثلاثة أبعاد بالنسبة للعمل الوظيفي وهذه الأبعاد الثلاثة تتدرج كما يلي:

1- الراتب.

2- الإشراف (المديرين وعلاقتهم وأنماطهم القيادية).

3- الرضا عن العمل ومحتوى الوظيفة كالإنجاز والمسؤوليات والصلاحيات (حمود صالح الحربي، 1994: 27)

الخامس عشر: نظرية Z:

أُسست هذه النظرية من قبل العالم أوتشي Ouchi عام (1981) للاهتمام بالجانب الإنساني للعامل، حيث لاحظ أن قضية إنتاجية العامل لن تُحل من خلال بذل المال أو بعملية التطوير، فهذه أمور لا تكفي دون تعلم إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة، والأسس التي تقوم عليها نظرية (Z) ثلاثة هي:

1- الثقة Trust: فالمؤسسات اليابانية تؤكد على جو الثقة بين العاملين بها.

2- الحذق والمهارة Subtlety: أي الدقة والمهارة في التعامل.

3- الألفة والمودة Intimacy: وهي الاهتمام بالآخرين وتكوين علاقات اجتماعية متينة وصداقات بين الأفراد تشعرهم بالأمن والأمان. (عويد سلطان المشعان، 1993: 67)

السادس عشر: نظرية (X) ونظرية (Y) لدوغلاس مايكرويجور Dogulas MeGregor:

لقد نشر مايكرويجور الذي كان متأثراً كثيراً بماسلو كتابه The Human Side of Enterprise عام (1960) وضمّنه هاتين النظريتين:

تقوم نظرية (X) على الافتراضات التالية:

1- إن معظم الناس لا يحبون العمل ويتجنبونه كلما استطاعوا ذلك.

2- إن معظم الناس لا يعملون إلا إذا أُجبروا على ذلك وتحت المراقبة والتهديد والعقاب.

3- إن معظم الناس يرغبون في أن يكونوا موجهين، ولا يتحملون المسئولية وقليلي الطموح ويهتمون بالأمن إلى حد بعيد.

أما نظرية (Y) فتقوم على الافتراضات التالية:

1- إن معظم الناس يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها، وإن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.

2- إن معظم الناس يمكن أن يتعلموا البحث عن تحمل المسئولية وليس قبولها فقط.

3- إن معظم الناس مبدعون في العمل ولكن طاقتهم الخلاقة في أغلب المؤسسات مستمرة جزئيا.

وتَعتبر هذه النظرية العمل بالنسبة للأفراد أمراً طبيعياً وذاتياً وأنهم لا يعملون لتجنب العقاب ولكن لإنجاز شيء ذي قيمة ومعنى بالنسبة لهم، وهذه الافتراضات هي التي أكسبت هذه النظرية الأهمية في البحوث السلوكية المتعلقة بالعمل. (عبد المحسن الحيدر وإبراهيم بن طالب، 2005: 64- 65)

ويرى الباحث أن النظريات السابقة تُعبر عن وجهات نظر متعددة لأصحابها، وهي تحاول تفسير السلوك الإنساني للعاملين في برنامج الطوارئ ودافعيتهم ورضاهم وطرق تحفيزهم للوصول إلى أداء سليم وإنتاجية مرضية، وهذا يعني أنه لا توجد نظرية واحدة تفسر جميع حالات الرضا لديهم أو عدمه بل توجد عدة نظريات تمثل وجهات نظر متباينة لأشخاص مارسوا العمل والرضا فيه أو عدمه بألوانٍ مختلفة.

عوامل الرضا الوظيفي:

هي العوامل المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته، حيث أن بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها يتعلق بالمنظمة (المؤسسة) التي يعمل فيها الفرد وبعضها يتعلق بالظروف البيئية المحيطة بالعامل، وقد قام "ناصف عبد الخالق" بتصنيفها إلى ثلاث مجموعات كما يلي:

1- عوامل ذاتية تتعلق بقدرات ومؤهلات ومهارات العاملين أنفسهم والتي يمكن قياسها ومعرفتها عن طريق تحليل السمات والخصائص المميزة لمجتمع العاملين مثل (العمر، درجة التعليم، المركز الوظيفي، سنوات الخبرة .... وغيرها).

2- عوامل تنظيمية (داخل المؤسسة) تتعلق بظروف وشروط العمل.

3- عوامل بيئية تتعلق بالظروف البيئية المحيطة المؤثرة على العمل والعامل (ناصف عبد الخالق، 1982: 75)

أولاً : العوامل الذاتية:

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أُناس بطبائعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي:

- **شخصية الفرد:**

أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أُناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، فكلما كان هناك ميل لدى الفرد للاعتزاز برأيه واحترام ذاته كلما كان أقرب للرضا عن العمل، كما أنه كلما زادت قدرة الفرد على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة ويُحبطون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل، كما أن الأشخاص الذين يقنعون بما يتاح لهم من إشباعات يميلون إلى أن يكونوا أكثر رضاً عن الجوانب المختلفة للعمل من أولئك الذين يحتفظون بطموح وأهداف عالية، ويميل الأشخاص السعداء في حياتهم إلى أن يكونوا سعداء في عملهم أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم. (أحمد ماهر، 2000: 231)

ويمكن فهم الشخصية الإنسانية على أنها مجموعة الخصائص التي يتميز بها الشخص عن غيره، وهي التي تحدد علاقة الفرد بكافة الأفراد المتعاملين معه وتحدد استجابته في المواقف التي تواجهه، فكلما كانت استجابته لهذه المواقف عالية كلما أعطى ذلك دلالة على أن درجة الرضا الوظيفي كبيرة. (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2001: 80)

وتُعتبر الشخصية من المتغيرات الذاتية المتعلقة بالفرد نفسه والتي تؤثر في سلوكه وتصرفاته، ويرى العلماء السلوكيين بأن فهم الشخصية الآدمية أمر ضروري وحيوي لتفسير سلوك الفرد والمساعدة على التنبؤ بهذا السلوك، ومن هنا لا بد أن يتوافر لدى المدير تفهم واضح لشخصية الأفراد الذين يعملون معه ليتمكن من توجيههم والاستفادة ممن هم بكفاءة وفاعلية في تحقيق أهداف المنظمة. (حسن حريم، 1997: 47)

- **احترام الذات:**

كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتزاز بالرأي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كانوا أقرب إلى الرضا الوظيفي، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانتقاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم. (خضير كاظم حمود، 2002: 85)

- **تحمل الضغوط:**

كلما كان الفرد أكثر تحملاً للضغوط في العمل، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضاً مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثون أن يفقدوا رضاهم الوظيفي. (خضير كاظم حمود، 2002: 85)

- **قيم الفرد:**

تلعب القيم دوراً مهماً في توجيه وتحديد السلوك الإنساني، ويختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها، ويرجع ذلك للعديد من المتغيرات، فمن الناس من يعتقد بقيم المال، ومنهم من يعتقد بقيم المكانة الاجتماعية والبعض الآخر يعتقد بقيم خدمة المجتمع، وهذا بدوره يؤثر إلى حد كبير على رضا الفرد عن العمل. (خضير كاظم حمود، 2002: 85)

- **الدافعية:**

إن قوة دافعية الفرد للأداء (المجهود الفردي) تعتمد على مدى اعتقاده بأنه يستطيع تحقيق أو إنجاز ما يحاول عمله أو أدائه، وإذا ما استطاع ذلك من تقديم مكافأة ملائمة أو مناسبة والتي تؤدي إلى الرضا نتيجة لإشباع الفرد لحاجاته عن طريق تحقيق هدفه. (محمد سعيد سلطان، 2004: 155)

وهكذا تُعتبر الدافعية نقطة الانطلاق في الشعور بالنقص أو الحاجة الفسيولوجية أو النفسية، وهذا يسبب حالة من التوتر والقلق وعدم الارتياح لدى الفرد مما يحثه على الإقدام على سلوك معين لتخفيف حالة التوتر هذه، فإذا ما نجح في ذلك زالت حالة التوتر، وإذا ما وقف عائق أمام تحقيق ذلك يُصاب الفرد بالإحباط وخيبة الأمل وبالتالي لا يتحقق الرضا الوظيفي، لذلك تُعتبر الدافعية من أكثر العوامل الفردية تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي للفرد. (حسن حريم، 1997: 110)

- **المكانة الاجتماعية:**

المكانة الاجتماعية للعامل تدعم رضاه وتعزز شعوره، في حين أن تدهور هذه المكانة غالباً ما تؤدي إلى الاستياء وعدم الرضا. (أحمد ماهر، 2000: 243)

- **العمر:**

تبيَّنَ وجود علاقة إرتباطية إيجابية بين العمر ودرجة الرضا الوظيفي، أي كلما زاد عمر الفرد كلما زادت درجة رضاه عن العمل، وقد يكون السبب في ذلك أن طموحات الموظف في بداية عمره تكون مرتفعة، وبالتالي لا يقابلها في أغلب الحالات الحاجات التي يشبعها الواقع الفعلي للوظيفة، ويتسبب في عدم الرضا الوظيفي، ولكن مع تقدم العمر يصبح الفرد أكثر واقعية وتنخفض درجة طموحاته ويرضى بالواقع الفعلي، ويترتب على ذلك زيادة الرضا الوظيفي. (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2001: 213)

- **النوع الاجتماعي (الجنس):**

تباينت نتائج الدراسات التي قامت بدراسة الفروق بين الجنسين في الرضا عن العمل، فلقد أشارت بعض الدراسات إلى أن هناك القليل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال والمؤثرة على أداء العمل، حيث توصلت الافتراضات بعدم وجود اختلافات أساسية في إنتاجية

العمل بين الرجال والنساء وبنفس الأسلوب فإنه لا توجد دلائل تشير إلى أن الجنس يؤثر على الرضا عن العمل. (ماجدة العطية، 2003: 44)

بينما تشير بعض الدراسات إلى أن النساء يكنَّ أكثر استياءً من أعمالهن عن الرجال في المنظمات المختلفة حيث تكون فرصهنَّ في التقدم والترقي محدودة .(محمد سعيد سلطان، 2004: 193)

- **الحالة الاجتماعية:**

بالرغم من قلة الدراسات والاستنتاجات حول تأثير الحالة الاجتماعية على الرضا الوظيفي، فقد أكدت بعضها أن الموظفين المتزوجين هم أكثر رضا عن العمل بالمقارنة مع زملائهم غير المتزوجين، كما أشارت بعض الدراسات إلى أنه كلما زاد عدد الأبناء كلما زادت المسؤوليات الأُسرية مما يزيد من أهمية العمل بالنسبة لهم وبالتالي زيادة الرضا الوظيفي لديهم، ويجب الإشارة هنا إلى أن هذه الدراسات لم تتناول الحالات الأخرى إلى جانب العزوبية والزواج مثل المطلقين والأرامل. (ماجدة العطية، 2003: 44)

- **المستوى التعليمي:**

توصلت عدة أبحاث إلى أن العامل الأكثر تعلماً يكون أقل رضا عن العمل من العامل الأقل تعلما، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعلما تكون مرتفعة، والأفراد الذين يقارنون أنفسهم بهم يحتلون وظائف مختلفة وهي في العادة مرتفعة إداريا، وهذا قد لا يجده في عمله وبالتالي تقل درجة رضاه مقارنة بالعامل الأقل تعلما. (مصطفى شاويش، 1996: 113)

- **المستوى الوظيفي:**

دلَت الأبحاث التي أُجريت على أن المديرين والمتخصصين يكونون أكثر رضاً من العمال. (محمد سعيد سلطان، 2004: 193)

وبالنسبة للمركز أو الوظيفة التي يشغلها الفرد فإن لها تأثيراً كبيراً على الرضا الوظيفي، فأصحاب المراكز الإدارية المرتفعة غالباً ما يكون رضاهم أعلى من العاملين الأقل في المستوى الإداري. (صلاح الدين عبد الباقي، 2002: 233)

وقد أشارت نتائج الدراسات التجريبية التي قام بها بورتر ولاور (Porter & Lawer, 1995) وإنجلاند وستاين (England & Stein, 1961) وفروم (Vroom, 1964) بأن مستوى الرضا يرتبط طردياً مع المستوى الوظيفي للأفراد، ويمكن تفسير ذلك لما تتيحه الوظائف العُليا من أجور وحوافز وإشراف أكثر ديمقراطية ومركز اجتماعي أعلى وظروف عمل أفضل ومحتوى عمل أكثر إثارة وتحدى. (أحمد صقر عاشور، 1983: 170)

- **مدة الخدمة:**

يُقصد بمدة الخدمة بأنها الفترة الزمنية في عمل معين، وتشير الدلائل أن مدة الخدمة للموظف تُعتبر العامل الأكثر ثباتاً في توقع الرضا عن العمل مقارنة بالعمر. (ماجدة العطية، 2003: 45)

وأظهرت الدراسات أنه كلما زادت أقدمية العامل كلما زاد رضاه عن عمله وكلما قلت الأقدمية في العمل قل رضا الفرد عن عمله. (أحمد ماهر، 2000: 231)

- **أهمية العمل للفرد:**

تبين من نتائج الأبحاث المختلفة أنه كلما كان العمل هو مركز حياة العامل Central life interest أي أنه مهم جداً بالنسبة له من أجل معيشته ومعيشة أسرته، كلما كانت درجة رضا هذا العامل أكثر من درجة رضا العامل الذي يعتبر مركز حياته في أشياء خارج العمل، أي أن هذا العمل لا يُعتبر مهماً بسبب وجود مصادر أخرى للدخل يستطيع أن ينفق على نفسه من خلالها وعلى أسرته. (مصطفى شاويش، 1996: 113)

- **قدرة الفرد:**

لا يكفي أن يكون الشخص راغباً في العمل حتى يؤديه فلا بد من توفر عنصر القدرة، ويقصد بها "الاستعدادات والقدرات الذهنية والبدنية لأداء مهام متعددة"، وتشمل هذه الاستعدادات المعرفة والمعلومات والمهارات اللازمة لأداء العمل على الوجه المرغوب، أما القدرات الذهنية فهي مرتبطة بالقدرة على أداء المهام الذهنية، وتتفاوت الحاجة إلى هذه القدرات باختلاف الوظائف خاصة بالنسبة لمستويات الإدارة العليا التي تتطلب اتخاذ قرارات تستند على تحليل المعلومات والتفكير بعناية، ومن أهم هذه القدرات (الذكاء، السرعة الإدراكية، قابلية الحساب، التصور المكاني، الذاكرة)، وتُعتبر الذاكرة من أهم القدرات الذهنية أو المعرفية، أما فيما يتعلق بالقدرات البدنية فهي مرتبطة بالقدرة على أداء المهام البدنية المختلفة. (محمد سعيد سلطان، 2004: 193)

وهناك بعض الأفراد الذين يؤدون أعمالاً وهم لها كارهون أو أعمالاً غير ملائمة لقدراتهم وإمكاناتهم واستعداداتهم إذ قد تكون متطلبات هذه الأعمال أكثر مما يستطيعه الشخص أو أقل منه، إن وضع الفرد المناسب في العمل الملائم من أهم الموضوعات التي تصدى لها علم النفس المهني الذي يستهدف المواءمة بين الفرد والعمل من حيث التوجيه المهني الذي يرمى إلى مساعدة الفرد على اختيار الأعمال التي تتناسب مع قدراته واستعداداته وميوله وميزاته الشخصية وخبراته بما يحقق له الرضا والإشباع، كذلك من حيث الانتقاء المهني الذي يستهدف انتقاء أصلح فرد لأداء العمل بنجاح. (زكريا يحيى لال، 2007: 113–117)

ثانياً: العوامل التنظيمية (تتعلق بالمؤسسة)

وهي العوامل التي تتعلق ببرنامج الطوارئ، وما يسود هذا البرنامج من أوضاع أو علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف، ومن هذه العوامل على سبيل المثال:

- الأجر:

ويشكل الأجر لموظف برنامج الطوارئ واحداً من العوامل الأساسية في تحفيزه للعمل وتفانيه في أداء عمله لما له من أثر واضح في رضا الموظف عن عمله في هذا البرنامج.

وتذكر "سهيلة عباس" بأن الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل، والعكس هو الصحيح. (سهيلة محمد عباس، 2003: 176)

وأظهرت معظم النظريات والدراسات الميدانية أهمية الأجور والمكافآت وتأثيرها الملموس على إنتاجية الفرد، وذلك رغم الفروقات في الأهمية النسبية التي أُعطيت للحوافز المادية، والمتفحص للمدارس الإدارية يجد أن كل المدارس الإدارية قد أعطت اهتماماً كبيراً للحوافز المادية، حتى المدرسة السلوكية والتي ركزت على الحوافز غير المادية لم تنقص من أهمية ودور الحوافز المالية في تحفيز الفرد وتوجيهه، وترجع أهمية الأجور والمكافآت المادية التي حصل عليها الفرد لأنها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، فهي تشبع حاجاته الفسيولوجية، وتحقق الشعور بالأمن، وتوفر له المكانة الاجتماعية، كما ينظر إليها كرمز لتقدير المؤسسة لأهميته. (وجدي أحمد محيسن، 2004: 58)

- الظروف المادية للعمل:

تتفاوت ظروف العمل من حيث جودتها في برنامج الطوارئ باختلاف مجال العمل، فمن يعمل مثلاً في المخازن فإن ظروفه تختلف عمن يعمل في مراكز التوزيع، وهكذا

ويذكر "أحمد عاشور" بأن الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل بدأ منذ ظهور علم النفس الصناعي فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم، ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه، ومن هذه العوامل الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، الاهتزاز، النظافة، وسائل العمل وغيرها، وانطلاقاً من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن عمله، كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعيات العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه، وملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي. (أحمد صقر عاشور، 1983: 151)

وتؤثر ظروف العمل المادية بشتى أنواعها على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل ولقد استطاع الإنسان في العصر الحديث أن يكيف البيئة التي يعيش ويعمل فيها، وذلك من خلال جلب وتوفير الوسائل التي تساعده في أداء عمله براحة وأمان. (عبد الرحمن أحمد هيجان، 2000: 198)

- طبيعة العمل:

لكل موظف في برنامج الطوارئ عمل محدد خاص به يقوم بأدائه ويختلف هذا العمل من موظف لآخر حسب نوع الوظيفة والمهام الملقاة على كاهل الموظف.

ويُقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتينياً تقليدياً أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار، فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس بذي أهمية. (محمود سلمان العميان، 2004: 308)

بينما على النقيض الأعمال غير الروتينية التي تتسم بالتجديد والتطوير تؤدي لتحسين الأداء، لأن العامل يحس بقيمته وبأنه يُنجز، مما يقوي ثقته بنفسه، فطبيعة العمل تُعتبر عاملاً هاماً في تحفيز أو إحباط العاملين، ذلك أن العمل الذي لا يحس العامل بقيمته في نهاية يومه يؤدي إلى فقدان العامل بإحساسه بأهمية دوره، وبالتالي لا يرى حافزاً للتحسين في الأداء، بل يظل يَرْقُب اقتراب نهاية الدوام حتى يَخلُص من هذا الكابوس الذي قد يسبب له اكتئابا. (محمد قاسم القريوتي، 1993: 221)

- الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف:

إن إدراك الفرد مدى وجودة الإشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه، والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد، ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمايته له. (أحمد ماهر، 2000: 243)

وإن أسلوب الإدارة مع العاملين وخلق الأجواء الوظيفية الهادفة من خلال المشاركة باتخاذ القرارات ورسم السياسات، تشجعهم على تنمية روح الولاء التنظيمي والإخلاص والصدق والحرص الدائم على المنظمة .(خضير كاظم حمود، 2002: 176)

- فرص الترقي:

يُقصد بالترقية: "تقليد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها"، ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنها ترتبط بزيادة المرتب كاعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والالتزام، كما أن توفير الترقية يُعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل، إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي، كما يرى فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو

طموح أو توقعات الفرد لفرص الترقية، وعلى هذا يجب على المنظمة إشباع هذا الطموح بتوفير فرص الترقية وإلا انخفض رضا كل عامل طموح. (أحمد صقر عاشور، 1983: 147)

حيث يحتاج الناس لأن يشعروا بأنهم يقومون بالعمل على وجه حسن ويطلبون اعترافاً خارجياً بذلك، والترقي هو أهم أنواع الاعتراف ويحمل معه فائدتين أخريين: زيادة في الأجر وتحسين في المكانة. (زكريا يحيى لال، 2007: 113–117)

وتشير نتائج الدراسات لوجود علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، ويرى فروم (Vroom, 1964) أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد عن فرص الترقية، فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل، وعليه فإن أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها، فحصول الفرد على ترقية وكان توقعه للترقية كبيرا فإن ذلك سيسبب له استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة. (أحمد صقر عاشور، 1983: 176)

وتعتمد فاعلية الترقية كعامل من العوامل المؤثرة إيجابا على الرضا الوظيفي إذا ما تم ربطها بإنتاجية الفرد وكفاءته، إذا أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا، وقد اهتم الباحثون والمخططون في مختلف المستويات التنظيمية بوظيفة التدريب باعتبارها وظيفة رئيسية في تنمية وتطوير الموارد البشرية في أي منظمة كانت وبغض النظر عن نوع هذه المنظمة، فالتدريب يهدف إلى تزويد الفرد بالمعلومات ذات العلاقة بوظيفته وبالأساليب المتطورة لأداء وواجبات ومسؤوليات وظيفته، كذلك تزويد الفرد بالمهارات اللازمة التي تمكنه من إنجاز وظيفته بأقل جهد ممكن (تنمية مهاراته الفنية والذهنية والإنسانية)، وأخيرا بناء وتنمية الفرد وتغيير اتجاهاته لكي يتمكن من أداء وظيفته بفعالية عن طريق تنمية الاتجاهات الإيجابية في العمل. (وجدي أحمد محيسن، 2004: 60–61)

- **الحوافز:**

الحوافز هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة على إثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداء، ويتفق الجميع على أن الحوافز تشكل أحد أهم المتغيرات المستقلة للرضا والدافعية والأداء كما تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام وليس على الرضا فحسب. (زكي حنوش، 1985: 86)

- **ساعات العمل (برنامج العمل):**

إن عمل العاملين في برنامج الطوارئ في الغالب يمتد إلى ما بعد نهاية الدوام الرسمي، وكذلك في أيام العطل الرسمية والعطل الأسبوعية، وهذا يرجع إلى طبيعة العمل في هذا البرنامج الذي من أهم مهامه العمل تحت الظروف الصعبة.

ويذكر "أحمد صقر عاشور" بأن الأفراد يختلفون في الوقت المفضل للعمل، فمنهم من يفضل العمل نهاراً ومنهم من يفضله ليلاً ومنهم من يميل للعمل بلا انقطاع كما فيهم من يرتاح للنظام الذي يحتوي فترات راحة أكثر وهكذا، حيث أن لساعات العمل المناسبة أثراً بالغ الأهمية على رضا العاملين وإن كانت مدة العمل متفق عليها، فلا بد من إدخال فترات راحة كإجراء مسبق للحفاظ على نمط جيد للأداء، ذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد نفسياً وعضويا، وبناءً على ذلك راح الكثير من الباحثين يجربون الأوقات المناسبة لإدخالها والمقدار اليومي أو الشهري الملائمين، ومهما كانت النتائج فإنه كلما وفرنا للفرد حرية استخدام وقت للراحة وزدنا من هذا الوقت كلما زاد رضاه عن عمله، وكلما تعارضت ساعات العمل مع وقت الراحة أو حرية الفرد في استخدامه له كلما انخفض رضاه. (أحمد صقر عاشور، 1989: 157)

ثالثاً: العوامل البيئية

وهي العوامل المرتبطة بالبيئة التي نشأ فيها الفرد أو البيئة التي ينتمي إليها وكذلك تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه وهذه العوامل تشمل:

- الانتماء الاجتماعي:

أثبتت دراسات مختلفة أن قدرة الموظف على التكيف مع وظيفته واندماجه فيها كان أحد العوامل المحددة لرضاه الوظيفي وأن الانتماءات الديموغرافية (إلى الريف أو المدينة) كان لها أثراً واضحاً على درجة تكيفهم واندماجهم في العمل وبالتالي على رضاهم الوظيفي، ويرجع ذلك لاختلاف التوقعات التي يمكن للوظيفة أن تحققها، كما أن الإطار البيئي والثقافي للموظف وظروف نشأته وأسلوب تربيته في الصغر له أثر على التجاوب السلوكي والعاطفي للموظف تجاه وظيفته (ناصف عبد الخالق، 1982: 84)

- نظرة المجتمع:

تتأثر قيمة العمل بالقيم السائدة في المجتمع وبتغير نظرة المجتمع للوظيفة أو المعنى الاجتماعي للوظيفة، فبعض الوظائف تحتل مكانة ممتازة، بينما هناك وظائف لا يعطيها المجتمع حقها رغم أهميتها، وقد تتغير نظرة المجتمع لبعض المهن مع مرور الزمن كما هو الحال مع بعض الوظائف الحرفية التي ازدادت أهميتها حديثاً نظرا لما تحققه من عائد كبير. (علي محمد عبد الوهاب، 1994: 39)

- الرضا العام عن الحياة:

يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية، فأنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم. (أحمد ماهر، 2000: 244)

إن العمل بالنسبة للأفراد مصدر من مصادر الأمن الاجتماعي حيث يشعر الفرد بكيانه ووجوده داخل مجتمعه من خلال ما يقوم به من عمل، كما أن العمل يمثل مصدراً من مصادر الأمن المعيشي من خلال ما يتقاضاه من المال مقابل ما يقوم به من مهام وظيفية، كما أن العمل يُعتبر مصدراً هاماً في تحقيق الفرد لذاته. (زكريا يحيى لال، 2007: 113-117)

ويرى الباحث وبعد العرض السابق لعوامل الرضا الوظيفي كما طرحها العديد من الباحثين، فمنهم من كان تركيزه على العوامل النفسية والشخصية للعامل وطريقة إدراكه للأمور، بينما ركز آخرون على عوامل بيئة العمل فاعتبروا أن لها النصيب الأكبر في أثرها على سلوك العامل في أثناء وجوده في عمله والتي كان من أبرزها الأجر ونمط القيادة وأسلوب الإشراف لما لهما من تأثير مباشر وغير مباشر على تحقيق أهداف المنظمة من جهة وعلى رضا العاملين من جهة أخرى، كما يمكن القول أن أهمية هذه العوامل بالنسبة للعاملين تختلف من مجتمع لآخر، فقد يزداد تأثير عامل دون الآخر على الرضا عن العمل في مجتمع، في حين أن عاملا آخر يكون له تأثير أكثر على الرضا في مجتمع آخر، ويظهر أن بعض الأفراد أكثر رضاً عن العمل من غيرهم ومن ذلك:

- أن العاملين في الوظائف الإدارية والمهنية المتخصصة أكثر رضاً عن العمل من مجموعة العاملين في الوظائف اليدوية كالعمال.
- أن الناس الأكبر سناً بوجه عام أكثر رضاً عن عملهم بالمقارنة مع صغار السن.
- أن الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر في العمل يكونون أكثر رضاً ممن هم أقل خبرة.
- أن النساء أقل رضاً عن العمل من الرجال ومجموعات الأغلبية نظراً لأن النساء والأقليات يقعون ضحية التحيز.

ومن خلال معايشة الباحث للعاملين في برنامج الطوارئ، فإنه قد لاحظ أن كثيراً من العاملين يعبرون عن رضاهم في أعمالهم بارتفاع أجورهم وتعويضهم ماديا بدلاً عن الساعات الإضافية، وكذلك بترتيب مكان العمل، وغير ذلك.

أبعاد الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية:

يرى الباحث أنه من المفيد توضيح واستعراض أبعاد الرضا الوظيفي في هذه الدراسة للوقوف على المقصود بكل منها، وبعد الإطلاع على الأدب التربوي المتعلق بدراسة الرضا الوظيفي وكذلك معايشة الباحث للعاملين في برنامج الطوارئ وتحديد مجالات عملهم، حيث أن الرضا الوظيفي بجميع أنواعه يُعتبر ذو أهمية كبيرة في عملهم، إن كان من ناحية الرضا عن الأجور أو من ناحية الحوافز أو بيئة العمل أو غيرها، حيث تم حصر هذه المتغيرات في خمسة أبعاد وهي:

أولاً: الحوافز بأنواعها:

يتعلق هذا البعد فيما يحصل عليه الموظف في برنامج الطوارئ من عوامل مادية أو معنوية تؤدي إلى تغيير إيجابي في سلوكه وأدائه تجاه وظيفته، وتُستخدم الحوافز بأنواعها في العمل لحث الموظف على الإنتاج ورفع روحه المعنوية وتحقيق بعض حاجاته النفسية الأساسية.

ثانياً: الانتماء للعمل:

يتعلق هذا البعد بدرجة استشعار الموظف في برنامج الطوارئ بانتمائه لعمله والإخلاص فيه من أجل العمل على زيادة الإنتاج.

ثالثاً: الأمن الوظيفي:

يتعلق هذا البعد بدرجة شعور الموظف في برنامج الطوارئ بالأمن الوظيفي في مهنته من حيث حصوله على وظيفة دائمة ومستقرة تمنحه الاستقرار النفسي والاجتماعي والاقتصادي، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الأداء في العمل.

رابعاً: العلاقة مع زملاء العمل:

يتعلق هذا البعد بعلاقة وتفاعل الموظف في برنامج الطوارئ مع زملائه في العمل، بحيث تربطه بهم علاقة ودية، مما يعزز مكانته الاجتماعية بينهم، الأمر الذي يؤدي إلى رضاه في عمله ومن ثم إقباله على العمل بروح إيجابية تمكنه من زيادة الإنتاج.

خامساً: الأداء الوظيفي:

يتعلق هذا البعد بدرجة أداء الموظف في برنامج الطوارئ وقيامه بعمله وكذلك بالأنشطة والمهام المختلفة، ومن ثم تقييم إدارته له.

ثالثاً: برنامج الطوارئ

مقدمة:

عبارة عن برنامج يُنفذ على مدى السنوات الـ 60 الماضية من جانب وكالة الغوث الدولية "الأونروا" لتخفيف آثار حالات الطوارئ على حياة اللاجئين، ونشط البرنامج نتيجة التدهور السريع للحالة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والأمنية في غزة والضفة الغربية منذ اندلاع الانتفاضة الثانية في أواخر عام 2000، فضلاً عن الاستجابة للأزمات في لبنان، وفي السنوات العشر الأخيرة نفذت الأونروا في غزة تدابير طارئة استجابة لحالة الأمن والأزمات الاقتصادية الناجمة عن الأعمال العسكرية الإسرائيلية ونظام الإغلاق، ويُعد برنامج الطوارئ أحد أهم البرامج التابعة للمنظمة الدولية، لما له من فوائد عظيمة تعود على اللاجئ الفلسطيني، حيث يقوم هذا البرنامج بإغاثة عشرات الآلاف من الأسر الفلسطينية الفقيرة في قطاع غزة مادياً وعينياً بشكل دوري، فضلاً عن تقديم معونات بشكل عاجل للأسر المنكوبة والتي تتعرض بشكل أو بآخر لحوادث كارثية، مثل تخريب البيوت جرّاء عدوان قوات الاحتلال، الحرائق أو فيضانات المياه.

تعريف برنامج الطوارئ:

يُعرف برنامج الطوارئ بأنه: برنامج خدماتي للمساعدات العاجلة تابع لوكالة الغوث الدولية، وهذه المساعدات تُقدم لأبناء الشعب الفلسطيني أثناء الأزمات الاقتصادية والسياسة وزمن الحرب. (مجلة أخبار الأونروا، ع21، 2009: 13-15)

الفريق العامل في برنامج الطوارئ:

يقوم على تنفيذ برنامج الطوارئ فريق عمل يبلغ عدد أفراده ما يقارب 290 شخصاً من أصحاب الكفاءة العالية من جميع التخصصات المختلفة والذين خضعوا لدورات تدريبية مكثفة ومستمرة وموزعين عبر مكاتب ومخازن ومراكز التوزيع في جميع أنحاء قطاع غزة، وذلك من أجل تقديم خدمات مميزة وعاجلة للاجئين الفلسطينيين. (مجلة أخبار الأونروا، ع19، 2011: 12)

ويتقلد العاملون في برنامج الطوارئ وظائف مختلفة، فمنهم الإداريين، الباحثين الاجتماعيين، مسئولي المخازن، المراقبين، والعمال.

وللوقوف عن كثب على عمل فريق الطوارئ يوضح الباحث عمل كل فئة على النحو التالي:

الإداريون:

إن القوى الإدارية بجميع تسمياتها ومهامها من أقوى دعائم برنامج الطوارئ، حيث أنها عنصر التنظيم والتخطيط وصاحبة السياسات العليا في البرنامج وصاحبة القرارات الهامة التي يتم إصدارها لإدارة وتسيير البرنامج.

الباحثون الاجتماعيون:

الباحثون الاجتماعيون هم الوجه المعبر عن البرنامج في المجتمع، إذ بدونهم لا يمكن التعرف على مدى احتياجات المنطقة، ولا الوقوف على حال المستفيدين وبدونهم تصبح عملية المسح المجتمعي بعيدة عن الواقع العملي، فالباحثون هم شريان وعصب برنامج الطوارئ.

مسئولو المخازن:

وهم أحد أهم ركائز برنامج الطوارئ، حيث يقع على كاهلهم، استلام وتخزين وتوزيع المعونات بشتى أنواعها وتأمين بقائها بكميات تفي بحاجة الناس دون انقطاع.

المراقبون:

وهم الأشخاص الذين يقومون بعملية مراقبة ومتابعة عمل فريق الطوارئ والوقوف عن كثب على مدى رضا جمهور المستفيدين من نوعية الخدمة المقدمة لهم.

العمال:

وهم من أهم الفئات العاملة في برنامج الطوارئ حيث يعملون في جميع أماكن برنامج الطوارئ والذين يقع على عاتقهم تنفيذ كثير من القرارات والأمور وهم أكثر الفئات مواجهة للجمهور، حيث يتم بواسطتهم توزيع المعونات على مستحقيها بصورة صحيحة.

البرامج المنبثقة عن برنامج الطوارئ:

يتفرع من برنامج الطوارئ برامج خدماتية تقدم مباشرة للاجئين الفلسطينيين، ومن هذه البرامج:

1- برنامج خلق فرص عمل على المدى القصير.

2- برنامج تدريب الخريجين الجدد بأجر.

3- برنامج توزيع المواد الغذائية.

4- برنامج توفير المأوى للاجئين الذين تضررت أو دُمرت منازلهم.

5- مسح الفقر ويهدف لمعرفة الأسر الأشد فقراً ومضاعفة مساعدتها. (مجلة أخبار الأونروا، ع19، 2011: 12)

أولاً: برنامج خلق فرص عمل:

يقوم هذا البرنامج بتوفير فرص عمل مؤقتة للقوى البشرية العاطلة عن العمل بسبب الإغلاقات الإسرائيلية، حيث يقوم هذا البرنامج بتشغيل أعداد من العمال والمهنيين وحملة الشهادات من غير العاملين لفترات زمنية قصيرة ومتفاوتة ومحددة، وتوزيعهم على مختلف مؤسسات وكالة الغوث الدولية المنتشرة في أنحاء قطاع غزة، وكذلك تزويد البلديات ومؤسسات القطاع الخاص وذلك مقابل رواتب مالية محددة.

ثانياً: برنامج تدريب الخريجين الجدد:

يقوم هذا البرنامج بتوفير فرص عمل تدريبية مقابل أجر للشباب الخريجين الجدد من الجامعات والكليات والمعاهد المختلفة ومن كافة التخصصات وتوزيعهم على مؤسسات الوكالة العاملة في قطاع غزة وكذلك على الجامعات والكليات المنتشرة في قطاع غزة.

ثالثاً: برنامج توزيع الحصة الغذائية:

وهو برنامج غذائي يقدم مواد غذائية أساسية للاجئين الفلسطينيين في الضفة الغربية وقطاع غزة بشكل شبه دائم.

رابعاً: برنامج توفير المأوى والخدمات العاجلة للاجئين الذين تضررت أو دمرت منازلهم:

وهو برنامج يختص بتوفير المعونات العاجلة للأسر التي يصيبها الضرر جراء العدوان من الاحتلال أو الكوارث الطبيعية، كهدم البيوت بشكل كلي أو جزئي والحرائق والفيضانات.

خامساً: برنامج مسح الفقر:

هو برنامج يُقدم حصصاً غذائية إضافية لحوالي 40000 أسرة والتي تُعد الأشد فقراً في قطاع غزة . (مجلة أخبار الأونروا، ع19، 2011: 12-13)

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- دراسات سلوك المخاطرة
- دراسات الرضا الوظيفي
- تعقيب على الدراسات السابقة
- فرضيات الدراسة الحالية

أولاً: دراسات سلوك المخاطرة:

يتناول الباحث في هذا الفصل أهم الدراسات السابقة التي توفرت له والتي تعرضت لموضوع المخاطرة بشكل عام.

أ: الدراسات الفلسطينية:

1- دراسة عُلا الديري (2011):

عنوان الدراسة: الاستقلال الإدراكي وعلاقته بالاتجاه نحو المخاطرة لدى ضباط الإسعاف في قطاع غزة .

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على مستوى الاستقلال الإدراكي وعلاقته بالاتجاه نحو المخاطرة لدى ضباط الإسعاف في قطاع غزة، وتم إجراء الدراسة على عينة قوامها (102) ضابط من ضباط الإسعاف بمحافظات غزة تم اختيارها بالطريقة العشوائية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت اختبار "وتكن" وكذلك مقياس الاتجاه نحو المخاطرة من إعدادها واستخدمت الباحثة العديد من الأساليب الإحصائية من أجل المعالجة الإحصائية للوصول إلى نتائج الدراسة وتفسيراتها، ومن هذه الأساليب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار t واختبار تحليل التباين الأحادي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاتجاه نحو المخاطرة كان مرتفعاً لدى ضباط الإسعاف في قطاع غزة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو المخاطرة تُعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو المخاطرة تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو المخاطرة تُعزى لمتغير نوع الأسرة.

2- دراسة "محمد رزق" اليازجي (2011):

عنوان الدراسة: الاتجاه نحو المخاطرة وعلاقته بالصلابة النفسية، دراسة ميدانية على الشرطة الفلسطينية.

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على اتجاهات أفراد إدارة حفظ النظام والتدخل في الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة نحو المخاطرة النفسية، وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم، وتم إجراء الدراسة على عينة قوامها (280) شرطياً من أفراد حفظ النظام والتدخل، تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم مقياس الاتجاه نحو المخاطرة النفسية من إعداده ومقياس الصلابة النفسية من إعداد عماد مخيمر وقد استخدم أيضاً العديد من الأساليب الإحصائية من أجل المعالجة الإحصائية للوصول إلى نتائج الدراسة وتفسيراتها، ومن هذه الأساليب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار آلفا

كرونباخ، ومعامل سبيرمان وبراون، واختبار t واختبار تحليل التباين الأحادي واختبار شيفيه، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى اتجاهات أفراد الشرطة نحو المخاطرة، حيث بلغت نسبتها 80%، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتجاه نحو المخاطرة والصلابة النفسية لدى أفراد الشرطة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتجاه نحو المخاطرة النفسية لدى أفراد الشرطة تُعزى لمتغير الرتبة العسكرية لصالح فئة مساعد أول، ولمتغير منطقة السكن لصالح محافظة رفح، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتجاه نحو المخاطرة النفسية لدى أفراد الشرطة تُعزى لمتغير الأقدمية والخبرة ولمتغير المستوى التعليمي، ولمتغير الحالة الاجتماعية.

3- دراسة درداح الشاعر (2005):

عنوان الدراسة: اتجاهات طلبة الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة نحو المخاطرة وعلاقتها بكل من المساندة الاجتماعية وقيمة الحياة لديهم.

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على اتجاهات طلبة جامعة الأقصى بغزة نحو المخاطرة وعلاقتها بكل من المساندة الاجتماعية وقيمة الحياة لديهم، كما هدفت إلى التعرف على مستوى اتجاهات طلبة جامعة الأقصى نحو المخاطرة وعلى مستوى الاختلاف نحو المخاطرة باختلاف كل من الجنس والكلية والمستوى الدراسي ومكان السكن والدخل الشهري للأسرة وأيضاً التعرف على مستوى اتجاهات طلبة جامعة الأقصى نحو المخاطرة باختلاف مستوى المساندة الاجتماعية واختلاف مستوى قيمة الحياة لديهم وبلغت عينة الدراسة 600 طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، واستخدم الطالب مقاييس كل من الاتجاه نحو المخاطرة والمساندة الاجتماعية والقيمة نحو الحياة من إعداده، كما استخدم الطالب الأساليب الإحصائية التالية: اختبار t، معامل ارتباط بيرسون، تحليل التباين الأحادي، اختبار شيفيه، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاتجاه نحو المخاطرة لدى طلبة جامعة الأقصى يزيد على المعدل الافتراضي (70 %) وهو يعكس الاتجاه الإيجابي والمرتفع للاتجاه نحو المخاطرة لدى طلبة الجامعة، ومستوى الاتجاه نحو المخاطرة عند الذكور أعلى منه عند الإناث ومستوى الاتجاه نحو المخاطرة لصالح طلبة المستوى الرابع على حساب المستويات الأخرى، وأن مستوى الاتجاه نحو المخاطرة لا يتأثر بمستوى الدخل الشهري إلا في بُعد واحد هو البُعد الوجداني، وأن هناك فروق في مستوى الاتجاه نحو المخاطرة لدى طلبة جامعة الأقصى تُعزى لمنطقة السكن لصالح طلبة مناطق التّماس مع الاحتلال.

4- دراسة ختام السحار (2002):

عنوان الدراسة: الاتجاه نحو المخاطرة وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والديموغرافية لدى شباب الانتفاضة في قطاع غزة.

أُجريت الدراسة بهدف الكشف عن مستوى وأبعاد الاتجاه نحو المخاطرة بالحياة لدى الشباب الفلسطيني في محافظة شمال غزة، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين اتجاه الشباب نحو المخاطرة بالحياة وبعض المتغيرات الديموغرافية (عدد أفراد الأسرة، الترتيب الميلادي في الأسرة، مكان السكن، عمل الأب والأم، المستوى التعليمي للأب والأم، العلاقة مع الأب والأم، إصابة أو استشهاد أحد أفراد الأسرة، العائلة، الأصدقاء، الحي)، والمتغيرات النفسية (التوكيدية، القيم الدينية)، كما هدفت إلى التعرف على أكثر العوامل الديموغرافية والنفسية تأثيراً في درجة الاتجاه نحو المخاطرة لدى الشباب الفلسطيني في محافظة شمال غزة، وتكونت عينة الدراسة من 381 شاباً من شباب محافظة شمال غزة تتراوح أعمارهم من 16 إلى 18 سنة بمقدار 7% من مجتمع الدراسة الأصلي، تم اختيارهم بشكل عشوائي، واستخدمت الباحثة مقاييس الاتجاه نحو المخاطرة من إعدادها ومقاييس التوكيدية إعداد كاريمان منشار (1990) بعد التأكد من صدقه وثباته وملاءمته للبيئة الفلسطينية، ومقياس القيم الدينية إعداد نعمات علوان (2000) بعد التأكد من صدقه وثباته وملاءمته للفئة العمرية وقد استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية التالية: التحليل العاملي، تحليل التباين الأحادي، اختبار شيفيه، اختبار t، وأسفرت الدراسة عن ارتفاع مستوى درجة الاتجاه نحو المخاطرة بالحياة لدى شباب محافظة شمال غزة، ووجود فروق دالة إحصائياً في درجة الاتجاه نحو المخاطرة الكلية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

ب: الدراسات العربية:

5- دراسة خولة البلوي (2009):

عنوان الدراسة: سلوك المخاطرة وفاعلية الذات في ضوء العوامل الخمسة الكبرى لدى المرأة العاملة في مدينتي الرياض وتبوك.

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوك المخاطرة وفاعلية الذات في ضوء العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى المرأة العاملة، والتعرف على الفروق بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في التنبؤ بسلوك المخاطرة وفاعلية الذات، والتعرف على الفروق في متغيرات البحث تبعاً لمتغير العمر والحالة الاجتماعية (متزوجة, غير متزوجة) والمجال الوظيفي (مدارس, جامعات, مستشفيات, بنوك) ومكان الإقامة (الرياض, تبوك)، وتكونت عينة البحث من (409) امرأة عاملة من السعوديات العاملات في مدينتي الرياض وتبوك في القطاعات التالية: مدارس, جامعات, مستشفيات, بنوك.

و أُجريت الدراسة في الفصل الثاني من العام 2008-2009، واستخدمت الطالبة الأساليب الإحصائية التالية: اختبار t، معامل ارتباط بيرسون، تحليل التباين الأحادي، اختبار شيفيه.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقات إيجابية دالة إحصائياً بين بعض أبعاد سلوك المخاطرة وأبعاد فاعلية الذات والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية، وأن أقوى العوامل إسهاماً وقدرة على التنبؤ بسلوك المخاطرة هو عامل الانبساطية ثم يقظة الضمير ويليه الطيبة وأخيراً الانفتاح على الخبرة، ووجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد سلوك المخاطرة وفاعلية الذات والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لصالح العاملة الأقل من 30 عاماً، ووجود فروق دالة إحصائياً في بُعد "المخاطرة المدركة" والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لصالح العاملة غير المتزوجة، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجة العاملة في الرياض ومتوسط درجة العاملة في تبوك في جميع أبعاد سلوك المخاطرة وأبعاد فاعلية الذات.

6- دراسة عبد الفتاح درويش (2005):

عنوان الدراسة: "بعض محددات الميل إلى الحوادث المرورية لدى طلاب جامعة المنوفية: سلوك المخاطرة والمسئولية الاجتماعية والتوجه القيمي التقليدي".

أُجريت الدراسة بهدف تناول أهم المحددات المسئولة في الكشف عن ارتفاع/ انخفاض درجة الميل إلى الحوادث المرورية، وتمثلت في سلوك المخاطرة، والمسئولية الاجتماعية، والتوجه القيمي التقليدي ومعدل المخالفات المرورية في ضوء مجموعتين من قائدي السيارات من فئة الشباب (مرتفعي/ منخفضي) الميل إلى الحوادث المرورية، وشارك بالدراسة (200) مفحوص من طلاب الجامعة، واستخدمت مقاييس الميل إلى الحوادث وسلوك المخاطرة والمسئولية الاجتماعية، والتوجه القيمي التقليدي، وبينت النتائج ارتفاع ذوي الميل إلى الحوادث على سلوك المخاطرة.

7 - دراسة أحمد طه محمد (2003):

عنوان الدراسة: "المخاطرة الأكاديمية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية"

أُجريت الدراسة لمعرفة قياس سلوك المخاطرة الأكاديمية لدى تلاميذ وتلميذات الصفين الخامس الابتدائي والثالث الإعدادي في الرياضيات، حيث أُجريت هذه الدراسة على عينة قوامها "273" من تلاميذ وتلميذات الصفين الخامس الابتدائي، والثالث الإعدادي وهم من التلاميذ المصريين المقيمين في سلطنة عُمان، وقد استخدم الباحث اختباري المخاطرة الأكاديمية للصفين الخامس الابتدائي والثالث الإعدادي من إعداده، واستخدم الباحث الأساليب الإحصائية مثل تحليل التباين الثلاثي، وتحليل الانحدار، واختبار "ت" مستخدماً المجموعة الإحصائية (spss)،

واعتبر الباحث أن سلوك المخاطرة هو المتغير التابع وأن المتغيرات الشخصية هي المتغيرات المستقلة، وتوصلت الدراسة إلى أن الجنس ليس له تأثير على سلوك المخاطرة الأكاديمية، وأن العمر ليس له تأثير على سلوك المخاطرة الأكاديمية.

8- دراسة مختار أحمد الكيال (2002):

عنوان الدراسة: "تأثير استراتيجيات صنع القرار وتعقد المهمة على سرعة ودقة صنع القرار لدى الأفراد الحدسيين وعلاقتها بالمخاطرة: دراسة تجريبية".

أُجريت الدراسة لمعرفة تأثير استراتيجيات صنع القرار وتعقد المهمة على سرعة ودقة صنع القرار لدى الأفراد الحدسيين وعلاقتها بالمخاطرة، حيث أُجريت الدراسة الحالية على عينة قوامها 48 طالباً من طلاب الصف الأول الثانوي العام يمثلون الـ 27% الأعلى على مقياس الحدس، وُزعوا عشوائياً لأربع مجموعات، مجموعة تستخدم إستراتيجية التعويض المضاف، ومجموعة تستخدم إستراتيجية الفرق المضاف، ومجموعة تستخدم الحذف (الاستبعاد) في ضوء بعض الخصائص، ومجموعة تستخدم الإستراتيجية المختلطة، وباستخدام أربع قوائم تتضمن كل منها (21 مهمة) موقفية في ثلاث مستويات من التعقد (بديلين–أربعة بدائل–ستة بدائل) وباستخدام تحليل التباين ذو التصميم العاملي (4 × 3 × 2)، وقد توصلت الدراسة إلى أن أكثر الاستراتيجيات كفاءة لصانع القرار هي إستراتيجية المعالجة المختزلة مثل إستراتيجية الحذف (الاستبعاد) في ضوء بعض الخصائص عند مواجهة مهام معقدة، حيث أنها توفر الوقت دون فقدان لدقة القرار، ووجود علاقة ارتباطية دالة بين المخاطرة (الاقتصادية– الاجتماعية– الدرجة الكلية) واستراتيجيات صنع القرار بغض النظر عن درجة تعقد المهمة.

9 - دراسة عادل محمد هريدي (2002):

عنوان الدراسة: علاقة الإقدام على المخاطرة اللاموضوعية بالاعتقادات التوهمية والتماس الإثارة الحسية في ضوء المتغيرات الحيوية– الاجتماعية.

أُجريت الدراسة لمعرفة طبيعة علاقة الإقدام على المخاطرة اللاموضوعية بالاعتقادات التوهمية والتماس الإثارة الحسية في ضوء المتغيرات الحيوية–الاجتماعية، وطبقت الدراسة على عينة من المبحوثين بلغت 164 ذكور، 146 إناث، تراوحت أعمارهم بين 16–54 سنة، واختيرت العينة بالطريق العشوائية الطبقية غير المنتظمة، واستخدم الباحث مقاييس المخاطرة اللاموضوعية، والتفاؤل غير الواقعي، والاعتقاد في الحظ الجيد، والاعتقاد غير الواقعي في الضبط، والتّماس الإثارة الحسية، وتقدير ذاتي للثقة بالنفس، واستخدم الباحث الأساليب الإحصائية مثل معامل الارتباط المتعدد والجزئي واستخدم معامل ألفا للثبات وكذلك استخدم

اختبار "ت" لدلالة الفروق، وأشارت النتائج إلى وجود علاقات ارتباط موجبة ودالة بين كافة الاعتقادات التوهمية والتماس الإثارة الحسية من جهة الإقدام على المخاطرة اللاموضوعية، عدم وجود فروق جوهرية بين الفئات الفرعية للمتغيرات الحيوية – الاجتماعية في الإقدام على المخاطرة اللاموضوعية باستثناء متغير العمر، حيث يُقْدم الأصغر عمراً من أفراد العينة على المخاطرة اللاموضوعية بدرجة أكبر من الأكبر عمرا، بفارق دال إحصائيا.

10- دراسة محمد عادل العدل (2001):

عنوان الدراسة: "تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية، وكل من فعالية الذات، والاتجاه نحو المخاطرة لدى طلاب كلية التربية في جامعة الزقازيق".

أُجريت الدراسة للتعرف على العلاقة بين القدرة على حل المشكلات الاجتماعية، وكل من فعالية الذات، والاتجاه نحو المخاطرة، ومعرفة أثر فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة في القدرة على حل المشكلات الاجتماعية، وبلغت عينة الدراسة (176) طالباً وطالبة من طلاب الفرقة الأولى بكلية التربية في جامعة الزقازيق، وبلغ متوسط أعمار العينة (17 عاماً) واستخدم الباحث مقياس فعالية الذات ومقياس الاتجاه نحو المخاطرة ومقياس القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وهي من إعداد الباحث، وتوصلت الدراسة إلى وجود مسار للعلاقة بين حل المشكلات الاجتماعية وفعالية الذات، ولكنه غير موجود مع الاتجاه نحو المخاطرة، كما يمكن التنبؤ بالدرجات في مقياس القدرة على حل المشكلات الاجتماعية، وجميع مقاييسه الفرعية من خلال درجات الاتجاه نحو المخاطرة، ويوجد تأثير لفعالية الذات على درجات الطلاب في مقياس القدرة على حل المشكلات الاجتماعية، ومقاييسه الفرعية ما عدا توجه المشكلة، ولا يوجد تأثير للتفاعل الثنائي بين فعالية الذات، والاتجاه نحو المخاطرة على درجات الطلاب في مقياس القدرة على حل المشكلات الاجتماعية، ومقاييسه الفرعية، ما عدا مقياس صياغة المشكلة.

11- دراسة خالد عبد الحميد عثمان (1998):

عنوان الدراسة: تنمية المخاطرة المحسوبة في ضوء التربية السيكولوجية لدى طلاب كلية التربية بجامعة حلوان.

أُجريت الدراسة للكشف عن شيئين: أثر إدخال مفهوم إجرائي عن طبيعة المخاطرة المحسوبة وعملياتها الأساسية في ضوء مفهوم التربية السيكولوجية في برنامج متكامل والكشف عن حجم التغير الذي يمكن أن يلحق بالمتغيرات التابعة التالية: الاتجاه نحو اتخاذ المخاطرة والميل إلي التحليل والتفكير الناقد ودافعية الإنجاز، وعينة البحث تكونت من 702 طالباً وطالبة من طلاب كلية التربية جامعة حلوان تم توزيعهم عشوائياً علي مجموعتين واحدة تجريبية والأخرى

ضابطة، وأسفرت الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوي (0.001) بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية وبين متوسط درجات أفراد المجموعة الضابطة في الاتجاه نحو اتخاذ المخاطرة لصالح المجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج، كما يوجد حجم كبير للتأثير، لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية وبين متوسط درجات أفراد المجموعة الضابطة في الميل إلي التحليل بعد تطبيق البرنامج مع وجود حجم صغير للتأثير لصالح المجموعة التجريبية، توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوي (0.001) بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية في الاتجاه نحو اتخاذ المخاطرة قبل وبعد البرنامج لصالح بعد البرنامج كما يوجد حجم كبير للتأثير.

12 – دراسة مصطفى حفيظة سليمان (1996):

عنوان الدراسة: "سلوك المخاطرة وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية لدى طلاب الجامعة".

أُجريت الدراسة للتعرف على متغيرات الشخصية ذات العلاقة بسلوك المخاطرة، والفروق الجنسية في سلوك المخاطرة لدى العينة الكلية للدراسة عبر سهام موجهة بالخط، وأخرى موجهة بالمهارة، وتأثير التفاعل المحتمل بين بعض المتغيرات النفسية الاجتماعية ومتغيرات الشخصية على مستوى سلوك المخاطرة لدى العينة الكلية للدراسة، وإمكانية التنبؤ من خلال كل متغير في تحقيق سلوك المخاطرة لدى العينة الكلية للدراسة، والحالات الفردية المتطرفة باستخدام المقابلة المتعمقة، وتضمنت عينة الدراسة طلاباً من السنة الثالثة بكلية التربية في كل من جامعتي الفيوم والقاهرة وقد تم تثبيت متغير العمر لهذه العينة، وتكون الحجم النهائي للعينة من 305 طالباً وطالبة شاركوا جميعاً في الدراسة، وقد استخدم الباحث أدوات مختلفة وهي المقياس اللفظي لسلوك المخاطرة، المقياس المصور لسلوك المخاطرة، استبانة لدراسة الحالات الفردية المتطرفة وهي جميعاً من إعداد الباحث، اختبار الذكاء المصور من إعداد (أحمد زكي صالح) مقياس تحمل الغموض معدل عن نورتون، مقياس الثقة بالنفس من إعداد (العادل أبو علام)، اختبار دافعية الإنجاز من إعداد (صفاء الأعسر وآخرين)، استمارة المستوى الاجتماعي الاقتصادي الثقافي للأسرة من إعداد (رجب علي شعبان)، ومقياس وجهة الضبط الخارجية– الداخلية من إعداد (علاء الدين كفافي)، وقد استخدم الطالب الأساليب الإحصائية الملائمة (اختبار "ت"، معامل ارتباط بيرسون، الارتباط الثقافي الأصيل، تحليل التباين الأحادي، تحليل الانحدار المتعدد وغيرها)، وتوصلت الدراسة إلى ارتباط متغيرات الشخصية ارتباطاً موجباً دالاً مع سلوك المخاطرة وهي الذكاء، تحمل الغموض، الثقة بالنفس، دافعية الإنجاز، المستوى الاجتماعي الاقتصادي الثقافي للأسرة، لكن وُجد ارتباط دال سالب بوجهة الضبط الخارجية، كما وجدت فروق جنسية في

سلوك المخاطرة لصالح الذكور، ووجود تفاعل إحصائي دال بين بعض متغيرات الشخصية والمتغيرات النفسية الاجتماعية في تأثيرها على سلوك المخاطرة.

13 – دراسة شاكر عبد الحميد (1995):

عنوان الدراسة: "المخاطرة وبعض القدرات العقلية المعرفية، السرعة الإدراكية ومرونة الغلق "دراسة ميدانية لدى طلاب كلية العلوم الاجتماعية في مدينة أبها السعودية.

أُجريت الدراسة للتعرف على تأثير قدرتين من القدرات العقلية المعرفية وهما السرعة الإدراكية، ومرونة الغلق في اتخاذ المخاطرة، والكشف عن خصائص بعض القدرات العقلية التي تميز المُخاطر عن غير المُخاطر، وتكونت عينة الدراسة من 219 طالباً جامعياً من طلاب كلية العلوم الاجتماعية في مدينة أبها السعودية، واستخدم الباحث مقياس المخاطرة من إعداده وكذلك مقياسين لقياس كل من السرعة الإدراكية ومرونة الغلق، واستخدم الباحث الأساليب الإحصائية مثل التحليل العاملي وتحليل التباين واختبار "ت"، وتوصلت الدراسة إلى أن السرعة الإدراكية ليس لها تأثير في اتخاذ قرار المخاطرة، وأن مرونة الغلق لها تأثير على اتخاذ قرار المخاطرة، وأنه لا يوجد تأثير مشترك لتفاعل كل من السرعة الإدراكية (مرتفع– منخفض) ومرونة الغلق (مرتفع– منخفض) في المخاطرة، وأنه توجد فروق دالة إحصائياً بين أفراد عينة البحث في المخاطرة الاقتصادية والمخاطرة الاجتماعية لصالح المخاطرة الاجتماعية.

14 – دراسة عبد الحميد صفوت إبراهيم (1991):

عنوان الدراسة: العلاقة بين اتجاه المخاطرة وحوادث المرور لدى طلاب جامعة الملك سعود بالرياض.

أُجريت الدراسة لمعرفة علاقة الاتجاه نحو المخاطرة بالعمر وحوادث السيارات، تكونت عينة الدراسة من 622 طالباً يتوزعون على كليات التربية والعلوم الإدارية والآداب بجامعة الملك سعود، واستخدم الباحث مقياس "صفوت للاتجاه نحو المخاطرة"، وهو مقياس أعده الباحث وقننه في دراسة سابقه له على الطلبة السعوديين، ويشتمل المقياس على خمسة أبعاد هي عدم الحذر، والميل للحوادث، وعدم الحرص، والقابلية للعدوى، والثقة الزائدة، كما استخدم الأساليب الإحصائية مثل اختبار "ت"، معامل الارتباط لبيرسون، تحليل تباين ثنائي الاتجاه، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع الاتجاه نحو المخاطرة ارتفاعاً دالاً إحصائياً بين مرتكبي حوادث المرور في المقارنة بغير مرتكبيها في كل من الدرجة الكلية، ودرجة عدم الحذر، ودرجة الميل للحوادث، ودرجة الثقة الزائدة في النفس، وأن المجموعة التي ارتكبت حوادث نتج عنها إصابات للأفراد كانت أعلى في الاتجاه نحو المخاطرة بالنسبة للدرجة الكلية، ودرجة عدم الحذر، ودرجة الميل للحوادث من

المجوعة التي لم تشارك في هذا النوع من الحوادث، وأن المجموعة التي ارتكبت حوادث أدت إلى إصابة السيارات كانت أعلى من المجموعة التي لم ترتكب هذه الحوادث في الدرجة الكلية للاتجاه نحو المخاطرة، وعدم الحذر والميل للحوادث والثقة الزائدة.

15- دراسة فاطمة محمد حسين (1989):

عنوان الدراسة: "موضع الضبط والمخاطرة والاعتماد- الاستقلال عن المجال في إسهامها في اتخاذ القرار لدى طلاب المرحلتين الثانوية والجامعية بالمنيا".

أُجريت الدراسة لمعرفة الاختلافات بين الطلبة والطالبات في كل من المرحلة الثانوية، والمرحلة الجامعية في موضع الضبط والمخاطرة والاعتماد- الاستقلال، ومعرفة المتغيرات الأكثر إسهاماً في اتخاذ القرار في كل من المرحلتين الثانوية والجامعية، بالإضافة إلى معرفة المتغيرات ذات التأثير المباشر على اتخاذ القرار في كل من المرحلتين، وأُجريت الدراسة على عينة قوامها 172 من الطلاب بالمرحلتين الثانوية والجامعية وباستخدام اختبار القدرة على اتخاذ المخاطرة من إعداد الباحثة، واختبار اتخاذ المخاطرة من إعداد الباحثة، واختبار تفضيل المخاطرة من إعداد الباحثة، ومقياس موضع الضبط من إعداد علاء الدين كفافي، واختبار الأشكال المتضمنة من إعداد أنور الشرقاوي، وسليمان الخضري، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فروقاً بين طلبة وطالبات المرحلة الثانوية في كل من اتخاذ المخاطرة، وموضع الضبط، والاعتماد- الاستقلال عن المجال لصالح الطلبة، وأن هناك فروقاً بين طلبة وطالبات المرحلة الجامعية في كل من تفضيل المخاطرة واتخاذ القرار لصالح الطلبة، وكل من موضع الضبط والاستقلال عن المجال لصالح الطالبات، ويسهم كل من تفضيل المخاطرة واتخاذ المخاطرة إسهاماً دالاً في تباين القدرة على اتخاذ القرار لدى طالبات المرحلة الجامعية فقط، وتقع آثار سلبية مباشرة على اتخاذ المخاطرة في كل من: تفضيل المخاطرة والاعتماد- الاستقلال عن المجال لدى طلبة المرحلة الثانوية، وتفضيل المخاطرة والاعتماد- الاستقلال عن المجال لدى طالبات المرحلة الثانوية.

16- دراسة علي ناصر فرحان (1987):

عنوان الدراسة: "بناء مقياس للمجازفة في اتخاذ القرار لطلبة جامعة صلاح الدين".

أُجريت الدراسة للتعرف إلى بناء أداة لقياس المجازفة في اتخاذ القرار لطلبة جامعة صلاح الدين عن طريق اللجوء إلى استخدام الطريقة الموقفية في بناء الشخصية كطريقة ملائمة لبناء هذه الأداة وتتطلب ذلك إعداد مواقف مجازفة يواجهها الطالب في حاضره ومستقبله لهذا الغرض، حيث تم صياغة مجموعة من المواقف، واعتمد الباحث الطريقة العشوائية في اختيار عينة مؤلفة من 225 طالباً وطالبة من ثلاث كليات في جامعة صلاح الدين وهي الآداب والعلوم

والتربية وللمستويات الثانية والثالثة، وبواقع 75 طالب لكل كلية ونتجت عن ذلك صياغة 13 موقفا استجاب له الطلبة وتضمن كل موقف 5 بدائل للاستجابة.

ج : الدراسات الأجنبية:

17- دراسة دافيد وباتريك وويندي (David, Patrick& Wendy 2005):

عنوان الدراسة: الإقدام على المخاطرة الطوعية عند السائقين الشباب، وعلاقتها بقدرتهم على تجنب الحوادث في الولايات المتحدة الأمريكية.

أُجريت الدراسة لمعرفة العلاقة بين الإقدام على المخاطرة الطوعية، وارتكاب الحوادث عند السائقين في عمر الشباب، واستخدمت أداة الدراسة: دراسة مسحية لسجلات قيادة الشرطة في الولايات المتحدة الأمريكية، وكانت عينة الدراسة تتكون من 3437 سائقاً، تراوحت أعمارهم بين الـ 17 و75 عاماً، وكان أهم نتائج الدراسة أنه بلغ عدد حوادث السائقين الشباب من ثلاثة إلى أربعة أضعاف عدد الحوادث في السنة الواحدة مقارنة بحوادث كبار السن.

18- دراسة دالزل وجوب (J. Dalziel & R. Job، 1997):

عنوان الدراسة: المخاطرة والإجهاد العصبي بين قائدي السيارات في استراليا.

أُجريت الدراسة لمعرفة المخاطرة والإجهاد العصبي بين قائدي السيارات في استراليا، حيث شارك 165 فرداً ممن يمتهنون قيادة السيارات الخاصة واعتمدت على عدد من المقاييس المختلفة منها مقياس التفاؤل، مقياس المخاطرة، مقياس الاستهداف، بالإضافة إلى مجموعة أسئلة متعلقة بمظاهر اضطرابات ومشكلات في عملية النوم واليقظة أثناء قيادة السيارة، وأظهرت قيم النسب المئوية أن نصف العينة ظهر عليها أعراض مرتبطة بوجود اضطرابات في ارتفعت درجة المخاطرة كمؤشر لميل الفرد إلى ارتكاب الحوادث، تأثير عامل الإجهاد العصبي والمخاطرة كمؤشر في نزوع أو ميل الأفراد إلى ارتكاب الحوادث المرورية، ولم تظهر علاقة بين المخاطرة والشعور بالتفاؤل.

ثانياً: دراسات الرضا الوظيفي:

ويتناول الباحث في هذا الفصل أهم الدراسات السابقة التي توفرت له والتي تعرضت لموضوع الرضا الوظيفي بشكل عام:

أ: الدراسات الفلسطينية:

1- دراسة إبراهيم فرج أبو شمالة (2010):

عنوان الدراسة: "مدى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني".

أُجريت الدراسة للتعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، والكشف عن الفروق في تقديرات الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني لمدى الرضا الوظيفي بالنسبة للمتغيرات الشخصية: (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخدمة)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد أعد الباحث لهذا الغرض استبانة تشتمل على سبعة أبعاد يشتمل كل بعد منها على عشرة بنود، مبيناً أمام كل بند درجة الرضا الوظيفي للإداريين بحسب مقياس ثلاثي يراعي درجة الموافقة (كبيرة، متوسطة، قليلة) بحيث يعطي الدرجات (3،2،1) على الترتيب، بالإضافة إلى سؤال مفتوح، وتكون مجتمع البحث من (270) إدارياً في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، وكانت عينة البحث عشوائية عدد أفرادها (80) إداريا، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واستخدم (التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوزن النسبي) في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للبحث، وأظهرت الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني (65.88%) وهي (مستوى متوسط)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني تُعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني تُعزى لمتغيري الحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخدمة.

2- دراسة جواد محمد الشيخ خليل وعزيزة عبد الله شرير (2007):

عنوان الدراسة: الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين في مدينة غزة.

أُجريت الدراسة لمعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وقد تكونت عينة الدراسة من 360 معلماً ومعلمة، وقد تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من 18 مدرسة (بنون وبنات)

وقد أعد الباحثان استبانة لقياس الرضا الوظيفي، وقد استخدم الباحثان الأساليب الإحصائية التالية: اختبار t، معامل ارتباط بيرسون، تحليل التباين الأحادي، اختبار شيفيه، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وعدم وجدود فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه أو العلاقة بالمسئولية كانت الفروق لصالح الإناث، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

3- دراسة صادق سميح القاروط (2006):

عنوان الدراسة: الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية.

أُجريت الدراسة لمعرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مدراء المدارس الحكومية أنفسهم، كما هدفت إلى معرفة تأثير كل من متغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة الإدارية، الراتب الشهري، موقع المدرسة ومستوى الدراسة) على مستوى الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية خلال العام الدراسي 2006/2005، والبالغ عددهم 642، وقد أُجريت الدراسة على عينة قوامها 221 فردا، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية بما نسبته 35% من مجتمع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الطالب بتطوير استبانتين وذلك بالرجوع إلى بعض الدراسات السابقة والأدب التربوي وهما استبانة الجدية في العمل واشتملت على 41 فقرة واستبانة الرضا الوظيفي واشتملت على 48 فقرة واستخدم الطالب الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، معامل ارتباط بيرسون، اختبار t ،تحليل التباين الأحادي لمجموعتين مستقلتين، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في درجة الجدية في العمل تُعزى لكل من متغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة الإدارية، الراتب الشهري، موقع المدرسة والمستوى الدراسة).

4- دراسة لينا حسام المحتسب ومروان سعيد جلعود (2005):

عنوان الدراسة: "العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك: دراسة تطبيقية على محافظة الخليل بفلسطين وعلاقتها بالرضا الوظيفي".

أُجريت الدراسة لمعرفة العلاقة ما بين الرضا الوظيفي وكل من العوامل التالية: الحوافز والتدريب، طبيعة الوظيفة، والعلاقة مع الزملاء في العمل، والعلاقة مع الرئيس المباشر، ومدى تأثير الرضا الوظيفي على كل من: الإنتاجية والولاء ونسبة الغياب ومعدل دورات العمل. وتكونت عينة الدراسة من (210) موظفاً وموظفة شملت جميع العاملين في قطاع البنوك في محافظة الخليل، وكانت أهم نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير فعال لكل من: الحوافز، والرئيس المباشر، وطبيعة الوظيفة، والتدريب، وزملاء العمل على الرضا الوظيفي (العوامل مرتبة تنازلياً حسب قوة تأثيرها)، وهناك تفاوت في مدى أهمية كلٍ من الحوافز، والرئيس المباشر، والولاء، وطبيعة الوظيفة والتدريب، وزملاء العمل، وبيئة العمل على الرضا الوظيفي (ترتيب تنازلي)، وهناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وكل من الإنتاجية والولاء، بينما هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وكل من نسبة الغياب ومعدل دوران العمل.

ب :الدراسات العربية:

5- دراسة منصور محمد العريقي (2009):

عنوان الدراسة: "الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها في الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين في الجمهورية اليمنية".

أُجريت الدراسة للتعرف على أنماط الثقافة التنظيمية السائدة في شركات التأمين اليمنية ومدى تأثير هذه الأنماط في رضا العاملين، آخذين في الاعتبار المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية، مثل السن، والخبرة، والمستوى الإداري، باعتبارها متغيرات معدلة، شملت الدراسة خمس منظمات تعمل في مجال التأمين، وبلغ حجم العينة 142 مفردة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الأساليب الإحصائية مثل التوزيعات التكرارية والمتوسطات والانحراف المعياري لقياس التشتت، واختبار t، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي أعلى من المتوسط، وأن العوامل الديموغرافية والتنظيمية باستثناء عامل المستوى الوظيفي لا تشكل عناصر مهمة في تعديل تأثير النمط الثقافي في الرضا الوظيفي.

6- دراسة طارق ميلاد أبو غمجة (2008):

عنوان الدراسة: علاقة دافع الإنجاز ومفهوم الذات بالرضا الوظيفي لدى مدرسي ومدرسات المرحلة الثانوية في مدينة طرابلس في الجماهيرية الليبية.

أُجريت الدراسة لمعرفة دافع الإنجاز وعلاقته بمفهوم الذات لدى مدرسي ومدرسات المرحلة الثانوية، وكذلك التعرف على دافع الإنجاز وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي أفراد نفس عينة الدراسة، كذلك التعرف على مفهوم الذات وعلاقته بالرضا الوظيفي لديهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يهدف إلي جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها، وكانت عينه الدراسة (155) معلماً ومعلمة ممن لهم حصص أسبوعية تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية بالنسبة (18%). أما أدوات الدراسة فكانت مقياس دافع الإنجاز للمعلم من إعداد عبد الرحمن الأزرق، ومقياس مفهوم الذات من إعداد محمد عماد الدين إسماعيل ومقياس الرضا الوظيفي من إعداد عبد الرحمن الأزرق، أما أساليب التحليل الإحصائي فتمثلت في تحديد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار "ت"، وأسفرت الدراسة عن وجود معامل ارتباط موجب بين دافع الإنجاز والرضا الوظيفي لدي عينة الدراسة، ووجود معامل ارتباط موجب بين مفهوم الذات (الواقعية) والرضا الوظيفي لدي عينة الدراسة، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين ولصالح الإناث في الرضا الوظيفي لدي عينة الدراسة.

7- دراسة طلاع محمد الديحاني (2007):

عنوان الدراسة: "الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي: دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية".

أُجريت الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين في القطاع الخاص السعودي، وتأثير الصفات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، والراتب، والخبرة) على درجة الرضا الوظيفي، و لتحقيق هذه الأهداف تم توزيع 1560 استبانة على مندوبي المبيعات في 285 منظمة، وقد توصلت الدراسة إلى أن متوسط الرضا الوظيفي العام لمندوبي المبيعات غير السعوديين أعلى وبدلالة إحصائية عن متوسط الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، ومثل كلٌ من عنصر الراتب، الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، والترقيات والمكافآت أهم عناصر الرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات غير السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين، وأن هناك علاقة طردية بين الراتب والرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين، وأن هناك علاقة عكسية بين المستوى التعليمي والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، بينما لم تثبت الدراسة وجود علاقة للمندوبين غير السعوديين، وأن هناك علاقة عكسية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي

لمندوبي المبيعات السعوديين، بينما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات غير السعوديين، وأخيرا لم تجد الدراسة أية علاقة بين العمر والرضا الوظيفي لكل من الفئتين.

8- دراسة ناصر عبد الرحمن الفالح (2006):

عنوان الدراسة: "الرضا الوظيفي لمحضري المختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانوية في مدينة الرياض".

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على الرضا الوظيفي لمحضري المختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانوية في مدينة الرياض، وكذا التعرف على الفروق بينهم في الرضا الوظيفي حسب المتغيرات المستقلة التالية: المرحلة التي يعمل بها محضر المختبر، والعمر، والخبرة في العمل.

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها قام الباحث بإعداد استبانة تتكون من أربعة محاور، ومن (52) عبارة، وتكونت عينة الدراسة من (99) محضر مختبر، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المتوسطات الحسابية للرضا الوظيفي لمحضري المختبرات جاءت ما بين (2.13- 4.68) وبمتوسط عام بلغ (3.72) وهذا يعني أن محضري المختبرات يتمتعون برضا وظيفي بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين محضري المختبرات تُعزى للمرحلة الدراسية التي يعملون بها، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في الرضا الوظيفي بين محضري المختبرات تُعزى لمتغير العمر، في محوري بيئة العمل والعبء العملي في المؤسسة وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية الأكبر، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تُعزى لخبراتهم في العمل فيما يخص محور بيئة العمل، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تُعزى لخبراتهم في العمل عند (0.05) لصالح ذوي الخبرة الأكثر في العمل فيما يخص محوري العبء العملي في المؤسسة والمميزات المادية والمعنوية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تُعزى لخبراتهم في العمل في محور العلاقات الاجتماعية عند (0.01) لصالح ذوي الخبرة الأكثر.

9- دراسة موسى توفيق المدهون وعبد الحميد البلداوي (2005):

عنوان الدراسة: "عوامل الرضا الوظيفي في العمل الأكاديمي الجامعي الخاص في الجامعات الخاصة في الأردن".

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على أهم العوامل الباعثة على الرضا الوظيفي في العمل الأكاديمي سواء على مستوى المتغيرات الأساسية الثلاثة (المجال التنظيمي، مجال العلاقات

والروابط مع الآخرين، مجال الشخصية أو الذاتية) أو على مستوى العوامل أو المتغيرات الفرعية المكونة لها، وكذلك ارتباط الخصائص الشخصية مثل العمر والجنس والرتبة الأكاديمية بالرضا الوظيفي، كما يهدف البحث إلى إظهار معادلة تنبؤية للعوامل المهمة التي يجب أن تركز عليها الجامعة مستقبلاً لتوفر عوامل الرضا الوظيفي للأكاديميين العاملين بها. وتكون مجتمع الدراسة من الأكاديميين العاملين في الجامعات الخاصة بالأردن وعددهم (2000) فرداً يعملون في (10) جامعات خاصة، وتم اعتماد الأسلوب العشوائي في اختيار وحدات العينة حيث وزعت (140) استبانة على خمس جامعات، وبلغ عدد المستجيبين (91) أي بنسبة استجابة مقدارها 65%، وكانت أهم نتائج هذه الدراسة أن أكثر المصادر الباعثة للرضا الوظيفي هي العوامل والعلاقات الشخصية، والمتغيرات الداخلية لها أهمية أكثر بالمقارنة مع المتغيرات الخارجية، ونسبة الرضا تكاد تكون متساوية فيما يتعلق بالذكور والإناث، وأن عضو هيئة التدريس الأكثر سنوات خبرة أو الأقل خبرة يشعر كل منهما بالرضا على حد سواء.

10- دراسة علي يحيى الشهري (2002):

عنوان الدراسة: "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية: دراسة تطبيقية لموظفي جمارك الرياض".

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي، العمر، الراتب، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الترقية والتقدم في العمل)، وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض، وكانت أهم نتائج الدراسة، وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28.992) عند مستوى 0.01% ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 0.01% أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، وأن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا، والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% لصالح ذوي المرتبات العليا، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا.

11- دراسة خالد وهيب الراوي (2000):

عنوان الدراسة: "الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن".

أُجريت الدراسة بهدف استقصاء وتحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية في الأردن، وعلاقته بعوامل ديموغرافية مثل المؤهل العلمي، العمر، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية، الجنس، مكان العمل، وتكونت عينة الدراسة من (83) شخصاً من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعة، وكانت أهم نتائج الدراسة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملين تُعزى إلى سنوات الخبرة والمؤهل العلمي، وأن أعلى درجات الرضا الوظيفي للعاملين تتركز في مجالات العلاقة مع رؤساء الإدارات والمسئولية، والمزايا، والأمان، وأن أدنى مستويات الرضا الوظيفي في مجالات الراتب والعلاقات الإنسانية والاحترام.

12- دراسة عبد الله أحمد الزهراني (1998):

عنوان الدراسة: "درجة الرضا عن بيئة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات الصحية في المملكة العربية السعودية".

أُجريت الدراسة بهدف تحديد درجة الرضا عن بيئة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات الصحية، وتحديد أهم الفروق في درجة الرضا عن بيئة العمل بين أعضاء هيئة التدريس في الكليات الصحية تبعاً للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، الجنسية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة), والكشف عن أهم العوامل المسببة للرضا أو عدم الرضا عن بيئة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات الصحية، ولقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي, وتم توزيع الاستبانة الخاصة بالدراسة في سبع كليات صحية للبنين وست كليات صحية للبنات، وكانت أهم نتائج الدراسة، أن درجة الرضا عن بيئة العمل بصفة عامة (مرضية إلى حد ما) أي متوسطة، في حين أنها تتفاوت بحسب أبعاد الدراسة الأربعة وتتفاوت بحسب العبارات في كل بعد وقد جاء ترتيبها بحسب الأبعاد كالتالي (العلاقات مع الرؤساء والزملاء والطلاب، الأنظمة الإدارية وتطبيقاتها، ظروف العمل، حوافز المهنة)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا بين أعضاء هيئة التدريس بحسب المتغيرات الشخصية عدا متغير (الجنسية) وعدد محدود من العبارات في المتغيرات الأخرى، وأن هناك مجموعة من العوامل التي يرى أعضاء هيئة التدريس أنها تسبب الرضا عن بيئة العمل في الكليات الصحية أهمها إتاحة الفرصة لإكمال الدراسة، التعاون بين الزملاء، العلاقات الجيدة مع الإدارة، وأن هناك مجموعة من العوامل التي يرى أعضاء هيئة التدريس أنها تسبب عدم الرضا عن بيئة

العمل في الكليات الصحية أهمها: نقص الكتب والمراجع، ضعف التجهيزات، قلة فرص إكمال الدراسة.

13- دراسة أحمد محمود أبو هنطش (1989):

عنوان الدراسة: "الرضا الوظيفي لدى العاملين في كليات هيئة التدريس في المملكة الأردنية الهاشمية".

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة وكذلك التعرف على اتجاهاتهم نحو العناصر المختلفة للرضا الوظيفي، ولقد أُجريت هذه الدراسة على العاملين في كليات هيئة التدريس الأردنية وشملت عينة الدراسة (549) عاملاً في هذه الكليات. وكان من أهم نتائج الدراسة، أن الأفراد العاملين في كليات هيئة التدريس الأردنية راضون بشكل عام عن عملهم، وأن هناك تفاوتاً في درجة رضا العاملين عن عناصر ومجالات الرضا الوظيفي المختلفة حيث تحتل عناصر الراتب والترقية والتقدم في العمل مكاناً متقدماً في مستوى الرضا عن العمل وكذلك وُجد أن هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والعمر، الجنس، والمؤهل الأكاديمي.

ج: الدراسات الأجنبية:

14- دراسة رايت وبونت (T.A. ,Wright & D.G. Bonett ,2007):

عنوان الدراسة: "الرضا عن العمل والرفاه النفسي مقارنة بعدم وجود تنبؤات إضافية تتعلق بالدوران الوظيفي".

أُجريت الدراسة بهدف معرفة مستوى الرضا عن العمل والرفاه النفسي مقارنة بعدم وجود تنبؤات إضافية تتعلق بالدوران الوظيفي، في إحدى المؤسسات الكبرى في الساحل الغربي للولايات المتحدة الأمريكية، وجرت الدراسة على عينة قوامها 112 مدير يعملون في هذه المؤسسة، وتم قياس كلٍ من الأداء الوظيفي والرفاه النفسي والرضا الوظيفي في ضوء كلٍ من متغيرات (العمر، الجنس والعِرْق)، وعليه وُجد أنه لا توجد طريقة لإظهار التنبؤات الإضافية المتعلقة بالدوران الوظيفي، وأظهرت النتائج أن الرفاه النفسي كان متوسطاً للعلاقة بين الرضا الوظيفي والفصل من الوظيفة، كما أن الرضا الوظيفي يكون أكثر قوة بالسلب، وذو صلة أكبر بالدوران الوظيفي عندما يكون الرفاه النفسي منخفضاً.

15- دراسة سسيسانجا (Karim Ssesanga, 2005):

عنوان الدراسة: "قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في أوغندا".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين الأوغنديين، حيث أُجريت الدراسة لاختبار العوامل التي تساهم وتدعم الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم العالي في العالم المتقدم، وتم استخدام عينة قوامها "182" عنصراً تم اختيارهم من جامعة أوغندا، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل الأكثر تأثيراً في الرضا هي كل ما هو متصل بسلوك زملاء العمل، والإشراف، ونواحي التعليم الحقيقي والجوهري، وأن الدوافع لعدم الرضا كان أكثرها عوامل خارجية مثل المكافآت والسيطرة والبحث والترقية وبيئة العمل، كما وُجد أن العمر، والرتبة الأكاديمية، لهما دلالات على الرضا الوظيفي، بينما لم يكن هناك دلالة لتأثير الجنس على الرضا الوظيفي.

16- دراسة فينرون (Stone Venron ,2003):

عنوان الدراسة: "قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في محطة الراديو والتلفزيون العاملين في قطاع الأخبار في محطة الإذاعة والتلفزيون التجارية بالولايات المتحدة الأمريكية".

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في محطة الراديو والتلفزيون، حيث أُجريت الدراسة على العاملين في قطاع الأخبار في محطة الإذاعة والتلفزيون التجارية بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدم الباحث عينة مكونة من (414) موظفاً وموظفة من العاملين في المحطة، وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين يزداد مع عمر الأفراد، كما تبين أن الأشياء التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لتحقيق الرضا الوظيفي هي: (استعمال قدرات الفرد، إعطاء الفرد الفرصة في الإبداع، المبادرة في العمل، شعور الفرد بالأمن الوظيفي)، وقد أوضحت الدراسة أن (48%) من عينة الدراسة تشعر برضا وظيفي عالٍ عن المرتب، بينما (49%) من العينة تشعر برضا متوسط عن المرتب هذا وقد بينت الدراسة بعض العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي دون أن تبين تأثير هذا الرضا على العاملين.

17- دراسة موجرو (Philipe Moguerou ,2002):

عنوان الدراسة: "تحليل وفهم محددات الرضا الوظيفي، لحملة الدكتوراه في الولايات المتحدة الأمريكية من الجنسين الذكور والإناث، والعاملين في القطاعين الأكاديمي وغير الأكاديمي.

أُجريت الدراسة بهدف تحليل وفهم محددات الرضا الوظيفي، لحملة الدكتوراه في الولايات المتحدة الأمريكية من الجنسين الذكور والإناث، والعاملين في القطاعين الأكاديمي وغير

الأكاديمي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أداة مسحية كانت عبارة عن نموذج صمم خصيصاً لهذا الغرض (Recipients survey Doctorate)، حيث تم مسح عينة كان قوامها (3000 مفردة) من حملة الدكتوراه في مجال العلوم والهندسة من الجنسين من طبقتي العاملين الأكاديميين الذين يعملون في الجامعات وغير الأكاديميين الذي يعملون في مؤسسات أخرى غير أكاديمية، وقد بينت نتائج الدراسة أن الإناث من حملة الدكتوراه كن أقل رضاً في عملهن من الذكور حاملي الدكتوراه، وبشكل عام فقد تبين أن هناك فروق في درجة الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث، وكذلك تبين وجود فرق في درجة الرضا الوظيفي بين الأكاديميين وغير الأكاديميين، وقد عزى الباحث سبب هذا الاختلاف إلى اختلاف في مجموعة من المتغيرات والعوامل، منها شخصية واجتماعية فيما بين الجنسين وبين الطبقتين.

18- دراسة جراتو (Frederic Gratto, 2001):

عنوان الدراسة: "العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي للقائمين على إدارة مؤسسات دعم وصيانة المشاريع".

أُجريت الدراسة بهدف استكشاف العلاقة بين المناخ التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي للمدراء القائمين على إدارة مؤسسات تعمل في صيانة وتشغيل المعدات, والآلات, في الولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى تحديد إذا ما كان هناك اختلافات ذات دلالة جوهرية على الرضا الوظيفي تُعزى لمتغيرات (الجنس, والعِرْق, وتصنيف المؤسسة من حيث حجمها ونوعها، وسنوات الخدمة في المؤسسة), وتم توزيع استبيانات على عينة من (602) مديراً تم استرداد 214 استبانة، وقد بلغت نسبة الاستجابة 37%، وقد توصلت الدراسة إلى أن (الاهتمامات الشخصية، الاتصالات الداخلية، الهيكل التنظيمي، التقييم) أهم عناصر المناخ التنظيمي التي لها علاقة بمستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة.

19- دراسة دي فرانك وستروب (C.A StroupDeFrank &R.S. ,1989):

عنوان الدراسة: "الضغط النفسي وعلاقته بصحة المعلم في جنوب تكساس".

أُجريت الدراسة بهدف تقييم العلاقة المتبادلة بين كل من العوامل الشخصية وضغط العمل والرضا الوظيفي والأعراض المَرَضية، وقد تكونت عينة الدراسة من 245 معلمة من المدارس الابتدائية في جنوب تكساس، وقد كان الاستطلاع هو الأداة المستخدمة في الدراسة، ومن ضمن التساؤلات التي تضمَّنها الاستطلاع هو أن العوامل الديموغرافية والخلفية التدريسية لا تؤثر على الضغط والرضا أو المخاوف الصحية، وقد بينت نتائج الدراسة أن ضغط العمل وعلى الرغم من أنه كان المؤشر الأقوى على الرضا الوظيفي، لكنه لم يكن ذو علاقة مباشرة

بالمشكلات الصحية، وهذه النتيجة لم تكن متوقعة، كما وأظهرت النتائج أن المعلمات قد أشرن في إجاباتهن إلى مصادر إضافية للضغط، وكانت الكثير منها بيئية أو سياسية.

20- دراسة كوتشي (F. Kochi, 1989):

عنوان الدراسة: "الرضا الوظيفي وعلاقته بالمناخ التنظيمي لدى العاملين في الشركات الصناعية في اليابان".

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بمناخ العمل داخل المؤسسة، وتمت الدراسة على عينة قوامها 150 موظفاً والذين يعملون في اثنتين من الشركات الصناعية في اليابان، وقام الباحث ببناء مقياس للرضا الوظيفي، وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظف عن مناخ العمل ودرجة المساعدة التي يقدمها المشرف له في عمله، حيث كلما كانت هذه العلاقة إيجابية بين المشرف والموظف كلما كان الموظف أكثر رضاً عن وظيفته، كذلك أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف وشعوره بالراحة عندما يعمل مع زملاء عمل متعاونين ومتفاهمين، وأشارت النتائج إلى تفاعل ما بين أسلوب الإشراف المتعاون ومدى إدراك الموظف لمناخ العمل، حيث أن هذا التفاعل يشير إلى أهمية الحاجة إلى أسلوب الإشراف المبني على التفاهم والمساعدة للموظف حينما يعاني من صعوبة في عمله.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث في هذه الدراسة عدداً من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي والمواضيع المرتبطة بهما سعياً منه لإثراء الإطار النظري للدراسة والاستفادة منها في بناء المقاييس المستخدمة في تقييم مستويات سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي واللازمة لجمع البيانات والتعرف على الأساليب الإحصائية وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية، وكذلك في صياغة فرضيات الدراسة، وقد تبين الآتي:

– تناولت الدراسات السابقة المذكورة موضوعي سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي بشكل منفصل، ولم تتطرق أي دراسة سابقة لموضوع علاقة سلوك المخاطرة بالرضا الوظيفي لعدم وجودها وذلك في حدود علم الباحث.

– تنوعت الدراسات السابقة بين مناطق متعددة وسنوات عدة، فمنها ما هو محلي في فلسطين ومنها ما هو عربي من بلدان عربية عدة ومنها ما هو أجنبي.

– اختلفت نتائج الدراسات السابقة في تحديد أثر كل من (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخدمة) على الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، فعدة دراسات سابقة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تُعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة) وعدة دراسات سابقة أخرى تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تُعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة).

– اختلفت عينات البحث في الدراسات السابقة، فمنها: العاملين في القطاع العام ومنها العاملين في القطاع الخاص.

– يتبين من الدراسات السابقة أنه يوجد اتجاه إيجابي نحو سلوك المخاطرة من أفراد العينة في معظم الدراسات.

– يتبين من الدراسات السابقة أنه يوجد اتجاه إيجابي نحو الرضا الوظيفي من أفراد العينة في معظم الدراسات.

– استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي، وهي تتشابه مع منهج الدراسة الحالية.

– إن الدراسات السابقة التي تتعلق بالمخاطرة قليلة في حدود علم الباحث في كل من فلسطين خاصة والدول العربية عامة.

– إن الدراسات الفلسطينية التي تتعلق بالمخاطرة تناولت موضوع الاتجاه نحو المخاطرة وليس سلوك المخاطرة.

– إن معظم الدراسات السابقة في مجال المخاطرة أُجريت في معظمها على عينات من الطلبة والقليل منها على عينات من العاملين.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

– تُعتبر أولى الدراسات في البيئة المحلية (الفلسطينية) في حدود علم الباحث التي تدرس علاقة سلوك المخاطرة بالرضا الوظيفي.

– تميزت عن الدراسات السابقة المحلية في تناولها لدراسة سلوك المخاطرة وليس دراسة الاتجاه نحو المخاطرة.

– تُعتبر أولى الدراسات النفسية والتربوية في جامعة الأزهر في غزة التي تتناول دراسة سلوك المخاطرة في حدود علم الباحث.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

بناءً على الدراسات السابقة وفي ضوء أسئلة الدراسة المذكورة في الفصل الأول فقد صيغت الفرضيات التالية:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي "ذكور، إناث"، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة المهنة، مكان العمل، المحافظة) لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي "ذكور، إناث"، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة المهنة، مكان العمل، المحافظة) لدى العاملين في برنامج الطوارئ في محافظات غزة.

4- لا يوجد أثر للتفاعل بين بعض المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي "ذكور، إناث"، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان العمل) ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة.

الفصل الرابع

إجـراءات الدراسـة

أولاً: منـهج الدراسة

ثانياً: مجتمع الدراسة

ثالثاً: عينـة الدراسة

رابعاً: أدوات الدراسة

خامساً: الخطوات الإجرائية

سادساً: الأساليب الإحصائية

الفصل الرابع
إجراءات الدراسة

يوضح الباحث في هذا الفصل الخطوات والإجراءات التي تمت في الجانب الميداني من هذه الدراسة من حيث منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، والعينة التي طُبقت عليها الدراسة، والأدوات التي استخدمتها الدراسة والمعالجات الإحصائية التي استُخدمت في تحليل البيانات لاختبار صدق وثبات الأدوات والتوصل إلى النتائج النهائية للدراسة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: منهج الدراسة:

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع وأهداف الدراسة، فهو "يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها, ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها ويحللها". (إحسان الأغا, 2002: 43)

إذ تحدد الدراسة الوصفية الوضع الحالي للظاهرة المراد دراستها وهو منهج يستخدم الاستبيانات في جمع البيانات على أن تكون على درجة من الموضوعية والثبات. (رجاء محمود أبو علام، 1998: 50)

ثانياً: مجتمع الدراسة:

بلغ حجم المجتمع الأصلي للدراسة (288) موظفاً وموظفة، منهم (197) موظفاً و(91) موظفة، وهو إجمالي عدد موظفي وموظفات برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في محافظات غزة. (قسم المستخدمين في الأونروا، يوليو 2011)

ثالثاً: عينة الدراسة:

أ. العينة الاستطلاعية:

قام الباحث باختيار عينة عشوائية قوامها (40) موظفاً من مجتمع الدراسة الأصلي منهم (23 موظفاً و17 موظفة) بهدف التحقق من صلاحية المقاييس "سلوك المخاطرة، والرضا الوظيفي" من خلال حساب الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) بالطرق الإحصائية الملائمة، وذلك لتطبيقها على أفراد العينة الميدانية في البيئة الفلسطينية.

ب. العينة الميدانية (بقية أفراد المجتمع الأصلي):

قام الباحث باستخدام بقية أفراد المجتمع الأصلي للدراسة والبالغ عددهم (248)، وقد استجاب منهم على الأدوات (210) من الجنسين بنسبة استجابة (84.7%)، منهم (129) موظفاً بنسبة (61.4%) ومنهم (81) موظفة بنسبة (38.6%)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (1)

يبين وصف العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

البيان	المتغير	العدد	%
النوع الاجتماعي	موظف	129	61.4
	موظفة	81	38.6
الحالة الاجتماعية	متزوج	174	82.9
	غير متزوج	36	17.1
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	26	12.4
	دبلوم	43	20.5
	بكالوريوس	130	61.9
	دراسات عليا	11	5.2
الخبرة الوظيفية	5 سنوات فأقل	81	38.6
	6-10 سنوات	87	41.4
	11- 15 سنة	19	9.0
	أكثر من 15 سنة	23	11.0
طبيعة المهنة	مسئول إداري	51	24.3
	موظف ميداني	75	35.8
	كاتب	37	17.6
	مسئول مخازن	20	9.6
	عامل	27	12.7
مكان العمل	مكتب غزة الإقليمي	45	21.4
	المكاتب الفرعية	41	19.5
	مراكز التوزيع	57	27.1
	المخازن العامة	34	16.2
	ميداني	33	15.7
المحافظة	الشمال	27	12.9
	غزة	85	40.5
	الوسطى	30	14.3
	خانيونس	17	8.1
	رفح	51	24.3

رابعاً: أدوات الدراسة:

استخدم الباحث الأدوات التالية للإجابة عن أسئلة وفروض الدراسة:

1- مقياس سلوك المخاطرة – من إعداد الباحث.

2- مقياس الرضا الوظيفي – من إعداد الباحث.

- **خطوات بناء وتصميم أدوات الدراسة:**

قام الباحث بإعداد مقياسي سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لقياس مستويات كلٍ من سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ التابع لوكالة الغوث الدولية في محافظات غزة من خلال تنفيذ الإجراءات التالية حتى يصبح صالحاً للتطبيق وهي كما يلي:

1- قام الباحث بالاطلاع على الأدب السيكولوجي والتربوي من خلال الكتب والدوريات والدراسات السابقة حول ما كُتب عن موضوعي المخاطرة والرضا الوظيفي مما ساعد في تكوين مفهوم جيد لوضع أبعاد المقياسين وكتابة فقراتهما.

2- الاستفادة من خبرة الباحث في مجال عمله في برنامج الطوارئ وتكوينه لفكرة جيدة عن طبيعة عمل الموظفين وممارسته العملية في هذا المجال مما ساعد على وضع فقرات المقياسين وتحديد أبعادهما.

3- قام الباحث بعمل لقاءات مع بعض العاملين في برنامج الطوارئ من فئات مختلفة ومن الجنسين ووجه لهم مجموعة من الأسئلة الهادفة التي ساعدت في بناء عبارات المقياسين وهذه الأسئلة هي:

- هل تمارس أعمالاً ذات طبيعة خطرة؟
- ما هي الدوافع التي تدفعك لممارسة أعمال ذات طبيعة خطرة؟
- هل تُقْدم على اتخاذ قرارات ذات طبيعة خطرة؟
- هل تُقْدم على تغيير أساليب عملك بأساليب أكثر خطورة لاعتقادك بأهميتها؟
- ما هي أهم القدرات التي تميزك لممارسة المخاطرة؟
- ما هي أهم الحوافز التي تُقدَّم لك من المسئولين عنك؟
- ما هي أهم مظاهر انتمائك لعملك؟
- هل تشعر بأمنك الوظيفي؟
- ما مدى علاقتك بزملائك بالعمل؟
- هل يتم تقييم أدائك الوظيفي؟

ومن خلال تلك الأسئلة والحوارات التي دارت بين الباحث وهؤلاء العاملين تمت الاستفادة من إجاباتهم في صياغة كثير من عبارات المقياسين.

4- تم تحديد أبعاد المقياسين من خلال ما سبق ومن ثم تم وضع تعريف إجرائي لكل من سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي بشكل عام.

5- قام الباحث بصياغة العبارات الخاصة بكل بُعد، وذلك بعد تحديد واضح لكل بُعد، حيث تم صياغة العبارات بلغة بسيطة بعيدة عن التعقيد، فكانت العبارات محددة وقصيرة.

6- وصف المقياسين في صورتيهما الأوليتين:

أ: مقياس سلوك المخاطرة في صورته الأولية:

تم بناء هذا المقياس بناءً على ما سبق ذكره ومن خلال الاطلاع على بعض المقاييس ذات الصلة والموجودة في بعض الدراسات التربوية مثل دراسة اليازجي (2011)، الشاعر (2005)، والسحار (2002)، وغيرهم.

وقد بلغ إجمالي عبارات المقياس في صورته الأولية (58) عبارة كما هو موضح في جدول رقم (1).

ب: مقياس الرضا الوظيفي في صورته الأولية:

تم بناء هذا المقياس بناءً على ما سبق ذكره ومن خلال الاطلاع على بعض المقاييس ذات الصلة والموجودة في بعض الدراسات التربوية مثل دراسة القاروط (2006)، دراسة الشهري (2002)، ودراسة شرير (2000) وغيرهم وكذلك من خلال الاطلاع على مقياس جامعة منسوتا الخاص بالرضا الوظيفي المترجم حسب البيئة المصرية من الدكتور عباس محمود عوض. (عباس محمود عوض، 1998: 147-224)

وقد بلغ إجمالي عبارات المقياس في صورته الأولية (69) عبارة كما هو موضح في جدول رقم (2).

خامساً: صدق وثبات أدوات الدراسة:

- **صدق وثبات مقياس سلوك المخاطرة:**

1. الصدق:

يُقصد بالصدق، أن يقيس الاختبار ما صُمم لقياسه (صفوت فرج، 1997: 254)، فهو يعني درجة تحقيق الأهداف التربوية التي صُمم من أجلها، وأنه كلما تعددت مؤشرات الصدق كلما كان ذلك دالاً على زيادة الثقة في الأداة، ولتقدير الصدق قام الباحث بإجراء الخطوات التالية:

أ. صدق المحكمين:

للتأكد من صدق المقياس في ضوء ملاحظات المحكمين، قام الباحث بعرض الصورة الأولية لمقياس سلوك المخاطرة، ملحق رقم (1)، على عدد من الأساتذة المتخصصين في مجال التربية وعلم النفس وعددهم (12) محكماً، ملحق رقم (5)، وذلك بهدف معرفة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول المقياس ومدى ملائمة فقراته للأبعاد التي تندرج تحتها ومدى وضوح وترابط هذه الفقرات، ومدى تحقيقها لأهداف الدراسة، وبعد ذلك قام الباحث بتفريغ مجموعة الملاحظات التي أبداها المحكمون, وفي ضوئها تم إعادة صياغة المقياس بعد استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها ليصبح المقياس يتكون من (40 فقرة) موزعة على خمسة أبعاد، والفقرات التي تم حذفها هي الفقرات ذات الأرقام (2، 4، 6، 9، 12، 13، 23، 24، 28، 32، 33، 35، 48، 51، 54، 55، 56، 57) والجدول التالي يبين الأبعاد وتوزيع الفقرات على الأبعاد والفقرات العكسية بعد صدق المحكمين:

جدول (2)

يبين توزيع الفقرات على أبعاد مقياس سلوك المخاطرة والفقرات العكسية

م	الأبعاد	عدد الفقرات	أرقام الفقرات	أرقام الفقرات السلبية
1	قبول المخاطرة	8	8-1	8 ، 3
2	دوافع المخاطرة	8	16-9	لا يوجد
3	المخاطرة باتخاذ القرارات	8	24-17	23 ، 20 ، 18
4	المخاطرة بتحديث أساليب العمل	8	32-25	32 ، 31 ، 28
5	القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	8	40-33	40 ، 34
	الدرجة الكلية للمقياس	40	40-1	

ب. صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحث باختيار عينة عشوائية قوامها (40) موظفاً من مجتمع الدراسة الأصلي (23 موظفاً و17 موظفة) بهدف التحقق من صلاحية المقياس من خلال حساب الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) بالطرق الإحصائية الملائمة، وذلك لاختبار ملائمته للبيئة الفلسطينية ومن ثم تطبيقه على أفراد العينة الميدانية (بقية أفراد المجتمع الأصلي) في البيئة الفلسطينية.

- **حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة البُعد الذي تنتمي إليه:**

تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه من أبعاد مقياس سلوك المخاطرة، كما في الجدول التالي:

جدول (3)

يبين معامل ارتباط درجة كل فقرة من فقرات

مقياس سلوك المخاطرة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه

الأبعاد	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الأبعاد	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1- قبول المخاطرة	1	0.587	دالة عند 0.01		21	0.588	دالة عند 0.01
	2	0.594	دالة عند 0.01		22	0.671	دالة عند 0.01
	3	0.536	دالة عند 0.01		23	0.482	دالة عند 0.01
	4	0.641	دالة عند 0.01		24	0.528	دالة عند 0.01
	5	0.422	دالة عند 0.01	**4-المخاطرة بتحديث أساليب العمل**	25	0.374	دالة عند 0.05
	6	0.442	دالة عند 0.01		26	0.508	دالة عند 0.01
	7	0.420	دالة عند 0.01		27	0.661	دالة عند 0.01
	8	0.080	غير دالة إحصائياً		28	0.616	دالة عند 0.01
2- دوافع المخاطرة	9	0.460	دالة عند 0.01		29	0.673	دالة عند 0.01
	10	0.602	دالة عند 0.01		30	0.441	دالة عند 0.01
	11	0.573	دالة عند 0.01		31	0.557	دالة عند 0.01
	12	0.725	دالة عند 0.01		32	0.447	دالة عند 0.01
	13	0.593	دالة عند 0.01	**5- القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة**	33	0.702	دالة عند 0.01
	14	0.599	دالة عند 0.01		34	0.331	دالة عند 0.05
	15	0.679	دالة عند 0.01		35	0.344	دالة عند 0.01
	16	0.623	دالة عند 0.01		36	0.793	دالة عند 0.01
3- المخاطرة باتخاذ القرارات	17	0.442	دالة عند 0.01		37	0.723	دالة عند 0.01
	18	0.414	دالة عند 0.01		38	0.893	دالة عند 0.01
	19	0.416	دالة عند 0.01		39	0.851	دالة عند 0.01
	20	0.354	دالة عند 0.05		40	0.517	دالة عند 0.01

قيمة ر الجدولية (د.ح= 38) عند 0.05= 0.325، وعند 0.01= 0.418

يتبين من الجدول السابق أنه:

- حققت معظم فقرات مقياس سلوك المخاطرة (39 فقرة) ارتباطات دالة مع درجة البُعد الذي تنتمي إليه عند مستوى دلالة أقل من 0.01 ومستوى أقل من 0.05 .
- في حين لم تحقق الفقرة (8) من البعد الأول ارتباط دال مع درجة البعد الذي تنتمي إليه، وقد تم حذف هذه الفقرة، وبذلك يبقى المقياس في صورته النهائية يتكون من 39 فقرة.

وتتم الاستجابة على المقياس وفقاً لتدرج خماسي البدائل على طريقة ليكرت، وتتراوح درجة كل فقرة من فقرات المقياس على البدائل، كما يلي:

- موافق بشدة: 5 درجات.
- موافق: 4 درجات.
- محايد: 3 درجات.
- غير موافق: 2 درجة.
- غير موافق إطلاقاً: 1 درجة.

وعلى المفحوص أن يحدد مدى انطباق كل فقرة عليه، وذلك بوضع علامة (X) أمام الفقرة تحت العمود الذي يتفق مع رأيه.

ويتم حساب الدرجة الكلية للمفحوص على المقياس بجمع درجاته في الأبعاد الخمس للمقياس وتتراوح الدرجات الكلية للمفحوص على المقياس في صورته النهائية بين (39 – 195 درجة)، وتدل الدرجة المرتفعة على ارتفاع سلوك المخاطرة بينما تدل الدرجة المنخفضة على ضعف سلوك المخاطرة لدى الموظف.

- **حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس:**

كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس سلوك المخاطرة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (4)

يبين معامل ارتباط درجة كل بعد من أبعاد مقياس سلوك المخاطرة مع الدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	0.692	دالة عند 0.01
دوافع المخاطرة	0.494	دالة عند 0.01
المخاطرة باتخاذ القرارات	0.595	دالة عند 0.01
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	0.715	دالة عند 0.01
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	0.757	دالة عند 0.01

قيمة ر الجدولية (د.ح= 38) عند 0.05= 0.325، وعند 0.01= 0.418

يتبين من الجدول السابق أنه توجد ارتباطات دالة إحصائياً بين درجة كل بعد من أبعاد مقياس سلوك المخاطرة والدرجة الكلية للمقياس، فقد تراوحت قيم الارتباط بين (0.494 – 0.757)، وجميعها قيم دالة عند مستوى 0.01 وبذلك يكون الباحث قد تحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

2- الثبات:

يُقصد بثبات الاختبار "الحصول على نفس النتائج عند تكرار القياس باستخدام نفس الأداة وفي نفس الظروف"، ولتقدير ثبات مقياس سلوك المخاطرة تم استخدام الطرق التالية:

أ-طريقة التجزئة النصفية:

لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية، تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية (20 فقرة)، ودرجات الفقرات الزوجية (19 فقرة)، والمكونة لمقياس سلوك المخاطرة في صورته النهائية (مجموع الفقرات = 39 فقرة)، وقد بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين النصفين (0.531)، ثم استُخدمت معادلة جتمان التنبؤية لتعديل طول الاختبار بسبب كون عدد فقرات المقياس فردياً (النصفين غير متساويين)، وقد بلغت قيمة معامل الثبات بعد التعديل بتلك المعادلة (0.639) وهي قيمة مقبولة علمياً، الأمر الذي يدلل على درجة جيدة من الثبات تفي بمتطلبات الدراسة.

ب-معامل ألفا كرونباخ:

كما تم كذلك تقدير ثبات مقياس سلوك المخاطرة في صورته النهائية بحساب معامل ألفا كرونباخ لفقرات المقياس (عدد الفقرات = 39)، وقد بلغت قيمة ألفا (0.826)، وهي دالة عند مستوى 0.01، وتدلل على مستوى جيد من الثبات، وتفي بمتطلبات تطبيق المقياس على أفراد العينة.

وبذلك يتضح أن مقياس سلوك المخاطرة يتسم بدرجة جيدة من الصدق والثبات تفي بمتطلبات التطبيق على أفراد العينة الكلية.

- **صدق وثبات مقياس الرضا الوظيفي:**

1. الصدق:

أ-صدق المحكمين:

للتأكد من صدق المقياس في ضوء ملاحظات المحكمين، تم عرض الصورة الأولية لمقياس الرضا الوظيفي، ملحق(2)، على نفس مجموعة الأساتذة المتخصصين في مجال التربية وعلم النفس، ملحق (5)، وذلك بهدف معرفة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول المقياس ومدى ملائمة فقراته للأبعاد التي تندرج تحتها ومدى وضوح وترابط هذه الفقرات، ومدى تحقيقها لأهداف الدراسة، وبعد ذلك قام الباحث بتفريغ مجموعة الملاحظات التي أبداها المحكمون, وفي ضوئها تم إعادة صياغة المقياس بعد استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها ليصبح المقياس يتكون من (50 فقرة) موزعة على خمسة أبعاد، والفقرات التي تم حذفها ذات الأرقام (10، 11، 12، 14، 18، 19، 20، 50، 51، 52، 53، 54، 55، 56، 57، 58، 60، 64، 69) والجـــــــدول التالي يبين الأبعاد وتوزيع الفقرات على الأبعاد والفقرات العكسية بعد صدق المحكمين:

جدول (5)

يبين توزيع الفقرات على أبعاد مقياس سلوك الرضا الوظيفي والفقرات العكسية

م	الأبعاد	عدد الفقرات	أرقام الفقرات	أرقام الفقرات السلبية
1	الحوافز بأنواعها	10	10-1	لا يوجد
2	الانتماء للعمل	10	20-11	15
3	الأمن الوظيفي	10	30-21	24 ، 25 ، 26
4	العلاقة مع زملاء العمل	10	40-31	35
5	الأداء الوظيفي	10	50-41	لا يوجد
	الدرجة الكلية للمقياس	50	50-1	

ب-صدق الاتساق الداخلي:

لحساب صدق اختبار الرضا الوظيفي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (6)

يبين معامل ارتباط درجة كل فقرة

من فقرات مقياس الرضا الوظيفي مع درجة البعد الذي تنتمي إليه

	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة		رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1. الحوافز بأنواعها	1	0.654	دالة عند 0.01		26	0.443	دالة عند 0.01
	2	0.794	دالة عند 0.01		27	0.871	دالة عند 0.01
	3	0.841	دالة عند 0.01		28	0.568	دالة عند 0.01
	4	0.801	دالة عند 0.01		29	0.736	دالة عند 0.01
	5	0.850	دالة عند 0.01		30	0.666	دالة عند 0.01
	6	0.885	دالة عند 0.01	4. العلاقة مع زملاء العمل	31	0.837	دالة عند 0.01
	7	0.769	دالة عند 0.01		32	0.822	دالة عند 0.01
	8	0.789	دالة عند 0.01		33	0.578	دالة عند 0.01
	9	0.744	دالة عند 0.01		34	0.658	دالة عند 0.01
	10	0.668	دالة عند 0.01		35	0.567	دالة عند 0.01
2. الانتماء للعمل	11	0.643	دالة عند 0.01		36	0.842	دالة عند 0.01
	12	0.701	دالة عند 0.01		37	0.644	دالة عند 0.01
	13	0.406	دالة عند 0.05		38	0.665	دالة عند 0.01
	14	0.535	دالة عند 0.01		39	0.588	دالة عند 0.01
	15	0.461	دالة عند 0.01		40	0.697	دالة عند 0.01
	16	0.461	دالة عند 0.01	5. الأداء الوظيفي	41	0.508	دالة عند 0.01
	17	0.748	دالة عند 0.01		42	0.524	دالة عند 0.01
	18	0.602	دالة عند 0.01		43	0.427	دالة عند 0.01
	19	0.535	دالة عند 0.01		44	0.473	دالة عند 0.01
	20	0.610	دالة عند 0.01		45	0.335	دالة عند 0.05
3. الأمن الوظيفي	21	0.575	دالة عند 0.01		46	0.659	دالة عند 0.01
	22	0.756	دالة عند 0.01		47	0.793	دالة عند 0.01
	23	0.548	دالة عند 0.01		48	0.657	دالة عند 0.01
	24	0.232	غير دالة		49	0.677	دالة عند 0.01
	25	0.447	دالة عند 0.01		50	0.642	دالة عند 0.01

قيمة ر الجدولية (د.ح= 38) عند 0.05= 0.325، وعند 0.01= 0.418

يتبين من الجدول السابق:

- إن أغلب فقرات مقياس الرضا الوظيفي (49 فقرة) حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للمقياس عند مستوى دلالة أقل من 0.01 ومستوى 0.05.
- بينما لم تحقق الفقرة رقم (24) من البعد الثالث ارتباطاً دالاً مع درجة البعد الذي تنتمي إليه، وقد قام الباحث بحذف هذه الفقرة.
- ويبقى المقياس يتكون في صورته النهائية من (49 فقرة)، وهكذا يتضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي، وبذلك تتراوح الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي بين (49– 245 درجة).

وتتم الاستجابة على المقياس وفقاً لتدرج خماسي البدائل على طريقة ليكرت، وتتراوح درجة كل فقرة من فقرات المقياس من 5 إلى 1 درجات على التوالي للبدائل، كما يلي:

- موافق بشدة: 5 درجات.
- موافق: 4 درجات.
- محايد: 3 درجات.
- غير موافق: 2 درجة.
- غير موافق إطلاقاً: 1 درجة.

وعلى المفحوص أن يحدد مدى انطباق كل فقرة عليه، وذلك بوضع علامة (X) أمام الفقرة تحت العمود الذي يتفق مع رأيه.

- ويتم حساب الدرجة الكلية للمفحوص على المقياس بجمع درجاته في الأبعاد الخمس للمقياس وتتراوح الدرجات الكلية للمفحوص على المقياس في صورته النهائية بين (49– 245 درجة)، وتدل الدرجة المرتفعة على ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بينما تدل الدرجة المنخفضة على انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف.

- **حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس:**

كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (7)

يبين معامل ارتباط درجة كل بعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	0.787	دالة عند 0.01
الانتماء للعمل	0.693	دالة عند 0.01
الأمن الوظيفي	0.770	دالة عند 0.01
العلاقة مع زملاء العمل	0.458	دالة عند 0.01
الأداء الوظيفي	0.527	دالة عند 0.01

قيمة ر الجدولية (د.ح= 38) عند 0.05= 0.325، وعند 0.01= 0.418

يتبين من الجدول السابق أنه توجد ارتباطات دالة إحصائياً بين درجة كل بعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس، فقد تراوحت قيم الارتباط بين (0.458 – 0.787)، وجميعها قيم دالة عند مستوى 0.01 وبذلك يكون الباحث قد تحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

2. الثبات:

أ-ثبات التجزئة النصفية:

قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية (25 فقرة)، ودرجات الفقرات الزوجية (24 فقرة)، والمكونة لمقياس الرضا الوظيفي في صورته النهائية (49 فقرة)، وقد بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين النصفين (0.531)، ثم استخدم معادلة جتمان التنبؤية لتعديل طول الاختبار بسبب كون عدد فقرات المقياس فردياً (النصفين غير متساويين)، وقد بلغت قيمة معامل الثبات بعد التعديل بتلك المعادلة (0.694) وهي قيمة تدلل على درجة جيدة من الثبات تفي بمتطلبات الدراسة.

ب-معامل ألفا كرونباخ:

قام الباحث كذلك بتقدير ثبات مقياس الرضا الوظيفي في صورته النهائية بحساب معامل ألفا كرونباخ لفقرات كل بعد من المقياس والدرجة الكلية للمقياس (عدد الفقرات = 49)، وقد بلغت قيم ألفا كما هو موضح بالجدول:

جدول (8)

قيم ألفا كرونباخ لفقرات كل بعد من مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	عدد الفقرات	قيم ألفا	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	10	0.928	دالة عند 0.01
الانتماء للعمل	10	0.793	دالة عند 0.01
الأمن الوظيفي	9	0.816	دالة عند 0.01
العلاقة مع زملاء العمل	10	0.744	دالة عند 0.01
الأداء الوظيفي	10	0.780	دالة عند 0.01
الدرجة الكلية للمقياس	49	0.905	دالة عند 0.01

يتبين من الجدول السابق أن قيم ألفا لكل بعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي وللدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.744 – 0.928)، وهي قيم تدلل على أن المقياس يتسم بدرجة جيدة من الثبات تفي بمتطلبات الدراسة.

وبذلك يتضح للباحث أن مقياس الرضا الوظيفي موضوع الدراسة يتسم بدرجة جيدة من الصدق والثبات، تعزز وتدعم النتائج التي سيتم جمعها للحصول على النتائج النهائية للدراسة.

خامساً: الأساليب الإحصائية:

بعد جمع الاستمارات والتي استمرت مدة أسبوع واحد، قام الباحث بتصحيح إجابات المفحوصين على المقاييس، وتفريغ بياناتها ومعالجتها باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" باستخدام الحاسوب، وذلك بالطرق الإحصائية التالية:

أ. للتحقق من صدق وثبات الأدوات استخدم الباحث:

- معامل ارتباط بيرسون: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقاييس.
- معامل جتمان: لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية.
- معامل ألفا كرونباخ: لإيجاد ثبات المقاييس.

ب. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الإجابة عن أسئلة الدراسة، والتحقق من صحة الفروض:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.
- معامل ارتباط بيرسون.
- اختبار "ت" T-Test.
- اختبار تحليل التباين الأحادي.
- تحليل التباين الثنائي (2 X 2).

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

- الإجابة على سؤال الدراسة الأول ومناقشتها
- الإجابة على سؤال الدراسة الثاني ومناقشتها
- الإجابة على فرض الدراسة الأول ومناقشتها
- الإجابة على فرض الدراسة الثاني ومناقشتها
- الإجابة على فرض الدراسة الثالث ومناقشتها
- الإجابة على فرض الدراسة الرابع ومناقشتها

الفصل الخامس

نتائـج الدراسـة

يستعرض الباحث في هذا الفصل النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، وذلك بعد الإجابة عن الأسئلة والتحقق من الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لكل منها، كما سيقوم الباحث بتفسير ومناقشة النتائج التي يتم التوصل إليها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة:

1- نتائج السؤال الأول الذي ينص على: ما مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة على مقياس سلوك المخاطرة بأبعاده ودرجته الكلية، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (9)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة على مقياس سلوك المخاطرة

المقياس	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
قبول المخاطرة	7	24.93	4.36	71.2	1
دوافع المخاطرة	8	27.13	5.18	67.8	4
المخاطرة باتخاذ القرارات	8	28.32	4.04	70.8	2
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	8	25.15	4.98	62.9	5
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	8	28.04	5.92	70.1	3
الدرجة الكلية المخاطرة ككل	39	133.58	17.83	68.5	

قام الباحث بإعطاء مستويات للوزن النسبي لأبعاد لسلوك المخاطرة لسهولة توضيح وفهم النتائج على النحو التالي:

جدول (10)

الوزن النسبي و تسمية المستويات لسلوك المخاطرة

الوزن النسبي %	المستوى
أقل من 50 %	منخفض
من 50 % إلى أقل من 60 %	مقبول
من 60 % إلى أقل من 70 %	متوسط
من 70 % إلى أقل من 80 %	جيد
من 80 % إلى أقل من 90 %	جيد جداً
من 90 % إلى 100 %	ممتاز

يتضح من جدول (9) أن مستوى سلوك المخاطرة لدى أفراد عينة الدراسة من موظفي برنامج الطوارئ متوسط ويقع عند وزن نسبي (68.5%)، مما يشير إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى من سلوك المخاطرة.

وتبين أن الوزن النسبي لأبعاد سلوك المخاطرة لدى أفراد عينة الدراسة يتراوح بين وزن نسبي (62.9- 71.2)، أي يقع عند مستويات متوسط وجيد.

وجاء ترتيب مستويات أبعاد سلوك المخاطرة كما يلي:

- يأتي بُعد "قبول المخاطرة" في أعلى المراتب بوزن نسبي (71.2%).
- يليه بُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" بوزن نسبي (70.8%).
- ويأتي بُعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة" في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (70.1%).
- يليه بُعد "دوافع المخاطرة" في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (67.8%).
- وفي المرتبة الأخيرة يأتي بُعد "المخاطرة بتحديث أساليب العمل" بوزن نسبي (62.9%).

يعزو الباحث وجود نسبة متوسطة بشكل عام على الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في محافظات غزة إلى أن هذه النسبة تأتي في سياق طبيعة

عمل كثير من موظفي برنامج الطوارئ حيث أن الكثير منهم يقضون فترات صعبة من العمل الشاق في خدمة اللاجئين الفلسطينيين، كذلك فهم يعملون أحياناً في ظروف قاسية مثل تقديمهم خدمات للاجئين القاطنين بالقرب من خطوط التماس مع المحتل أو معيشتهم اليومية لما حدث أثناء فترة الحرب على غزة، ولم يبالِ أي منهم أو يفكر لحظة فيما سيحصل له أثناء قيامه هل سيكون من الشهداء أم من الجرحى وخاصة أن مؤسسات الوكالة لم تكن في حصانة من ضربات المحتل، وبذلك فإن أرواحهم معرضة للخطر دائماً وبالرغم من أنهم يعرفون ذلك الكلام إلا أنهم يمارسون المخاطرة ويتمسكون بعملهم.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أيضاً بأن العاملين في برنامج الطوارئ هم جزء من المجتمع الفلسطيني الذي تربى على خوض الصعاب واتخاذ القرارات الخطيرة ومساعدة الآخرين دون مقابل وبتلقائية وعن طيب خاطر.

وهذه النتيجة تعكس ثقافة مجتمع نشأ على المخاطرة، فالواقع يشهد طبيعة مواجهة موظف الطوارئ لما يراه أمامه من مخاطر يحاول تحديها ومواجهتها بنفسه، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة الديري (2011)، اليازجي (2011)، السحار (2005)، الشاعر (2002)، ودراسة عثمان (1996) حيث كان مستوى المخاطرة أو الاتجاه نحو المخاطرة مرتفع لدى أفراد مجتمع الدراسة لديهم.

كما يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن:

– البيئة المحيطة بالموظفين هي بيئة خطرة انعكست بالتالي على سلوك الموظفين من قبول للمخاطرة.

– الموظفين في برنامج الطوارئ يتمتعون بسمات نفسية وشخصية وقدرات ومهارات عالية تؤهلهم لسلوك المخاطرة.

ولتفسير ترتيب مستويات أبعاد المخاطرة يأتي بُعد "قبول المخاطرة" في أعلى المراتب بوزن نسبي (71.2%)، يليه بُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" بوزن نسبي (70.8%)، ويأتي بُعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة" في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (70.1%)، يليه بُعد "دوافع المخاطرة" بوزن نسبي (67.8%)، وفي المرتبة الأخيرة يأتي بُعد "المخاطرة بتحديث أساليب العمل" بوزن نسبي (62.9%).

ويرى الباحث أن قبول المخاطرة يأتي في المرتبة الأولى نظراً لتعبيره عن مدى شجاعة الموظف في برنامج الطوارئ في تعريض نفسه للفشل أو النقد وتقديم تخمينات والعمل تحت ظروف غامضة والدفاع عن أفكاره الخاصة، والذي يعني أخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة والبحث عن حلول لها، في الوقت نفسه الذي يكون فيه الموظف قابلاً لتحمل

المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها، ولديه الاستعداد لمواجهة المسئوليات المترتبة على ذلك.

وذكر "فهد الشمري" أنه في ميدان العمل الإداري يكون المدراء الواعدون واعين لأهمية عنصر المخاطرة في استثمار الطاقات الإبداعية لدى العاملين وتحسين المناخ التنظيمي، ومدركين لحاجة العاملين للمساندة والدعم للتغلب على التردد في تحمل الآثار المترتبة على المخاطرة مما يدفعهم إلى وضع أنظمة ومكافآت تشجعهم على قبول المخاطرة وتحمل نتائجها. (فهد الشمري، 2002: 196)

وهذا يدل على مدى شجاعة الموظف في فريق الطوارئ ووعيه وتفانيه في عمله واستعداده لخوض سبل المخاطر دون حسابات تقتصر فقط على النجاح المضمون، ودون الالتفات إلى أي مكاسب مادية.

وبُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" يأتي في الترتيب الثاني، حيث تتضح أهمية القرار كونه يمثّل المحرك الديناميكي للنشاطات الإنسانية سواء أكانت على مستوى الموظف نفسه أم على مستوى فريق العمل ككل.

وذكر "حامد بدر" أن القرار يُعد نقطة تحول بين الماضي والحاضر لأن الإنسان يواجه في كل لحظة من حياته موقفاً أو أكثر يتطلب منه ممارسة هذا السلوك الإنساني، وتختلف القرارات التي يتخذها باختلاف هذه المواقف من حيث طبيعتها وطرق اتخاذها وأساليب تنفيذها والنتائج التي تتمخض عنها. (حامد أحمد بدر، 1982: 196)

وهذا يدل على أن الموظف في فريق الطوارئ يتخذ قراراته بسرعة فائقة للتعامل مع المواقف المستجدة دون الالتفات بالدرجة الأولى إلى أي مكاسب يجنيها.

وبُعد "القدرة المميزة للشخصية المخاطرة" يأتي في المرتبة الثالثة، فاتخاذ الموظف في برنامج الطوارئ قراراً بالمخاطرة يتضمن جانبين أحدهما شخصي والآخر عقلي، فالمخاطرة عملية إدراكية، لأنها عملية تقدير الاحتمالات، فالشخص يتخذ قراراته حسبما يدرك.

وذكر "محمد عبد الحميد" أن هناك عوامل ذاتية تتدخل في الإدراك، فالشخص لديه بناء من القيم والمعتقدات والاتجاهات بالإضافة إلى أنه نتاج تنشئة اجتماعية وخبرات سابقة، ويمتلك سمات وخصائص شخصية متميزة عن غيره وبناءً نفسياً منفرداً، فالمخاطر شخص مثابر، يتمتع بقدر كبير من الجرأة والإقدام، فهو يقبل أن يضع نفسه في مواقف على الرغم من أن احتمالات نجاحها بسيطة. (محمد نبيل عبد الحميد، 1995: 423)

فالأشخاص الذين يثقون بقوة في قدرتهم على حل المشكلات يمتلكون كفاءة عالية في تفكيرهم العام والخاص، ويستطيعون التصرف في المواقف المعقدة، والتي تحتاج إلى اتخاذ

قرارات صعبة، ولديهم استعداد لاتخاذ سلوك المخاطرة، بينما يكون النقيض من ذلك هؤلاء الذين يعانون من شكوك في فعالية ذواتهم. (محمد عادل العدل، 2001: 123)

وهذا يوضح مدى السمات المميزة التي يتحلى بها الموظف في فريق الطوارئ من مثابرة وثقة بنفسه.

وحيث أن بُعد "دوافع المخاطرة" جاء في الترتيب الرابع، أي قبل الأخير، فإن ذلك يدل على أن البعض فقط من الموظفين في برنامج الطوارئ يُقدمون على المخاطرة مدفوعين بحوافز داخلية وخارجية تجعلهم يُقدمون على ذلك.

ويعلل أوسيكي (1998) Osiki الفروق الدالة بين مرتفعي ومنخفضي الدافعية في مستوى المخاطرة لصالح الدافعية المرتفعة إلى نوع التعزيز الذي يتضمن الأداء على مهام المخاطرة، فربما يكون له تأثير على استعداد الأفراد لأن يكونوا مخاطرين سواء أكانت هذه المخاطرة معتدلة أو متطرفة. (جمال مختار حمزة، 2002: 289)

وبُعد "المخاطرة بتحديث أساليب العمل" يأتي في المرتبة الأخيرة، وهذا يعني أن جزء من فريق الطوارئ عنده الجرأة والشجاعة فقط لتحديث أساليب العمل، وهذا يرجع إلى قوة موقع وشخصية وأهمية الموظف الذي يقوم بذلك، كما أن المخاطرة بتحديث أساليب العمل تحتاج إلى أشخاص مهيئين إداريا بشكل كبير وفي نفس الوقت يملكون من الشجاعة ما لم يملكه أحد آخر.

وتذكر "منار القطاونة" أن تحديث أساليب العمل تعني قدرة العاملين في المنظمة على استخدام أساليب عمل جديدة رغم المخاطر التي قد تنجم عن ذلك، كما تتعلق أيضا بقابلية الإدارة على أن تستغل تلك الأساليب وتطورها وتشجعها. (منار القطاونة، 2000: 145-171)

2- نتائج السؤال الثاني الذي ينص على: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة على مقياس الرضا الوظيفي بأبعاده ودرجته الكلية، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (11)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة على مقياس الرضا الوظيفي

الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
الحوافز بأنواعها	10	34.86	8.97	77.5	3
الانتماء للعمل	10	36.15	6.86	72.3	4
الأمن الوظيفي	9	30.06	5.73	60.1	5
العلاقة مع زملاء العمل	10	39.31	4.78	78.6	2
الأداء الوظيفي	10	39.62	5.32	79.2	1
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	49	180.00	23.26	73.5	

قام الباحث بإعطاء مستويات للوزن النسبي لأبعاد الرضا الوظيفي لسهولة توضيح وفهم النتائج على النحو التالي:

جدول (12)

الوزن النسبي و تسمية المستويات للرضا الوظيفي

الوزن النسبي %	المستوى
أقل من 50 %	منخفض
من 50 % إلى أقل من 60 %	مقبول
من 60 % إلى أقل من 70 %	متوسط
من 70 % إلى أقل من 80 %	جيد
من 80 % إلى أقل من 90 %	جيد جداً
من 90 % إلى 100 %	ممتاز

يتضح من الجدول السابق أن الدرجة الكلية لأبعاد الرضا الوظيفي لدى أفراد مجتمع الدراسة من موظفي برنامج الطوارئ تقع عند مستوى جيد بوزن نسبي (73.5%).

وتبين أن مستويات الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تتراوح بين وزن نسبي (60.1-79.2)

- يأتي بُعد "الأداء الوظيفي" في أعلى المراتب بوزن نسبي (79.2%).
- يليه بُعد "العلاقة مع زملاء العمل" بوزن نسبي (78.6%).
- ويأتي بعد "الحوافز بأنواعها" في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (77.5%).
- وفي المرتبة الرابعة يأتي بُعد "الانتماء للعمل" بوزن نسبي (72.3%).
- وفي المرتبة الأخيرة يأتي بُعد "الأمن الوظيفي" بوزن نسبي (60.1%).

يعزو الباحث النسبة الجيدة للدرجة الكلية لأبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في محافظات غزة إلى أنها تتلاءم وطبيعة شخصية الموظف في برنامج الطوارئ حيث أنه شخص يتمتع بالرضا بشكل عام رغم العمل الشاق الذي يقوم به في خدمة اللاجئين الفلسطينيين، والرضا بمفهومه العام يعبر عن نظرة الموظف لعمله بإيجابية وهو يكاد يكون إحدى ثقافات الموظف في برنامج الطوارئ، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة أبو شمالة (2010) ودراسة العريقي (2009)، حيث سجل الرضا الوظيفي درجات عالية لدى أفراد مجتمعات دراساتهم.

ولتفسير ترتيب مستويات الرضا الوظيفي يأتي بُعد "الأداء الوظيفي" في أعلى المراتب بوزن نسبي (79.2%)، يليه بُعد "العلاقة مع زملاء العمل" بوزن نسبي (78.6%)، ويأتي بُعد "الحوافز بأنواعها" في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (77.5%)، وفي المرتبة الرابعة يأتي بُعد "الانتماء للعمل" بوزن نسبي (72.3%)، وفي المرتبة الأخيرة يأتي "الأمن الوظيفي" بوزن نسبي (60.1%).

ويفسر الباحث ذلك الترتيب مبتدئاً ببُعد "الأداء الوظيفي" الذي حاز على أعلى درجة من بين باقي الأبعاد، وهذا يرجع إلى أن أداء فريق الطوارئ أداء جيد ويستند إلى مهارات عالية وكفاءات جيدة، وهذا يوضح بأن الموظف في فريق الطوارئ راضٍ بشكل عام عن أداءه، وبالتأكيد فإن رضاه عن أداءه هو مقدمة عن رضاه عن وظيفته.

وذكر "أحمد عاشور" بأن عند تحقيق العامل لأداء عالٍ في ظل نظام حوافز محدد وعادل، يحصل العامل على حوافز وعوائد نتيجة أدائه المرتفع فتزداد بذلك إشباعاته المادية من جهة وتزداد مكانته بين زملائه في المنظمة، وهذا ما يدفع العامل إلى الشعور بالفخر والاعتزاز بالنفس من جهة أخرى وينعكس ذلك إيجاباً على درجة الرضا الوظيفي لديه. (أحمد صقر عاشور، 1983: 57-59)

أما بُعد "العلاقة مع زملاء العمل" الذي حاز على المرتبة الثانية وبمستوى جيد أيضا فإنه يعكس أجواء المحبة والود والتعاون بين أفراد فريق الطوارئ، وهذه العلاقة هي ركيزة أساسية في العمل المتكامل بين أفراد الفريق وهذا يعكس روح العمل الجماعي الذي أحيانا تفرضه ظروف

العمل الصعبة في برنامج الطوارئ، كما أنها تعكس طبيعة العلاقات الاجتماعية الممتازة بين الموظفين، حيث أن علاقتهم جزء لا يتجزأ من علاقة أفراد الشعب الفلسطيني الاجتماعية الجيدة، فالعلاقات الاجتماعية الجيدة في الشعب الفلسطيني تُعتبر ثقافة راسخة في هذا الشعب، وهذا البعد عمل على رضا الموظف في برنامج الطوارئ عن وظيفته.

ويذكر "زكريا لال" أن الرضا عن العمل يزيد لدى أولئك الذين يتمتعون بشعبية في بيئة العمل، والذين ينتمون إلى جماعة عمل متجانسة وممن تتاح لهم فرص أكثر للتفاعل الاجتماعي أثناء العمل. (زكريا يحيى لال، 2007: 113-117)

أما بالنسبة لُبعد "الحوافز بأنواعها" فقد جاء في المرتبة الثالثة وبمستوى جيد، حيث يعكس أهمية الحوافز بكل أنواعها للموظف في برنامج الطوارئ، الذي هو بحاجة ماسة لتحفيزه مادياً ومعنوياً، وهذا ينسجم مع طبيعة النفس البشرية التي تميل إلى الحب والتقدير والمكافئات والعلاوات، الأمر الذي يزيد من رضا الموظف عن عمله مما يجعله يزيد من سلوكه الإيجابي في العمل.

ويذكر "كامل عويضة" بأن الحوافز عبارة عن متغيرات أو عوامل تؤدي إلى تغير إيجابي في السلوك، وموضوع الحوافز له أبعاد وجذور اجتماعية ونفسية، ولا يمكن فصل ذلك عن طبيعة العلاقات، والقيم والتقاليد السائدة في المجتمع. (كامل محمد عويضة، 1996: 91-94)

أما بالنسبة لبُعد "الانتماء للعمل" فيأتي في المرتبة الرابعة وقبل الأخيرة وبمستوى جيد أيضاً وتفسير ذلك أن الموظف في برنامج الطوارئ يتمتع بانتماء أصيل لبرنامجه، وهذا يرجع لأمرين، أولهما اقتناعه بالعمل بهذا البرنامج ولقناعته بالمساعدات والخدمات التي يقدمها هذا البرنامج للحالات الإنسانية المحتاجة، وثانيهما حصول هذا الموظف على حقوقه في العمل، وهذا يدل على رضاه عن وظيفته.

ويذكر "زياد الشاعر" بأن الانتماء للعمل يتعلق بدرجة انتساب العاملين للمنظمة التي يعملون بها، وإخلاصهم لها ولرسالتها ولأهدافها ومدى رضاهم عن وظائفهم التي يشغلونها. (زياد المعشر، 2001: 6)

أما بُعد "الأمن الوظيفي" فيأتي في المرتبة الأخيرة من بين أبعاد الرضا، وبمستوى متوسط بشكل عام ولكنه متدني مقارنةً بالأبعاد الأخرى، وهذه نتيجة طبيعية عند موظف الوكالة الذي لا يتمتع بأي ضامن لأمنه الوظيفي ويأتي نتيجة تخوفه من إجراءات الوكالة في السنوات الماضية التي اتخذتها ضد بعض الموظفين من توقيف وفصل من العمل دون تحديد سلم عقوبات واضح مما أدخل الموظف في الوكالة في نفق الخوف والقلق من المستقبل.

ويذكر "كامل المغربي" بأن الأمن الوظيفي يعني منح الفرد وظيفة دائمة ومستقرة تمنحه الاستقرار الفكري وتجنبه القلق على مصيره الوظيفي، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وضمان الولاء. (كامل محمد المغربي، 304:1995)

3- النتائج المتعلقة بالفرض الأول الذي ينص على:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة".

للكشف عن العلاقة بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لأفراد العينة (ن= 210) استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (13)

يبين معاملات الارتباط بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة

المتغيرات	سلوك المخاطرة					
	قبول المخاطرة	دوافع المخاطرة	المخاطرة باتخاذ القرارات	المخاطرة بتحديث أساليب العمل	القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	سلوك المخاطرة ككل
الحوافز بأنواعها	0.003	0.363**	0.004	0.030	0.038	0.086
الانتماء للعمل	0.146*	0.352**	0.192**	0.226**	0.277**	0.336**
الأمن الوظيفي	0.044	0.305**	0.010	0.051	0.061	0.136*
العلاقة مع زملاء العمل	0.128	0.126	0.235**	0.012	0.165*	0.179**
الأداء الوظيفي	0.024	0.096	- 0.011	- 0.052	0.128	0.059
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	0.087	0.367**	0.106	0.058	0.145*	0.216**

* ≤ 0.05 ** ≤ 0.01

قيمة ر الجدولية (د.ح= 208) عند 0.05 = 0.138، وعند 0.01 = 0.181

يتضح من الجدول (13) السابق وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المخاطرة بشكل عام لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية، وهذا يؤكد رفض الفرض الصفري السابق والتأكيد على قبول الفرض البديل الموجه بوجود علاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المخاطرة، وقد كشفت النتائج عن:

- كشفت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ومستوى (0.01)، بين الانتماء للعمل من ناحية وسلوك المخاطرة بأبعاده ودرجته الكلية لدى أفراد العينة.
- وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.01)، بين دوافع المخاطرة من ناحية وبين الحوافز بأنواعها والأمن الوظيفي والدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.
- وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، بين العلاقة مع زملاء العمل من ناحية والمخاطرة باتخاذ القرارات من ناحية أخرى لدى أفراد العينة.
- وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، بين القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة من ناحية والعلاقة مع زملاء العمل والدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.
- وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.01)، بين سلوك المخاطِرَة ككل من ناحية والعلاقة مع زملاء العمل والدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة التي كشفت عن وجود علاقة بين أبعاد المخاطرة وأبعاد الرضا الوظيفي وكذلك الدرجة الكلية لأبعاد كلا المتغيرين إلى أن الموظف عندما يتمتع بعوامل الرضا الوظيفي فإن ذلك يكون دافع جيد للشجاعة في اتخاذ القرار والشجاعة في قبول وتقبل المصاعب وتطور أساليب العمل والتعامل مع المواقف الخطرة بثقة وثبات والتصرف بتلقائية دون الخوف من النتائج.

ونلاحظ أن بُعد "الانتماء للعمل" أكثر أبعاد الرضا الوظيفي ارتباطاً مع جميع أبعاد سلوك المخاطرة بوجود علاقة دالة إحصائياً، وهذا يبين أهمية انتماء موظف برنامج الطوارئ لعمله، حيث أنه استشعر انتمائه لعمله من خلال أهمية ومكانة برنامج الطوارئ في تقديم الخدمات والمساعدات للاجئين الفلسطينيين، الأمر الذي دفعه لتبني وقبول سلوك المخاطرة وعدم الخوف وثقته بنفسه باتخاذ قرارات جريئة وتطوير أساليب عمله.

ولاحظ الباحث من خلال عرضه للدراسات السابقة أنه لا توجد دراسة في حدود علمه تناولت متغيرات دراسته الحالية، سوى دراسة واحدة ذكرها العبيدي في دراساته وهي علاقة سلوك المخاطرة بالرضا عن العمل والإنتاجية وتعود لبترونيو (Petronio1978)، فقد حاولت التوصل إلى العلاقة بين نمطين من المجازفة (وهي المجازفة بالأسلوب العقلاني والمجازفة مع وجود الجماعة) ومستوى الإنتاجية والرضا عن العمل، وبعد تطبيق استبانة أُعدت لهذا الغرض على

عينة من الذكور تبين أن الإنتاجية والرضا عن العمل يرتبطان بسلوك المجازفة مع وجود الجماعة. (سعد خضير العبيدي، 1987: 31-34)
وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في وجود علاقة ما بين سلوك المخاطرة والرضا الوظيفي.

4- النتائج المتعلقة بالفرض الثاني الذي ينص على:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة".

ويتفرع منه الفروض التالية:

4.1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى للنوع الاجتماعي لدى أفراد العينة.

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بالمقارنة بين متوسط درجات الموظفين (ن= 129) ومتوسط درجات الموظفات (ن= 81) في درجاتهم على مقياس سلوك المخاطرة موضوع الدراسة باستخدام اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات عينتين مستقلتين، واستخدم الباحث هذا المقياس الإحصائي البارامتري بسبب اعتدالية توزيع الدرجات في كل من مجموعتي التطبيق، إضافة إلى أن عدد أفراد العينة يزيد عن ثلاثين فرداً، الأمر الذي يحقق شروط استخدام مقياس (ت) للفرق بين متوسطي مجموعتين مستقلتين. (صلاح الدين علام، 2005: 210)
والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (14)

اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجات الموظفين والموظفات في سلوك المخاطرة

أبعاد سلوك المخاطرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	الموظفون	25.52	4.20	2.509	دالة عند 0.05
	الموظفات	23.99	4.47		
دوافع المخاطرة	الموظفون	27.33	5.57	0.678	غير دالة إحصائياً
	الموظفات	26.83	4.50		
المخاطرة باتخاذ القرارات	الموظفون	28.55	4.41	1.048	غير دالة إحصائياً
	الموظفات	27.95	3.35		
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	الموظفون	26.02	5.20	3.242	دالة عند 0.01
	الموظفات	23.78	4.29		
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	الموظفون	29.41	5.61	4.405	دالة عند 0.01
	الموظفات	25.86	5.79		
سلوك المخاطرة ككل	الموظفون	136.82	18.11	3.413	دالة عند 0.01
	الموظفات	128.41	16.18		

قيمة (ت) الجدولية (د.ح= 208) عند مستوى دلالة 0.05 = 1.96، عند مستوى دلالة 0.01 = 2.58

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) ومستوى أقل من (0.01) بين متوسطي درجات مجموعتي الموظفين والموظفات من أفراد العينة في قبول المخاطرة، والمخاطرة بتحديث أساليب العمل، والقدرات المميزة للشخصية المخاطرة، وفي الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة، وكانت الفروق لصالح الموظفين.
- إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين متوسطي درجات مجموعتي الموظفين والموظفات في دوافع المخاطرة، المخاطرة باتخاذ القرارات.

ويتضح من نتيجة الفرض السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الموظفين، وهذا يؤكد رفض الفرض الصفري السابق والتأكيد على قبول الفرض البديل الموجه بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الموظفين.

ويعزو الباحث وجود فروق في سلوك المخاطرة لدى كل من الموظفين والموظفات في برنامج الطوارئ في أبعاد قبول المخاطرة، والمخاطرة بتحديث أساليب العمل، والقدرات المميزة

للشخصية المخاطرة، وفي الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لصالح الموظفين الذكور إلى عدة عوامل وهي:

– أن التنشئة الأسرية للأنثى منذ الولادة والبيئة الاجتماعية المحيطة والثقافة السائدة في مجتمعاتنا الشرقية الذكورية بشكل عام يحول دون سلوك الأنثى للمخاطر وتحمل المسئولية بشكل كامل أو اتخاذ قرارات مصيرية في حياتها.

– أن الإناث بطبيعتهن الفسيولوجية أضعف من الذكور، وهذا يعكس مخاطرتهن المتدنية بالنسبة للرجل، فمجرد قبول المخاطرة وتحديث أساليب العمل تتعلق مباشرة بسمات وصفات شخصية تميز الذكر عن الأنثى.

– عدم تقبل الإناث للفشل الذي ربما ينتج عن سلوك المخاطرة وميلهن الفطري إلى النجاح بشكل عام.

وهذه النتيجة تتوافق مع العديد من نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة درداح الشاعر (2005) ودراسة سليمان (1996) وكذلك بعض الدراسات مثل فاطمة حلمي (1995) والتي كشفت نتائجها عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنين والبنات لصالح البنين في اتخاذ المخاطرة. (جمال حمزة، 2002: 305–306)

ويذكر "عادل هريدي" بالإشارة لدراسة لكاس (Kass, 1964) إلى إقدام الأطفال الذكور على المخاطرة بدرجة أكبر من إقدام الأطفال الإناث عليها، كما ارتبطت المخاطرة بالذكورة في دراسة (Lasorsa & Shoemaker , 1988) مقارنة بالإناث، كما تحققت نتائج مشابهة في دراسة (Bush & Iannoti) ، وتوصل (Byrnes,J.,Miller , D.& Schafer,W.D.1999)، إلى وجود فروق في تمييز مواقف المخاطرة بين الرجال والأولاد من جهة وبين النساء والبنات من جهة أخرى، فالذكور يخاطرون عندما تكون المخاطرة غير مرغوب فيها بينما الإناث لا يخاطرن حتى في المواقف التي تتطلب المخاطرة، مما يشير إلى ميل الذكور للفشل غير المتوقع، بينما الإناث يملن لأن ينجزن نجاحاً أقل مما ينبغي لهن، وأن الذكور بصفة عامة أكثر مخاطرة من الإناث بفارق مقداره 6%.(عادل محمد هريدي، 2002: 116–117)

ويعزو الباحث عدم وجود فروق في سلوك المخاطرة لدى كل من الموظفين والموظفات في برنامج الطوارئ في الأبعاد "دوافع المخاطرة، المخاطرة باتخاذ القرارات"، إلى أن هذين البعدين لا يتعلقان بفروق شخصية وجسمية بقدر تعلقهما بالإرادة، والإرادة لدى الموظفين والموظفات في برنامج الطوارئ تكاد تكون واحدة لأن العمل في برنامج الطوارئ يتطلب إرادة صلبة وقوية.

4.2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى للحالة الاجتماعية لدى أفراد العينة.

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بالمقارنة بين متوسط درجات المتزوجين (ن= 174) ومتوسط درجات غير المتزوجين (ن= 36) في درجاتهم على مقياس سلوك المخاطرة موضوع الدراسة باستخدام اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات عينتين مستقلتين، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (15)

اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين في سلوك المخاطرة

سلوك المخاطرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	متزوج	24.79	4.40	1.032	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	25.61	4.18		
دوافع المخاطرة	متزوج	26.91	5.23	1.389	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	28.22	4.86		
المخاطرة باتخاذ القرارات	متزوج	28.43	4.15	0.838	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	27.81	3.41		
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	متزوج	24.98	4.95	1.086	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	25.97	5.11		
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	متزوج	27.98	6.11	0.323	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	28.33	4.99		
سلوك المخاطرة ككل	متزوج	133.09	18.24	0.875	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	135.94	15.70		

قيمة (ت) الجدولية (د.ح= 208) عند مستوى دلالة 0.05 = 1.96، عند مستوى دلالة 0.01 = 2.58

يتبين من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين متوسطي درجات مجموعتي المتزوجين وغير المتزوجين في سلوك المخاطرة بأبعاده ودرجته الكلية وهذا يشير إلى تحقق الفرض الصفري والقبول به.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن طبيعة عمل الموظف في فريق الطوارئ لا تختلف باختلاف الحالة الاجتماعية، فلطبيعة المهنة أهداف واضحة وغايات محددة وجميع أفراد فريق الطوارئ

سواءً كانوا متزوجين أو غير متزوجين يتعرضون لنفس الظروف أثناء عملهم، فهم يقومون بعمل تكاملي نكاد لا نفرق بينهم في كثير من الأحيان من شدة ضغط العمل الواقع على الجميع.
وقد أشار "عادل هريدي" إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المخاطرة والحالة الاجتماعية. (عادل محمد هريدي، 2002: 117)
كذلك اتفقت هذه الدراسة مع دراسة الديري (2011) ودراسة اليازجي (2011)، اللتين توصلتا إلى نفس النتائج في دراستيهما.

4.3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى للمؤهل العلمي لدى أفراد العينة.

تم إجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المؤهل العلمي (ثانوية عامة وأقل، دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (16)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف

عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً للمؤهل العلمي لأفراد العينة

سلوك المخاطرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	بين المجموعات	283.00	3	94.33	5.265	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	3690.93	206	17.92		
	المجموع	3973.93	209			
دوافع المخاطرة	بين المجموعات	202.91	3	67.64	2.579	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5403.35	206	26.23		
	المجموع	5606.27	209			
المخاطرة باتخاذ القرارات	بين المجموعات	133.31	3	44.44	2.497	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3272.31	206	15.89		
	المجموع	3405.62	209			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	بين المجموعات	629.28	3	209.76	9.497	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	4549.85	206	22.09		
	المجموع	5179.12	209			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	بين المجموعات	121.76	3	40.59	1.159	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7212.85	206	35.01		
	المجموع	7334.61	209			
سلوك المخاطرة ككل	بين المجموعات	4933.51	3	1644.50	5.508	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	61505.77	206	298.57		
	المجموع	66439.28	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=3، 206) عند مستوى دلالة 0.05= 2.60، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.78

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في قبول المخاطرة، والمخاطرة بتحديث أساليب العمل، والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة تبعاً للمؤهل العلمي لأفراد العينة.
- في حين لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في بقية سلوكيات المخاطرة تبعاً للمؤهل العلمي لأفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة في أدائهم على سلوكيات المخاطرة ذات الدلالة الإحصائية تبعاً للمؤهل العلمي:

جدول (17)

يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً للمؤهل العلمي

سلوك المخاطرة	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
قبول المخاطرة	ثانوية عامة فأقل	26	23.08	3.63
	دبلوم	43	25.40	4.62
	بكالوريوس	130	24.80	4.30
	دراسات عليا	11	29.00	2.86
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	ثانوية عامة فأقل	26	22.23	4.14
	دبلوم	43	24.86	5.20
	بكالوريوس	130	25.32	4.64
	دراسات عليا	11	31.18	4.53
سلوك المخاطرة ككل	ثانوية عامة فأقل	26	124.77	16.51
	دبلوم	43	133.95	19.41
	بكالوريوس	130	133.84	16.23
	دراسات عليا	11	149.82	22.11

والجدول التالي يبين نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوكيات المخاطرة تبعاً للمؤهل العملي:

جدول (18)

نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً للمؤهل العلمي

سلوك المخاطرة	البيان	ثانوية عامة فأقل	دبلوم	بكالوريوس
قبول المخاطرة	دبلوم	2.318		
	بكالوريوس	1.723	0.595	
	دراسات عليا	*5.923	3.605	*4.200
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	دبلوم	2.630		
	بكالوريوس	*3.092	0.463	
	دراسات عليا	*8.951	*6.321	*5.859
سلوك المخاطرة ككل	دبلوم	9.184		
	بكالوريوس	9.069	0.115	
	دراسات عليا	*25.049	15.865	*15.980

يتبين من الجدولين السابقين:

- أن الفروق في قبول المخاطرة، كانت بين مجموعة من يحملون شهادة الدراسات عليا من ناحية ومجموعتي ثانوية فأقل وبكالوريوس، وكانت لصالح مجموعة من يحملون شهادة دراسات عليا من أفراد العينة.
- أن الفروق في المخاطرة بتحديث أساليب العمل، كانت بين مجموعة من يحملون شهادة دراسات عليا من ناحية ومجموعات ثانوية فأقل، دبلوم، وبكالوريوس، لصالح مجموعة من يحملون شهادة دراسات عليا من أفراد العينة.
- أن الفروق في المخاطرة بتحديث أساليب العمل، كانت بين مجموعة بكالوريوس ومجموعة ثانوية فأقل، لصالح مجموعة بكالوريوس من أفراد العينة.
- أن الفروق في سلوك المخاطرة ككل، كانت بين مجموعة من يحملون شهادة دراسات عليا من ناحية ومجموعتي ثانوية فأقل وبكالوريوس، لصالح مجموعة دراسات عليا من أفراد العينة.

ويرى الباحث أن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين سلوك المخاطرة ومستوى التعليم للموظف ينفي الفرض الصفري ويؤكد على الفرض البديل الموجه، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى للمؤهل العلمي لدى أفراد العينة لصالح الأفراد حاملي شهادات الدراسات العليا.

ويعزو الباحث السبب في أن الأفراد أصحاب المؤهلات العليا أكثر مخاطرة في بُعدي تطوير سلوك العمل واتخاذ القرار لأن هؤلاء الأفراد أهَّلتْهم شهاداتهم العلمية العليا في تبوء مناصب ذات مكانة عليا قريبة من اتخاذ القرار وبالتالي فهم قادرين بشكل كبير على اتخاذ القرار بشكل مريح وأيضاً قادرين على تطوير أساليب العمل، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة الشاعر (2005)، بينما أكد "عادل هريدي" في دراسات أخرى بارتباط المخاطرة بانخفاض مستوى التعليم وذلك أن الجامعيين أكثر حذراً عند اتخاذ المخاطرة مقارنة بمن هم أقل في مستوى التعليم. (عادل محمد هريدي، 2002: 118)

4.4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى لسنوات الخبرة لدى أفراد العينة.

قام الباحث بإجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل، 6-10 سنوات، 11 – 15 سنة، أكثر من 15 سنة) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (19)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف

عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لسنوات الخبرة لأفراد العينة

سلوك المخاطرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	بين المجموعات	224.64	3	74.88	4.114	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	3749.29	206	18.20		
	المجموع	3973.93	209			
دوافع المخاطرة	بين المجموعات	8.70	3	2.90	0.107	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5597.57	206	27.17		
	المجموع	5606.27	209			
المخاطرة باتخاذ القرارات	بين المجموعات	65.61	3	21.87	1.349	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3340.02	206	16.21		
	المجموع	3405.62	209			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	بين المجموعات	128.50	3	42.83	1.747	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5050.62	206	24.52		
	المجموع	5179.12	209			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	بين المجموعات	146.18	3	48.73	1.396	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7188.43	206	34.90		
	المجموع	7334.61	209			
سلوك المخاطرة ككل	بين المجموعات	2195.62	3	731.87	2.347	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	64243.66	206	311.86		
	المجموع	66439.28	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=3، 206) عند مستوى دلالة 0.05= 2.60، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.78

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في بُعد "قبول المخاطرة" تبعاً لسنوات الخبرة لأفراد العينة.
- في حين لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في باقي أبعاد سلوك المخاطرة تبعاً لسنوات الخبرة لأفراد العينة، وكذلك سلوك المخاطرة ككل.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة في أدائهم على سلوكيات المخاطرة ذات الدلالة الإحصائية تبعاً لسنوات الخبرة:

جدول (20)

يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً لسنوات الخبرة

سلوك المخاطرة	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
قبول المخاطرة	5 سنوات فأقل	81	24.28	3.98
	6-10 سنوات	87	25.52	4.32
	11-15 سنة	19	27.11	4.90
	أكثر من 15 سنة	23	23.17	4.50

والجدول التالي يبين نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوكيات المخاطرة تبعاً لسنوات الخبرة:

جدول (21)

نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لسنوات الخبرة

المتغير	البيان	5 سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة
قبول المخاطرة	6-10 سنوات	1.233		
	11-15 سنة	2.821	1.588	
	أكثر من 15 سنة	1.110	2.343	3.931*

يتبين من الجدولين السابقين:

- أن الفروق في بُعد "قبول المخاطرة" كانت بين مجموعة ذوي الخبرة (11–15 سنة) ومجموعة ذوي الخبرة (أكثر من 15 سنة)، لصالح مجموعة ذوي الخبرة (11–15 سنة) من أفراد العينة.
- ويتضح مما سبق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة وهذا يشير إلى تحقق الفرض الصفري والقبول به، باستثناء بُعد قبول المخاطرة فهو دال إحصائياً في سنوات الخبرة، لصالح مجموعة ذوي الخبرة (11–15 سنة) من أفراد العينة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة في عدم وجود دلالة في سلوك المخاطرة تُعزى لسنوات الخبرة إلى أن طبيعة العمل الشاق والمتعب في برنامج الطوارئ تحتاج بالدرجة الأولى إلى من يملك القوة البدنية والعقلية وأن يكون من أصحاب النشاط الجيد والهمة العالية دون النظر لسنوات الخبرة لديهم، فالمخاطرة باتخاذ القرارات وتطوير أساليب العمل وغيرها من الأعمال تتطلب خبرات، ولكن تتطلب بالدرجة الأولى إلى من يملك العزيمة والإرادة والقوة وتحقيق النجاح.

أما بالنسبة لبُعد "قبول المخاطرة" فهو دال إحصائياً في سلوك المخاطرة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، لصالح الفئة من (11–15)، وهذا يتم تفسيره في إطار أن الموظفين ربما يحتاجون لخبرة في العمل تؤهلهم لإدراك مفهوم المخاطرة وما يترتب عليها من أمور سلبية، وهذا لا نجده عند عنصر الشباب الذين أثبتت الدراسات المختلفة أنهم يسلكون سلوك المخاطرة بشكل أكبر من الكبار بشكل عام.

ويتفق مع هذه النتيجة كلٍ من دراسة الديري (2011)، ودراسة اليازجي (2011) في عدم تأثير سنوات الخبرة على الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة.

4.5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى لطبيعة المهنة لدى أفراد العينة.

تم إجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر طبيعة المهنة (مسئول إداري- موظف ميداني- مسئول مخازن- كاتب- عامل) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (22)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف

عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لطبيعة المهنة لأفراد العينة

سلوك المخاطرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	بين المجموعات	166.933	4	41.733	2.247	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3806.995	205	18.571		
	المجموع	3973.929	209			
دوافع المخاطرة	بين المجموعات	221.431	4	55.358	2.107	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5384.835	205	26.267		
	المجموع	5606.267	209			
المخاطرة باتخاذ القرارات	بين المجموعات	184.817	4	46.204	2.941	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	3220.807	205	15.711		
	المجموع	3405.624	209			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	بين المجموعات	333.036	4	83.259	3.522	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	4846.088	205	23.639		
	المجموع	5179.124	209			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	بين المجموعات	272.218	4	68.055	1.975	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7062.396	205	34.451		
	المجموع	7334.614	209			
سلوك المخاطرة ككل	بين المجموعات	4516.129	4	1129.032	3.738	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	61923.152	205	302.064		
	المجموع	66439.281	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=4، 205) عند مستوى دلالة 0.05= 2.37، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.32

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في بُعد "المخاطرة بتحديث أساليب العمل" وفي الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة، وعند مستوى (0.05) في بُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" تبعاً لطبيعة المهنة لأفراد العينة.
- في حين لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في بُعد "قبول المخاطرة" وبُعد "دوافع المخاطرة" وبُعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطرة" تبعاً لطبيعة المهنة لأفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة في أدائهم على سلوكيات المخاطرة ذات الدلالة الإحصائية تبعاً لطبيعة المهنة:

جدول (23)

يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً لطبيعة المهنة

سلوك المخاطرة	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المخاطرة باتخاذ القرارات	مسئول إداري	51	28.68	4.183
	موظف ميداني	75	28.89	4.048
	مسئول مخازن	20	29.55	4.358
	كاتب	37	26.70	3.494
	عامل	27	27.33	3.573
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	مسئول إداري	51	27.03	4.685
	موظف ميداني	75	24.90	4.662
	مسئول مخازن	20	25.85	4.693
	كاتب	37	23.97	6.162
	عامل	27	23.37	3.691
سلوك المخاطرة ككل	مسئول إداري	51	138.90	16.821
	موظف ميداني	75	134.21	16.853
	مسئول مخازن	20	137.30	21.287
	كاتب	37	125.45	19.047
	عامل	27	130.11	13.984

والجدول التالي يبين نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوكيات المخاطرة ذات الدلالة تبعاً لطبيعة المهنة:

جدول (24)

نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لطبيعة المهنة

سلوك المخاطرة	البيان	مسئول إداري	موظف ميداني	مسئول مخازن	كاتب
المخاطرة باتخاذ القرارات	موظف ميداني	0.2071			
	مسئول مخازن	0.8637	0.6567		
	كاتب	1.9836	2.1906	2.8473	
	عامل	1.3529	1.5600	2.2167	0.630
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	موظف ميداني	2.132			
	مسئول مخازن	1.189	0.943		
	كاتب	3.066	0.933	1.877	
	عامل	3.668 *	1.536	2.479	0.602
سلوك المخاطرة ككل	موظف ميداني	4.688			
	مسئول مخازن	1.602	3.086		
	كاتب	13.442 *	8.753	11.840	
	عامل	8.790	4.102	7.188	4.651

يتبين من الجدولين السابقين:

- أن الفروق في بُعد "المخاطرة بتحديث أساليب العمل" كانت بين مجموعة ذوي طبيعة المهنة مسئول إداري وعامل، لصالح مجموعة مسئول إداري من أفراد العينة.
- وكانت الفروق في سلوك المخاطرة ككل بين مجموعة ذوي طبيعة المهنة مسئول إداري وكاتب لصالح مجموعة مسئول إداري من أفراد العينة.
- في حين لم يكشف اختبار شيفيه عن اتجاه الفروق في بُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" تبعاً لطبيعة المهنة.

يتضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى لمتغير طبيعة المهنة وهذا يشير إلى رفض الفرض الصفري وعدم القبول به، وهذا يتحقق على كل من بُعد "تطوير أساليب العمل" وبُعد "اتخاذ القرارات"، وذلك لصالح مسئول إداري.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن طبيعة عمل المسئول الإداري تمكنه أكثر من غيره في تطوير أساليب العمل واتخاذ القرارات، وهذا يرجع إلى تمتعه بكثير من الصفات الإدارية التي تؤهله لذلك، وهذه الصفات حصوله مثلاً على مؤهلات علمية في المجال الإداري، كذلك امتلاكه لصفات قيادية بحكم موقعه الوظيفي، كذلك أن المسئول الإداري في أغلب الأحيان يكون من قيادات العمل الذين يمتلكون صنع القرار ويمتلكون وسائل تطوير العمل.

أما بالنسبة للأبعاد الثلاثة المتبقية وهي قبول المخاطرة ودوافع المخاطرة والسمات الشخصية للمُخاطِر فلا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لطبيعة العمل، وهذا يدل على أن معظم الموظفين في برنامج الطوارئ يسلكون سلوك المخاطرة بشكل واحد بغض النظر عن طبيعة عملهم، مما يدل على تمتعهم بنفس القدر من المخاطرة في هذه الأبعاد وهذا غير مستهجن على فريق برنامج الطوارئ الذي يعاني أفراده نفس الظروف من المخاطرة، وكذلك تشابههم بشكل كبير بالسمات الشخصية وهذا يدل على أن اختيارهم بالأساس كان على امتلاك هؤلاء الأفراد لهذه السمات الشخصية الجيدة.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة "محمد رزق" اليازجي (2011)، التي تؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لطبيعة المهنة.

4.6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى لمكان العمل لدى أفراد العينة.

قام الباحث بإجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر مكان العمل (مكتب غزة الإقليمي، المكاتب الفرعية، مراكز التوزيع، المخازن العامة، ميداني) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (25)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف

عن الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل لأفراد العينة

سلوك المخاطرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	بين المجموعات	279.96	4	69.99	3.884	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	3693.97	205	18.02		
	المجموع	3973.93	209			
دوافع المخاطرة	بين المجموعات	157.96	4	39.49	1.486	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5448.30	205	26.58		
	المجموع	5606.27	209			
المخاطرة باتخاذ القرارات	بين المجموعات	239.69	4	59.92	3.880	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	3165.93	205	15.44		
	المجموع	3405.62	209			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	بين المجموعات	62.31	4	15.58	0.624	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5116.81	205	24.96		
	المجموع	5179.12	209			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	بين المجموعات	392.74	4	98.19	2.900	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	6941.87	205	33.86		
	المجموع	7334.61	209			
سلوك المخاطرة ككل	بين المجموعات	3094.23	4	773.56	2.503	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	63345.05	205	309.00		
	المجموع	66439.28	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=4، 205) عند مستوى دلالة 0.05= 2.37، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.32

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في بُعد "قبول المخاطرة"، وبُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" تبعاً لمكان العمل لأفراد العينة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في بُعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطرة"، والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل لأفراد العينة.

- في حين لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في بقية أبعاد سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل لأفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة في أدائهم على سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل:

جدول (26)

يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل

سلوك المخاطرة	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
قبول المخاطرة	مكتب غزة الإقليمي	45	23.27	4.08
	المكاتب الفرعية	41	25.68	4.50
	مراكز التوزيع	57	26.33	3.70
	المخازن العامة	34	24.32	4.77
	ميداني	33	24.45	4.46
المخاطرة باتخاذ القرارات	مكتب غزة الإقليمي	45	26.64	4.01
	المكاتب الفرعية	41	29.88	3.63
	مراكز التوزيع	57	28.68	4.07
	المخازن العامة	34	27.91	3.86
	ميداني	33	28.45	3.99
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	مكتب غزة الإقليمي	45	26.02	5.84
	المكاتب الفرعية	41	28.85	6.38
	مراكز التوزيع	57	29.72	4.92
	المخازن العامة	34	27.56	6.46
	ميداني	33	27.39	5.79
سلوك المخاطرة ككل	مكتب غزة الإقليمي	45	128.00	18.06
	المكاتب الفرعية	41	138.49	17.98
	مراكز التوزيع	57	136.42	15.86
	المخازن العامة	34	131.00	18.70
	ميداني	33	132.82	18.07

والجدول التالي يبين نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل:

جدول (27)

نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً لمكان العمل

المتغير	البيان	مكتب غزة الإقليمي	المكاتب الفرعية	مراكز التوزيع	المخازن العامة
قبول المخاطرة	المكاتب الفرعية	2.416			
	مراكز التوزيع	3.067*	0.650		
	المخازن العامة	1.057	1.359	2.010	
	ميداني	1.188	1.228	1.879	0.131
المخاطرة باتخاذ القرارات	المكاتب الفرعية	3.234*			
	مراكز التوزيع	2.040	1.194		
	المخازن العامة	1.267	1.966	0.772	
	ميداني	1.810	1.424	0.230	0.543
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	المكاتب الفرعية	2.831			
	مراكز التوزيع	3.697*	0.866		
	المخازن العامة	1.537	1.295	2.161	
	ميداني	1.372	1.460	2.325	0.165
سلوك المخاطرة ككل	المكاتب الفرعية	10.488			
	مراكز التوزيع	8.421	2.067		
	المخازن العامة	3.000	7.488	5.421	
	ميداني	4.818	5.670	3.603	1.818

يتبين من الجدولين السابقين:

- أن الفروق في بُعد "قبول المخاطرة"، وبُعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطرة"، كانت بين مجموعة مكان العمل مكتب غزة الإقليمي ومجموعة مراكز التوزيع، لصالح مجموعة مراكز التوزيع.
- أن الفروق في المخاطرة في بُعد "اتخاذ القرارات"، كانت بين مجموعة مكتب غزة الإقليمي ومجموعة المكاتب الفرعية، لصالح مجموعة المكاتب الفرعية.
- في حين لم يستطع الاختبار الكشف عن اتجاه الفروق في الدرجة الكلية لمقياس المخاطرة بين أفراد العينة تبعاً لمكان العمل.

ويتضح من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو المخاطرة تُعزى لمتغير مكان العمل برفض الفرض الصفري وعدم القبول به، واستبداله بالفرض البديل الموجه، الذي ينص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو المخاطرة تُعزى لمتغير مكان العمل لصالح مراكز التوزيع والمكاتب الفرعية".

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن من يعملون في المكاتب الفرعية ومراكز التوزيع لبرنامج الطوارئ هم في عمل يومي مباشر مع المنتفعين من البرنامج وبالتالي هم الأقدر على اتخاذ القرارات التي تتناسب مع الواقع حيث أنهم يواجهون تحديات صعبة وكبيرة، إن كان ذلك في التعامل المباشر مع الأفراد المنتفعين من برنامج الطوارئ أو القيام بأعمال مجهدة وصعبة والتي تحتاج بدورها لاتخاذ قرارات خطيرة وسريعة فضلاً عن قبول المخاطرة و كذلك التحلي بشخصية مميزة وقادرة وقوية، وأيضاً امتلاكهم صفات قادرة على التعامل مع معظم الأحداث الطارئة والأمور الصعبة.

4.7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى للمحافظة لدى أفراد العينة.

قام الباحث بإجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المحافظة (شمال غزة، غزة، الوسطى، خانيونس، رفح) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (28)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق

في سلوك المخاطرة تبعاً للمحافظة لأفراد العينة

سلوك المخاطرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	بين المجموعات	127.71	4	31.93	1.702	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3846.21	205	18.76		
	المجموع	3973.93	209			
دوافع المخاطرة	بين المجموعات	829.18	4	207.30	8.896	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	4777.08	205	23.30		
	المجموع	5606.27	209			
المخاطرة باتخاذ القرارات	بين المجموعات	119.96	4	29.99	1.871	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3285.66	205	16.03		
	المجموع	3405.62	209			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	بين المجموعات	154.24	4	38.56	1.573	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5024.88	205	24.51		
	المجموع	5179.12	209			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	بين المجموعات	389.19	4	97.30	2.872	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	6945.42	205	33.88		
	المجموع	7334.61	209			
سلوك المخاطرة ككل	بين المجموعات	4161.54	4	1040.38	3.425	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	62277.74	205	303.79		
	المجموع	66439.28	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=4، 205) عند مستوى دلالة 0.05= 2.37، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.32

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في بُعد "دوافع المخاطرة"، والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة تبعاً للمحافظة لأفراد العينة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في بُعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطرة"، تبعاً للمحافظة لأفراد العينة.

- في حين لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في بقية أبعاد سلوك المخاطرة تبعاً للمحافظة لأفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة في أدائهم على سلوك المخاطرة ذات الدلالة الإحصائية تبعاً للمحافظة:

جدول (29)

يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على سلوك المخاطرة تبعاً للمحافظة

سلوك المخاطرة	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دوافع المخاطرة	الشمال	27	30.56	4.14
	غزة	85	28.20	4.47
	الوسطى	30	26.23	6.26
	خانيونس	17	26.06	5.93
	رفح	51	24.43	4.37
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	الشمال	27	30.74	4.78
	غزة	85	26.86	6.53
	الوسطى	30	27.17	4.75
	خانيونس	17	29.41	5.32
	رفح	51	28.65	5.77
سلوك المخاطرة ككل	الشمال	27	144.33	18.51
	غزة	85	133.14	18.02
	الوسطى	30	131.60	15.54
	خانيونس	17	134.65	17.03
	رفح	51	129.41	17.00

والجدول التالي يبين نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوكيات المخاطرة تبعاً للمحافظة:

جدول (30)

نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوك المخاطرة تبعاً للمحافظة

سلوك المخاطرة	البيان	الشمال	غزة	الوسطى	خانيونس
دوافع المخاطرة	غزة	2.356			
	الوسطى	*4.322	1.967		
	خانيونس	4.497	2.141	0.175	
	رفح	*6.124	*3.769	1.802	1.628
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	غزة	3.882			
	الوسطى	3.574	0.308		
	خانيونس	1.329	2.553	2.245	
	رفح	2.094	1.788	1.480	0.765
سلوك المخاطرة ككل	غزة	11.192			
	الوسطى	12.733	1.541		
	خانيونس	9.686	1.506	3.047	
	رفح	*14.922	3.729	2.188	5.235

يتبين من الجدولين السابقين:

- أن الفروق في بُعد "دوافع المخاطرة"، كانت بين مجموعة محافظة الشمال ومجموعتي الوسطى، رفح، لصالح مجموعة الشمال من أفراد العينة.
- أن الفروق في بُعد "دوافع المخاطرة"، كانت بين مجموعة محافظة غزة ومجموعة رفح، لصالح مجموعة غزة من أفراد العينة.
- أن الفروق في الدرجة الكلية لمقياس المخاطرة، كانت بين مجموعة محافظة الشمال ومجموعة رفح، لصالح مجموعة الشمال من أفراد العينة.
- في حين لم يستطع الاختبار الكشف عن اتجاه الفروق في بُعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطرة" بين أفراد العينة تبعاً للمحافظة.

يتضح مما سبق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى لمتغير المحافظة وهذا يشير إلى رفض الفرض الصفري وعدم القبول به، واستبداله بالفرض البديل الموجه ليصبح "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المخاطرة تُعزى لمتغير المحافظة لصالح محافظتي الشمال وغزة".

وهذا يدل على أهمية المحافظة التي يوجد بها العمل، والذي فيها يتم تقديم الخدمة للاجئين الفلسطينيين، وكانت منطقة الشمال وغزة هي الأعلى مخاطرة من بين المناطق.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن من يعملون في محافظتي الشمال وغزة يواجهون تحديات صعبة جراء طبيعة المنطقة الحدودية وخطورتها، حيث أنها منطقة يوجد بها بيوت للمستفيدين من برنامج الطوارئ ملامسة للشريط الحدودي، علاوة على أنها المنطقة الأشد سخونة أثناء الحرب على غزة، وهذا بدوره ينعكس على طبيعة عمل فريق الطوارئ، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة درداح الشاعر (2005) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المحافظة لصالح محافظات الشمال.

5- النتائج المتعلقة بالفرض الثالث الذي ينص على:

"**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في برنامج الطوارئ في محافظات غزة**".

ويتفرع منه الفروض التالية:

5.1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للنوع الاجتماعي لدى أفراد العينة.

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بالمقارنة بين متوسط درجات الموظفين (ن= 129) ومتوسط درجات الموظفات (ن= 81) في درجاتهم على مقياس الرضا الوظيفي موضوع الدراسة باستخدام اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات عينتين مستقلتين، واستخدم الباحث هذا المقياس الإحصائي البارامتري بسبب اعتدالية توزيع الدرجات في كل من مجموعتي التطبيق، إضافة إلى أن عدد أفراد العينة يزيد عن ثلاثين فرداً، الأمر الذي يحقق شروط استخدام مقياس (ت) للفرق بين متوسطي مجموعتين مستقلتين (صلاح الدين علام، 2005: 210)، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (31)

اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجات الموظفين والموظفات في الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	الموظفون	33.69	9.27	2.417	دالة عند 0.05
	الموظفات	36.73	8.18		
الانتماء للعمل	الموظفون	36.55	7.40	1.074	غير دالة إحصائياً
	الموظفات	35.51	5.89		
الأمن الوظيفي	الموظفون	29.59	6.19	1.497	غير دالة إحصائياً
	الموظفات	30.80	4.86		
العلاقة مع زملاء العمل	الموظفون	38.79	4.83	2.000	دالة عند 0.05
	الموظفات	40.14	4.60		
الأداء الوظيفي	الموظفون	39.62	5.36	0.004	غير دالة إحصائياً
	الموظفات	39.62	5.28		
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	الموظفون	178.24	25.03	1.383	غير دالة إحصائياً
	الموظفات	182.79	19.95		

قيمة (ت) الجدولية (د.ح= 208) عند مستوى دلالة 0.05 = 1.96، عند مستوى دلالة 0.01 = 2.58

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) بين متوسطي درجات مجموعتي الموظفين والموظفات من أفراد العينة في بُعد "الحوافز بأنواعها"، وبُعد "العلاقة مع زملاء العمل"، وكانت الفروق لصالح الموظفات.
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين متوسطي درجات مجموعتي الموظفين والموظفات في الانتماء للعمل، الأمن الوظيفي، الأداء الوظيفي، والدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور، إناث) وهذا يشير إلى قبول الفرض الصفري.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الظروف المحيطة بالموظفين إن كانوا ذكوراً أو إناثاً هي نفسها نفس الظروف، لذلك نجد أن أبعاد الرضا الوظيفي وهي الانتماء للعمل، الأمن الوظيفي، الأداء الوظيفي، كلها تقريباً في مستوى واحد عند جميع الموظفين.

أما بالنسبة لبُعدي "الحوافز بأنواعها" و"العلاقة مع زملاء العمل"، فهناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الموظفات، ولا دهشة في ذلك، فالمرأة تميل بطبيعتها الأنثوية الرقيقة إلى حب الحوافز بنوعيها المادي والمعنوي ، فالمال والتقييم والكلمة الطيبة تؤثر على عمل المرأة بزيادة رضاها الوظيفي ومن ثم زيادة إنتاجها، كذلك تتميز المرأة في حرصها على بناء علاقات طيبة مع زملاء العمل وتوسيع دائرة علاقاتها الاجتماعية في بيئة العمل، وهذا يرجع ربما إلى ما تعانيه المرأة في المجتمعات الشرقية المحافظة على العادات والتقاليد المتوارثة في البيوت من تقييد حريتها في إنشاء علاقات خارج البيت، فتجد الفرصة مواتية من تعويض هذه العلاقة من خلال بيئة العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة علي يحيى الشهري (2003) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لصالح الموظفات.

وأشارت "ماجدة العطية" إلى بعض الدراسات التي ذكرت أن هناك القليل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال المؤثرة على أداء العمل، حيث توصلت النتائج لعدم وجود اختلافات أساسية في إنتاجية العمل بين الرجال والنساء وبنفس الأسلوب فإنه لا توجد دلائل تشير إلى أن الجنس يؤثر على الرضا عن العمل. (ماجدة العطية، 2003: 44)

5.2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للحالة الاجتماعية لدى أفراد العينة.

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بالمقارنة بين متوسط درجات المتزوجين (ن= 174) ومتوسط درجات غير المتزوجين (ن= 36) في درجاتهم على مقياس الرضا الوظيفي موضوع الدراسة باستخدام اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات عينتين مستقلتين، واستخدم الباحث هذا المقياس الإحصائي البارامتري بسبب اعتدالية توزيع الدرجات في كل من مجموعتي التطبيق، إضافة إلى أن عدد أفراد العينة يزيد عن ثلاثين فرداً، الأمر الذي يحقق شروط استخدام مقياس (ت) للفرق بين متوسطي مجموعتين مستقلتين. (صلاح الدين علام، 2005: 210)
والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (32)

اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين في الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	متزوج	34.16	9.11	2.522	دالة عن 0.05
	غير متزوج	38.25	7.47		
الانتماء للعمل	متزوج	35.99	7.02	0.711	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	36.89	6.09		
الأمن الوظيفي	متزوج	29.85	5.53	1.148	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	31.06	6.65		
العلاقة مع زملاء العمل	متزوج	39.42	4.33	0.733	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	38.78	6.59		
الأداء الوظيفي	متزوج	39.87	5.08	1.495	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	38.42	6.27		
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	متزوج	179.29	22.85	0.962	غير دالة إحصائياً
	غير متزوج	183.39	25.21		

قيمة (ت) الجدولية (د.ح= 208) عند مستوى دلالة 0.05 = 1.96، عند مستوى دلالة 0.01 = 2.58

يتبين من الجدول السابق:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في بُعد "الحوافز بأنواعها" بين مجموعتي متزوجين وغير متزوجين لصالح مجموعة "غير متزوجين" من أفراد العينة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات مجموعتي المتزوجين وغير المتزوجين في معظم أبعاد الرضا الوظيفي ودرجته الكلية.

يتضح من النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوجون، غير متزوجين) وهذا يشير إلى قبول الفرض الصفري.

ويعزو الباحث هذه النتيجة التي تشير إلى أن الحالة الاجتماعية لا تؤثر في الرضا الوظيفي بمعظم أبعاده على أفراد برنامج الطوارئ باستثناء بُعد "الحوافز بأنواعها"، حيث أن المتزوجين وغير المتزوجين يتعرضون لنفس الظروف في العمل في برنامج الطوارئ، فلو استعرضنا أثر الحالة الاجتماعية على أبعاد "الانتماء للعمل"، "الأمن الوظيفي"، "العلاقة مع زملاء العمل" و"الأداء الوظيفي"، نجدها أنها متماثلة حسب النتيجة عند كل من المتزوجين وغير المتزوجين،

وهذا يدل على أن المتزوجين وغير المتزوجين متشابهين في انتمائهم لعملهم، كذلك متشابهين في شعورهم بأمنهم الوظيفي، وأيضاً متشابهين في علاقاتهم مع الآخرين من الزملاء في بيئة العمل، كذلك متشابهين في أدائهم الوظيفي، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة إبراهيم أبو شمالة (2010) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للحالة الاجتماعية. .

ومن حيث بُعد "الحوافز بأنواعها" أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للحلة الاجتماعية لصالح غير المتزوجين، وهذا مؤشر على أن الحوافز بشتى أنواعها تؤثر على رضا غير المتزوجين عن عملهم بشكل إيجابي أكثر من المتزوجين، ويرى الباحث أن هذه نتيجة طبيعية كون أن الغير متزوجين هم أكثر الفئات حاجة للحوافز المعنوية والمادية على حد سواء، كونهم مقبلين على حياة الزواج التي تحتاج إلى أعباء مادية ومعنوية.

5.3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للمؤهل العلمي.

قام الباحث بإجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المؤهل العلمي (ثانوية عامة وأقل، دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا) على الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (33)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف

عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً للمؤهل العلمي لأفراد العينة

الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	بين المجموعات	24.35	3	8.12	0.100	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	16790.64	206	81.51		
	المجموع	16815.00	209			
الانتماء للعمل	بين المجموعات	106.86	3	35.62	0.754	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9731.56	206	47.24		
	المجموع	9838.42	209			
الأمن الوظيفي	بين المجموعات	37.42	3	12.47	0.376	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	6835.89	206	33.18		
	المجموع	6873.31	209			
العلاقة مع زملاء العمل	بين المجموعات	115.18	3	38.39	1.699	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	4655.70	206	22.60		
	المجموع	4770.88	209			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	30.33	3	10.11	0.354	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5879.19	206	28.54		
	المجموع	5909.52	209			
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	بين المجموعات	120.16	3	40.05	0.073	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	112906.84	206	548.09		
	المجموع	113027.00	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=3، 206) عند مستوى دلالة 0.05= 2.60، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.78

يتبين من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد الرضا الوظيفي ودرجته الكلية تبعاً للمؤهل العلمي لأفراد العينة.

يتضح من النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي وهذا يشير إلى قبول الفرض الصفري.

ويعزو الباحث السبب وراء ذلك، أن مجرد الحصول على المؤهل العلمي ليس له تأثير بشكل مباشر على رضا الموظف في وظيفته أثناء العمل، فالمؤهل العلمي يُعتبر حافز للتقدم لوظائف عليا في نفس البرنامج بشكل خاص وفي برامج الوكالة الأخرى بشكل عام ولكن ليس حافزاً للتقدم التلقائي للحصول على وظائف عُليا بمجرد حصول الفرد الشهادة العلمية.

كذلك فإن طبيعة العمل أحيانا في برنامج الطوارئ تُحتم على الجميع من أصحاب المؤهلات المختلفة القيام بنفس العمل دون اعتراض أو تذمر، إضافة إلى أن مجرد الحصول على مؤهلات عُليا لا يعني على الإطلاق بأن صاحب هذا المؤهل سوف يمكِّنه من الحصول على معاملة خاصة تختلف عمن هو في نفس مستوى وظيفته.

وقد اتفقت هذه النتيجة لهذه الدراسة مع كلٍ من دراسات خالد الراوي (2005)، وصادق القاروط (2006) اللتان أشارتا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما اختلفت مع دراسة أحمد أبو هنطش (1989) التي أشارت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويعلل الباحث هذا الاختلاف بين الدراسة الحالية ودراستي الراوي والقاروط من جهة وبين دراسة أبو هنطش من جهة أخرى، ربما يرجع إلى أن الدراسات الثلاث الأولى دراسات حديثة بينما دراسة أبو هنطش قديمة، أي أن المؤهل العلمي في السابق كان له تأثير واضح على العمل لندرة وقلة الشهادات العلمية آنذاك وبالتالي كانت الشهادات ذات تأثير على رضا الموظف عن عمله، بينما في الوضع الحالي فإن الشهادات زاخرة وكثيرة وبالتالي تأثيرها على الموظف في رضاه عن عمله قليلة.

5.4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لسنوات الخبرة.

قام الباحث بإجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل، 6-10 سنوات، 11 – 15 سنة، أكثر من 15 سنة) على الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (34)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق

في الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة لأفراد العينة

الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	بين المجموعات	209.95	3	69.98	0.868	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	16605.05	206	80.61		
	المجموع	16815.00	209			
الانتماء للعمل	بين المجموعات	57.99	3	19.33	0.407	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9780.43	206	47.48		
	المجموع	9838.42	209			
الأمن الوظيفي	بين المجموعات	31.56	3	10.52	0.317	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	6841.75	206	33.21		
	المجموع	6873.31	209			
العلاقة مع زملاء العمل	بين المجموعات	251.32	3	83.77	3.818	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	4519.56	206	21.94		
	المجموع	4770.88	209			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	233.87	3	77.96	2.830	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	5675.65	206	27.55		
	المجموع	5909.52	209			
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	بين المجموعات	1634.32	3	544.77	1.007	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	111392.67	206	540.74		
	المجموع	113027.00	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=3، 206) عند مستوى دلالة 0.05= 2.60، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.78

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في بُعد "العلاقة مع زملاء العمل"، وعند مستوى (0.05) في بُعد "الأداء الوظيفي" تبعاً لسنوات الخبرة لأفراد العينة.

- في حين لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في باقي أبعاد الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة لأفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة في أدائهم على أبعاد الرضا الوظيفي ذات الدلالة الإحصائية تبعاً لسنوات الخبرة:

جدول (35)

يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة

المتغير	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العلاقة مع زملاء العمل	5 سنوات فأقل	81	38.94	4.94
	6-10 سنوات	87	39.83	3.71
	11-15 سنة	19	41.42	4.75
	أكثر من 15 سنة	23	36.91	6.66
الأداء الوظيفي	5 سنوات فأقل	81	39.84	5.48
	6-10 سنوات	87	38.60	4.79
	11-15 سنة	19	42.05	6.22
	أكثر من 15 سنة	23	40.70	5.22

والجدول التالي يبين نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في أبعاد الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة:

جدول (36)

نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة

المتغير	البيان	5 سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة
العلاقة مع زملاء العمل	6-10 سنوات	0.889		
	11-15 سنة	2.483	1.594	
	أكثر من 15 سنة	2.025	2.915	*4.508
الأداء الوظيفي	6-10 سنوات	1.242		
	11-15 سنة	2.213	3.455	
	أكثر من 15 سنة	0.856	2.098	1.357

يتبين من الجدولين السابقين:

- أن الفروق في بُعد "العلاقة مع الزملاء"، كانت بين مجموعة ذوي الخبرة (11-15 سنة) ومجموعة ذوي الخبرة (أكثر من 15 سنة)، لصالح مجموعة ذوي الخبرة (11-15 سنة) من أفراد العينة.
- في حين لم يكشف اختبار شيفيه عن اتجاه الفروق في بُعد "الأداء الوظيفي" تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لأفراد العينة.

يتضح من النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، وهذا يشير إلى قبول الفرض الصفري، ولكننا نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعدي "العلاقة مع زملاء العمل" و"الأداء الوظيفي".

ويعزو الباحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للأبعاد: "الحوافز بأنواعها"، "الانتماء للعمل"، و"الأمن الوظيفي" تُعزى لسنوات الخبرة، هو أن تأثير سنوات الخبرة على هذه الأبعاد يكون تقريبا متماثل وبدرجة واحدة، حيث أن نظام الحوافز في برنامج الطوارئ بالنسبة للموظفين وبالأخص الحوافز المادية لا يعتمد على سنوات الخبرة بقدر اعتمادها على كفاءة وعطاء الموظف وقدرته على تحمل ضغط العمل، أما انتماء الموظفين لأعمالهم فإنه لا يتأثر بسنوات الخبرة لجميع الموظفين في برنامج الطوارئ، وهذا بسبب أن انتماء الموظف يرتبط بأمور أهم بكثير من سنوات الخبرة مثل الإخلاص، والتفاني في العمل، وتحمل الضغط، أما بالنسبة لبُعد "الأمن الوظيفي"، فنجد أن الأمن الوظيفي لا يتأثر بسنوات الخبرة، وهذا بسبب أن

الموظف في وكالة الغوث الدولية بشكل عام لا يشعر بالأمن الوظيفي في ظل انتهاج الوكالة لسياسة ترهيب الموظف وتهديده دوماً بالعقوبات القاسية وبالذات الفصل من العمل.

وبالنسبة لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للدرجة الكلية للرضا الوظيفي، فقد اتفقت مع هذه النتيجة كل من دراسة إبراهيم أبو شمالة (2010)، دراسة جواد الشيخ خليل وعزيزة شرير (2007)، دراسة موسى المدهون وعبد الحميد البلداوي (2005)، ودراسة خالد الراوي (2005)، حيث أشارت هذه الدراسات إلى عدم وجود فروق في درجة الرضا تُعزى لسنوات الخبرة.

أما بالنسبة لبُعدي "العلاقة مع زملاء العمل" وبعد "الأداء الوظيفي"، فوجود فروق ذات دلالة إحصائية فيهما تُعزى لسنوات الخبرة لا يُعتبر أمراً مستغرباً، وذلك لأن مع التقدم في سنوات الوظيفة فإن الموظف تزداد وتتطور علاقاته مع زملاءه وهذا يدل على طبيعة العلاقات الاجتماعية الأصيلة في المجتمع الفلسطيني خاصة والمجتمعات العربية عامة، كذلك فإن أداءه الوظيفي يزداد باكتسابه خبرة في مجال عمله.

5.5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لطبيعة المهنة لدى أفراد العينة.

تم إجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر طبيعة المهنة (مسئول إداري- موظف ميداني- مسئول مخازن- كاتب- عامل) على الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (37)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف

عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة المهنة لأفراد العينة

الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	بين المجموعات	558.148	4	139.537	1.760	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	16256.847	205	79.302		
	المجموع	16814.995	209			
الانتماء للعمل	بين المجموعات	565.018	4	141.254	3.123	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	9273.406	205	45.236		
	المجموع	9838.424	209			
الأمن الوظيفي	بين المجموعات	578.105	4	144.526	4.706	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	6295.210	205	30.708		
	المجموع	6873.314	209			
العلاقة مع زملاء العمل	بين المجموعات	43.200	4	10.800	0.468	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	4727.681	205	23.062		
	المجموع	4770.881	209			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	341.570	4	85.393	3.144	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	5567.954	205	27.161		
	المجموع	5909.524	209			
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	بين المجموعات	6775.774	4	1693.94	3.268	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	106251.222	205	518.299		
	المجموع	113026.995	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=4، 205) عند مستوى دلالة 0.05= 2.37، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.32

يتبين من الجدول السابق:

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في بُعد "الأمن الوظيفي"، وعند مستوى (0.05) في بُعدي "الانتماء للعمل" و"الأداء الوظيفي"، وكذلك الدرجة الكلية للرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة المهنة لأفراد العينة.
- في حين لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في بُعد "الحوافز بأنواعها"، وبُعد "العلاقة مع زملاء العمل" تبعاً لطبيعة المهنة لأفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة في أدائهم على الرضا الوظيفي ذات الدلالة الإحصائية تبعاً لطبيعة المهنة:

جدول (38)

يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على الرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة المهنة

المتغير	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الانتماء للعمل	مسئول إداري	51	38.50	5.525
	موظف ميداني	75	35.18	7.116
	مسئول مخازن	20	34.05	7.549
	كاتب	37	34.86	7.071
	عامل	27	37.66	6.551
الأمن الوظيفي	مسئول إداري	51	31.45	5.337
	موظف ميداني	75	30.81	4.783
	مسئول مخازن	20	26.90	3.918
	كاتب	37	27.64	6.917
	عامل	27	30.96	6.688
الأداء الوظيفي	مسئول إداري	51	41.76	5.240
	موظف ميداني	75	38.54	5.264
	مسئول مخازن	20	38.75	5.320
	كاتب	37	39.24	4.639
	عامل	27	39.70	5.655
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	مسئول إداري	51	188.25	21.494
	موظف ميداني	75	178.30	22.029
	مسئول مخازن	20	170.05	22.429
	كاتب	37	175.18	23.048
	عامل	27	183.03	26.715

والجدول التالي يبين نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في سلوكيات المخاطرة ذات الدلالة تبعاً لطبيعة المهنة:

جدول (39)

نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة المهنة

المتغير	البيان	مسئول إداري	موظف ميداني	مسئول مخازن	كاتب
الانتماء للعمل	موظف ميداني	3.323			
	مسئول مخازن	4.459	1.136		
	كاتب	3.644	0.321	0.814	
	عامل	0.8431	2.480	3.616	2.801
الأمن الوظيفي	موظف ميداني	0.637			
	مسئول مخازن	4.551 *	3.913		
	كاتب	3.802 *	3.164	0.748	
	عامل	0.488	0.149	4.063	3.314
الأداء الوظيفي	موظف ميداني	3.218 *			
	مسئول مخازن	3.014	0.203		
	كاتب	2.521	0.696	0.493	
	عامل	2.061	1.157	0.953	0.460
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	موظف ميداني	9.948			
	مسئول مخازن	18.204	8.256		
	كاتب	13.065	3.117	5.139	
	عامل	5.217	4.730	12.987	7.847

يتبين من الجدولين السابقين:

- أن الفروق في بُعد "الأمن الوظيفي"، كانت بين مجموعة مسئول إداري من ناحية ومجموعتي مسئول مخازن وكاتب من ناحية أخرى، وكانت الفروق لصالح مجموعة مسئول إداري من أفراد العينة.
- وأن الفروق في بُعد "الأداء الوظيفي"، كانت بين مجموعة مسئول إداري ومجموعة موظف ميداني، وكانت الفروق لصالح مجموعة مسئول إداري من أفراد العينة.
- في حين لم يكشف اختبار شيفيه عن اتجاه الفروق في الانتماء للعمل والدرجة الكلية للرضا الوظيفي تبعاً لطبيعة المهنة لدى أفراد العينة.

ويتضح من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير طبيعة المهنة، وهذا يشير إلى رفض الفرض الصفري، ويُستبدل الفرض الصفري بالفرض البديل الموجه وهو "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير طبيعة المهنة".

وهذه الفروق ذات الدلالة الإحصائية لمتغير الرضا الوظيفي كانت للأبعاد: "الأمن الوظيفي"، "الانتماء للعمل" و"الأداء الوظيفي".

ويعزو الباحث السبب وراء ذلك أن هذه الأبعاد تختلف من موظف إلى موظف آخر حسب إحساسه وشعوره وممارسته لهذه الأبعاد من خلال طبيعة مهنته، حيث أن كل موظف له درجة من الانتماء للعمل والأداء فيه وإحساس بالأمن يختلف عن الآخرين.

أما بُعدي "الحوافز بأنواعها" و"العلاقة مع الزملاء"، فلا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية، فكل موظف ومن خلال طبيعة مهنته يبحث عن الحوافز المادية والمعنوية كإشباع للجانبين المادي والنفسي وهذا يتحقق في معظم الموظفين على حد سواء، كذلك العلاقة مع باقي الزملاء، فهو بدرجة متساوية لدى جميع الموظفين تقريبا وذلك لأن ذلك يتوافق مع طبيعة النفس البشرية الاجتماعية.

ويفسر الباحث وجود الفروق في بُعد "الأمن الوظيفي" وبُعد "الأداء الوظيفي"، لصالح مسئول إداري بأن طبيعة المهنة كمسئول إداري يؤهل صاحبها لقدر ملموس من الاستقرار وظيفياً مما يؤدي إلى شعوره بالأمن الوظيفي وكذلك فكرته عن نفسه بأدائه العالي.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة لينا المحتسب ومروان جلعود (2005)، التي أشارت إلى وجود فوق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير طبيعة المهنة.

5.6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمكان العمل لدى أفراد العينة.

قام الباحث بإجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر مكان العمل (مكتب غزة الإقليمي، المكاتب الفرعية، مراكز التوزيع، المخازن العامة، ميداني) على الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (40)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف

عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمكان العمل لأفراد العينة

الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	بين المجموعات	380.91	4	95.23	1.188	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	16434.08	205	80.17		
	المجموع	16815.00	209			
الانتماء للعمل	بين المجموعات	144.54	4	36.14	0.764	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9693.88	205	47.29		
	المجموع	9838.42	209			
الأمن الوظيفي	بين المجموعات	175.84	4	43.96	1.346	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	6697.47	205	32.67		
	المجموع	6873.31	209			
العلاقة مع زملاء العمل	بين المجموعات	201.42	4	50.36	2.259	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	4569.46	205	22.29		
	المجموع	4770.88	209			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	67.44	4	16.86	0.592	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5842.09	205	28.50		
	المجموع	5909.52	209			
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	بين المجموعات	2960.12	4	740.03	1.378	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	110066.88	205	536.91		
	المجموع	113027.00	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=4، 205) عند مستوى دلالة 0.05= 2.37، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.32

يتبين من الجدول السابق بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بأبعاده ودرجته الكلية تبعاً لمكان العمل لأفراد العينة، وهذا يشير إلى قبول الفرض الصفري.

ويعزو الباحث السبب وراء ذلك في أن موظفي برنامج الطوارئ على درجة واحدة في رضاهم الوظيفي بجميع أبعاده بالنسبة لمتغير مكان العمل، ويرجع هذا إلى أن مكان العمل الذي يعملون فيه يكاد يكون متشابه بالنسبة لمعظمهم مما يؤدي إلى عدم اكتراثهم بهذا المتغير، فلا يوجد تمييز بين موظف وآخر أو فئة موظفين وغيرهم في اختلاف أماكن عملهم، وقد اتفقت هذه

النتيجة مع نتيجة دراسة إبراهيم أبو شمالة (2010)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي تُعزى لمكان العمل

5.7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى للمحافظة لدى أفراد العينة.

قام الباحث بإجراء تحليل التباين الأحادي لفحص أثر محافظة (شمال غزة، غزة، الوسطى، خانيونس، رفح) على الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (41)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف

عن الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً للمحافظة لدى أفراد العينة

الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	مستوى الدلالة
الحوافز بأنواعها	بين المجموعات	2048.85	4	512.21	7.111	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	14766.14	205	72.03		
	المجموع	16815.00	209			
الانتماء للعمل	بين المجموعات	885.65	4	221.41	5.070	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	8952.78	205	43.67		
	المجموع	9838.42	209			
الأمن الوظيفي	بين المجموعات	702.06	4	175.51	5.830	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	6171.26	205	30.10		
	المجموع	6873.31	209			
العلاقة مع زملاء العمل	بين المجموعات	228.74	4	57.18	2.581	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	4542.14	205	22.16		
	المجموع	4770.88	209			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	253.39	4	63.35	2.296	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5656.13	205	27.59		
	المجموع	5909.52	209			
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	بين المجموعات	14375.08	4	3593.77	7.468	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	98651.92	205	481.23		
	المجموع	113027.00	209			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=4، 205) عند مستوى دلالة 0.05= 2.37، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.32

يتبين من الجدول السابق:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في أبعاد "الحوافز بأنواعها"، "الانتماء للعمل"، "الأمن الوظيفي"، والدرجة الكلية للرضا الوظيفي تبعاً للمحافظة لأفراد العينة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في بُعد "العلاقة مع زملاء العمل"، تبعاً للمحافظة لأفراد العينة.
- في حين لم تجد النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في بُعد "الأداء الوظيفي" تبعاً للمحافظة لأفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة في أدائهم على أبعاد الرضا الوظيفي ذات الدلالة الإحصائية تبعاً للمحافظة:

جدول (42)

يبين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة على الرضا الوظيفي تبعاً للمحافظة

الرضا الوظيفي	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الحوافز بأنواعها	الشمال	27	36.89	5.92
	غزة	85	36.79	7.20
	الوسطى	30	31.23	11.09
	خانيونس	17	40.06	6.23
	رفح	51	30.98	10.31
الانتماء للعمل	الشمال	27	38.11	5.10
	غزة	85	37.01	5.21
	الوسطى	30	31.70	9.95
	خانيونس	17	38.59	4.58
	رفح	51	35.47	7.47
الأمن الوظيفي	الشمال	27	33.07	3.32
	غزة	85	30.42	4.64
	الوسطى	30	26.37	8.84
	خانيونس	17	31.29	5.65
	رفح	51	29.61	5.10
العلاقة مع زملاء العمل	الشمال	27	40.33	3.25
	غزة	85	39.95	5.15
	الوسطى	30	38.47	5.00
	خانيونس	17	40.53	3.20
	رفح	51	37.78	4.81
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	الشمال	27	188.04	14.69
	غزة	85	183.94	18.87
	الوسطى	30	165.20	32.54
	خانيونس	17	192.59	18.69
	رفح	51	173.67	23.17

والجدول التالي يبين نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً للمحافظة:

جدول (43)

نتائج اختبار شيفيه للكشف عن اتجاه الفروق في الرضا الوظيفي تبعاً للمحافظة

الرضا الوظيفي	البيان	الشمال	غزة	الوسطى	خانيونس
الحوافز بأنواعها	غزة	0.101			
	الوسطى	5.656	5.555		
	خانيونس	3.170	3.271	*8.826	
	رفح	5.909	*5.808	0.253	*9.078
الانتماء للعمل	غزة	1.099			
	الوسطى	*6.411	*5.312		
	خانيونس	0.477	1.577	*6.888	
	رفح	2.641	1.541	3.771	3.118
الأمن الوظيفي	غزة	2.651			
	الوسطى	*6.707	*4.057		
	خانيونس	1.780	0.871	4.928	
	رفح	3.466	0.816	3.241	1.686
العلاقة مع زملاء العمل	غزة	0.380			
	الوسطى	1.867	1.486		
	خانيونس	0.196	0.577	2.063	
	رفح	2.549	2.169	0.682	2.745
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	غزة	4.096			
	الوسطى	*22.837	*18.741		
	خانيونس	4.551	8.647	*27.388	
	رفح	14.370	10.275	8.467	18.922

يتبين من الجدولين السابقين:

- إن الفروق في بُعد "الحوافز بأنواعها"، كانت بين مجموعة محافظة رفح ومجموعتي محافظتي غزة وخانيونس، لصالح مجموعتي محافظتي غزة وخانيونس من أفراد العينة.

- إن الفروق في بُعد "الحوافز بأنواعها"، كانت بين مجموعة محافظة الوسطى ومجموعة محافظة خانيونس، لصالح مجموعة محافظة خانيونس من أفراد العينة.
- إن الفروق في بُعد "الانتماء للعمل"، كانت بين مجموعة محافظة الوسطى من ناحية ومجموعات الشمال، غزة وخانيونس، لصالح مجموعات الشمال، غزة وخانيونس من أفراد العينة.
- إن الفروق في بُعد "الأمن الوظيفي"، كانت بين مجموعة محافظة الوسطى من ناحية ومجموعتي الشمال، وغزة، لصالح مجموعتي الشمال، وغزة من أفراد العينة.
- إن الفروق في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، كانت بين مجموعة محافظة الوسطى من ناحية ومجموعات الشمال وغزة وخانيونس، لصالح مجموعات الشمال وغزة وخانيونس من أفراد العينة.
- في حين لم يستطع اختبار شيفيه الكشف عن اتجاه الفروق في بُعد "العلاقة مع زملاء العمل" بين أفراد العينة تبعاً للمحافظة.
- ويتضح من النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير المحافظة، وهذا يشير إلى رفض الفرض الصفري، والقبول بالفرض البديل الموجه الذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير المحافظة وكانت لصالح مجموعات الشمال وغزة وخانيونس من أفراد العينة.

ويعزو الباحث وجود فروق في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي تُعزى للمحافظة لصالح محافظات الشمال وغزة وخانيونس أن هذه المحافظات كبيرة ومتنوعة في أصول سكانها وبالتالي تحتوي على ثقافات وأنماط مختلفة من الناس مما يساعد الموظف في عدم الملل والتذمر من العمل، كذلك فإن الموظف في هذه المناطق بحكم اتساع مساحتها وتباعد أحيائها يُعطي الموظف من الحوافز ما لم يأخذه الآخرين في محافظات أخرى .

ولو أخذنا كل بُعد لوحده مبتدئين ببُعد "الحوافز بأنواعها" فنجد أن سبب الدلالة لصالح محافظات الشمال وخانيونس هو أن موظف الطوارئ في هذه المناطق الكبيرة ذات الأحياء المتباعدة في حاجة ماسة لتوفر سيارات للتواصل مع الناس علاوة على الحصول على وسائل اتصالات جيدة.

كذلك بُعد "الانتماء للعمل" جاء لصالح محافظات الشمال وخانيونس وتفسير هذا أن توفر وسائل المواصلات والاتصال الجيد يوفر الرضا للموظف فيزيد من انتمائه لعمله.

وبالنسبة لبُعد "العلاقة مع الزملاء" فهو دال بشكل عام لجميع المحافظات وهذا يرجع إلى رغبة موظف الطوارئ في تكوين علاقات طيبة وودودة تجاه الآخرين من الزملاء في العمل.

أما بُعد "الأمن الوظيفي" فهو دال لصالح محافظات الشمال وغزة، فهو يرجع إلى أن هذه المناطق قريبة جداً من رئاسة الوكالة، وبالتالي فموظفي هذه المناطق تحت المراقبة الدائمة من مسئوليهم مما يشعرهم بأنهم مهددون دائماً بعقوبات لأي سبب كان.

بينما نجد أن بُعد "الأداء الوظيفي" لم يكن دالاً إحصائيا في درجة الرضا الوظيفي بالنسبة للمحافظة، ويُفسر ذلك إلى أن معظم الموظفين يتمتعون بدرجات متساوية من الأداء الوظيفي تقريباً بالنسبة لمتغير المحافظة وهذا يرجع إلى الطبيعة الواحدة والسمة العملية المتقاربة لموظفي جميع المحافظات في قطاع غزة، علاوة على أن اختيار هؤلاء الموظفين للعمل في برنامج الطوارئ كان وفق معايير من الكفاءة وعلو الهمة في الأداء.

6- النتائج المتعلقة بالفرض الرابع الذي ينص على:

"**لا يوجد أثر للتفاعل بين بعض المتغيرات الديموغرافية ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع ، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في محافظات غزة**".

ويتفرع منه الفروض التالية:

6.1- لا يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين النوع الاجتماعي (ذكور، إناث) ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.

للتحقق من أثر للتفاعل بين النوع الاجتماعي (ذكور، إناث) ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الثنائي (2 X 2)، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (44)

يبين نتائج تحليل التباين الثنائي (2X2) لتأثير

النوع الاجتماعي والرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة

سلوك المخاطرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	النوع الاجتماعي (أ)	15.851	1	15.851	0.920	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	53.990	1	53.990	3.134	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	2.828	1	2.828	0.164	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	1895.117	110	17.228		
	المجموع	74181.000	114			
دوافع المخاطرة	النوع الاجتماعي (أ)	20.706	1	20.706	0.812	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	503.850	1	503.850	19.767	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	6.250	1	6.250	0.245	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	2803.793	110	25.489		
	المجموع	85042.000	114			
المخاطرة باتخاذ القرارات	النوع الاجتماعي (أ)	3.809	1	3.809	0.242	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	87.399	1	87.399	5.560	دالة عند 0.05
	تفاعل (أ X ب)	16.276	1	16.276	1.035	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	1729.213	110	15.720		
	المجموع	91819.000	114			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	النوع الاجتماعي (أ)	10.508	1	10.508	0.489	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	7.895	1	7.895	0.367	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	4.376	1	4.376	0.204	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	2364.842	110	21.499		
	المجموع	74746.000	114			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	النوع الاجتماعي (أ)	46.472	1	46.472	1.691	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	114.327	1	114.327	4.159	دالة عند 0.05
	تفاعل (أ X ب)	199.597	1	199.597	7.262	دالة عند 0.01
	الخطأ	3023.435	110	27.486		
	المجموع	93896.000	114			
الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة	النوع الاجتماعي (أ)	56.819	1	56.819	0.225	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	2771.524	1	2771.524	10.992	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	267.886	1	267.886	1.062	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	27734.722	110	252.134		
	المجموع	2059398.000	114			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=1، 110) عند مستوى دلالة 0.05= 4.00، وعند مستوى دلالة 0.01= 7.08

يبين الجدول السابق أنه:

- يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين الجنس "ذكور – إناث" والرضا الوظيفي "منخفض– مرتفع" على بُعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطرة" لدى أفراد العينة.
- في حين لم تظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً للتفاعل بين الجنس "ذكور – إناث" والرضا الوظيفي "منخفض– مرتفع" على باقي أبعاد سلوك المخاطرة والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقدرات المميزة للشخصية المخاطرة حسب مستويات المتغيرين الداخلين في التفاعل (النوع الاجتماعي والرضا الوظيفي):

جدول (45)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد "القدرات المميزة للشخصية المخاطرة" حسب متغيري التفاعل "النوع الاجتماعي والرضا الوظيفي"

المتغير	النوع الاجتماعي			
	ذكور		إناث	
الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
منخفض	26.28	4.42	27.72	5.17
مرتفع	* 31.17	5.22	27.05	6.55

يتبين من الجدول السابق أثر التفاعل بين النوع الاجتماعي والرضا الوظيفي على الصفات المميزة للشخصية المخاطرة جاء لصالح مجموعة الذكور مرتفعي الرضا الوظيفي، مقابل المجموعات الثلاث الأخرى من الذكور منخفضي الرضا الوظيفي والإناث مرتفعات ومنخفضات الرضا الوظيفي من أفراد العينة.

يتضح مما سبق أنه لا يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين النوع الاجتماعي (ذكور، إناث) ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، أي أنه تحقق الفرض وتم قبوله.

وقد تبين سابقاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وهذا ما يعزز عدم وجود أثر للتفاعل بين الرضا الوظيفي والنوع الاجتماعي على سلوك المخاطرة.

ولكن نجد في بُعد "الصفات المميزة للشخصية المخاطرة" أن الذكور مرتفعي الرضا الوظيفي أكثر مخاطرة من بقية المجموعات.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الشغف الواضح نحو المخاطرة من قبل الذكور أصحاب الشخصيات القوية والذين يشعرون باعتزاز بالنفس، إضافة إلى أنهم يتمتعون برضا وظيفي جيد يساعدهم في التمسك بسلوك المخاطرة، وهذا التفسير يتم تعزيزه من خلال النتائج السابقة التي أكدت أن الذكور أكثر مخاطرة من الإناث.

6.2- لا يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين المؤهل العلمي ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.

للتحقق من أثر للتفاعل بين المؤهل العلمي (ثانوية، دبلوم، جامعي، دراسات عليا) ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، واستخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الثنائي (4 X 2)، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (46)

يبين نتائج تحليل التباين الثنائي (2X4) لتأثير

المؤهل العلمي والرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	المؤهل العلمي (أ)	137.827	3	45.942	2.780	دالة عند 0.05
	سلوك المخاطرة (ب)	49.132	1	49.132	2.973	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	31.168	3	10.389	0.629	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	1751.865	106	16.527		
	المجموع	74181.000	114			
دوافع المخاطرة	المؤهل العلمي (أ)	345.965	3	115.322	5.435	دالة عند 0.01
	سلوك المخاطرة (ب)	436.319	1	436.319	20.562	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	239.156	3	79.719	3.757	دالة عند 0.05
	الخطأ	2249.291	106	21.220		
	المجموع	85042.000	114			
المخاطرة باتخاذ القرارات	المؤهل العلمي (أ)	225.207	3	75.069	5.333	دالة عند 0.01
	سلوك المخاطرة (ب)	33.996	1	33.996	2.415	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	33.099	3	11.033	0.784	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	1492.167	106	14.077		
	المجموع	91819.000	114			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	المؤهل العلمي (أ)	386.380	3	128.793	7.018	دالة عند 0.01
	سلوك المخاطرة (ب)	51.395	1	51.395	2.801	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	80.587	3	26.862	1.464	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	1945.212	106	18.351		
	المجموع	74746.000	114			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	المؤهل العلمي (أ)	63.330	3	21.110	0.720	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	319.705	1	319.705	10.908	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	111.095	3	37.032	1.263	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	3106.795	106	29.309		
	المجموع	93896.000	114			
الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة	المؤهل العلمي (أ)	3997.202	3	1332.401	6.117	دالة عند 0.01
	سلوك المخاطرة (ب)	3454.805	1	3454.805	15.860	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	1253.820	3	417.940	1.919	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	23089.629	106	217.827		
	المجموع	2059398.000	114			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=3، 106) عند مستوى دلالة 0.05= 2.76، وعند مستوى دلالة 0.01= 4.13

يبين الجدول السابق أنه:

- يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي "منخفض- مرتفع" على دوافع المخاطرة لدى أفراد العينة.
- في حين لم تظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً للتفاعل بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي "منخفض- مرتفع" على بقية أبعاد سلوك المخاطرة والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدوافع المخاطرة حسب مستويات المتغيرين الداخلين في التفاعل (المؤهل العلمي والرضا الوظيفي):

جدول (47)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد

"دوافع المخاطرة" حسب متغيري التفاعل "المؤهل العلمي والرضا الوظيفي"

المتغير	الرضا الوظيفي			
	منخفض		مرتفع	
المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ثانوية عامة	22.33	3.077	21.17	4.262
دبلوم	24.45	5.939	31.09	3.113
جامعي	25.14	4.697	29.35	4.692
دراسات عليا	21.25	5.679	* 34.00	1.037

يتبين من الجدول السابق أثر التفاعل بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي على بُعد "دوافع المخاطرة" جاء لصالح مجموعة مرتفعي الرضا الوظيفي من حملة شهادات الدراسات العليا، مقابل المجموعات الأخرى من أفراد العينة.

يتضح مما سبق أنه لا يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين المؤهل العلمي ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، أي أنه تم تحقق الفرض وتم قبوله.

ومما سبق من نتائج في هذه الدراسة، لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي بشكل عام، ولكن في بُعد "دوافع المخاطرة" كان هناك أثر للتفاعل بين الرضا الوظيفي والمؤهل العلمي على سلوك المخاطرة وجاء لصالح حملة شهادات الدراسات العليا مرتفعي الرضا الوظيفي.

وهذه نتيجة غير مستغربة حيث أن حاملي شهادات الدراسات العليا تبين أنهم أكثر مخاطرة من غيرهم وأكثر رضا وظيفي، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى إقبال ذوي الشهادات العليا مرتفعي الرضا الوظيفي الواضح نحو المخاطرة، حيث أن أغلبهم من أصحاب الوظائف العليا والتي تتطلب اتخاذ قرارات صارمة وخطيرة، والذين يتمتعون باعتزاز بأنفسهم، فهم بحكم مناصبهم يتمتعون بدرجة عالية من المخاطرة، أي أن المؤهل العلمي العالي يؤدي إلى رضا وظيفي مرتفع ومن ثم نجد لديهم ارتفاع في سلوك المخاطرة.

6.3- لا يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين طبيعة المهنة ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.

للتحقق من أثر للتفاعل بين طبيعة المهنة (مسئول إداري، موظف ميداني، مسئول مخازن، كاتب، عامل) ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الثنائي (5 X 2)، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (48)

يبين نتائج تحليل التباين الثنائي (2X5) لتأثير

طبيعة المهنة والرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	طبيعة المهنة (أ)	130.364	4	32.591	1.918	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	7.241	1	7.241	0.426	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	20.424	4	5.106	0.300	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	1767.531	104	16.995		
	المجموع	74181.000	114			
دوافع المخاطرة	طبيعة المهنة (أ)	36.292	4	9.073	0.338	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	401.158	1	401.158	14.961	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	6.126	4	1.531	0.057	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	2788.552	104	26.813		
	المجموع	85042.000	114			
المخاطرة باتخاذ القرارات	طبيعة المهنة (أ)	223.197	4	55.799	4.045	دالة عند 0.01
	سلوك المخاطرة (ب)	114.879	1	114.879	8.328	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	142.641	4	35.660	2.585	دالة عند 0.05
	الخطأ	1434.621	104	13.794		
	المجموع	91819.000	114			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	طبيعة المهنة (أ)	145.401	4	36.350	1.795	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	.324	1	.324	0.016	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	57.122	4	14.281	0.705	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	2106.259	104	20.252		
	المجموع	74746.000	114			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	طبيعة المهنة (أ)	112.503	4	28.126	1.010	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	281.107	1	281.107	10.093	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	268.492	4	67.123	2.410	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	2896.516	104	27.851		
	المجموع	93896.000	114			
الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة	طبيعة المهنة (أ)	2000.106	4	500.026	2.045	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	2577.972	1	2577.972	10.545	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	571.450	4	142.863	0.584	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	25424.749	104	244.469		
	المجموع	2059398.000	114			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=4، 104) عند مستوى دلالة 0.05= 2.53، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.65

يبين الجدول السابق أنه:

- يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين طبيعة المهنة والرضا الوظيفي "منخفض– مرتفع" على المخاطرة باتخاذ القرارات لدى أفراد العينة.
- في حين لم تُظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً للتفاعل بين طبيعة المهنة والرضا الوظيفي "منخفض– مرتفع" على بقية أبعاد سلوك المخاطرة والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على بُعد المخاطرة باتخاذ القرارات حسب مستويات المتغيرين الداخلين في التفاعل (طبيعة المهنة والرضا الوظيفي):

جدول (49)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" حسب متغيري التفاعل "طبيعة المهنة والرضا الوظيفي"

المتغير	الرضا الوظيفي			
	منخفض		مرتفع	
طبيعة المهنة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مسئول إداري	28.87	2.232	28.19	5.055
موظف ميداني	28.04	2.951	* 30.44	4.076
مسئول مخازن	26.87	3.136	* 35.33	2.886
كاتب	25.84	4.298	27.00	3.055
عامل	26.00	1.673	26.62	2.559

يتبين من الجدول السابق أثر التفاعل بين طبيعة المهنة والرضا الوظيفي على بُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" جاء لصالح مجموعة مرتفعي الرضا الوظيفي من مسئول المخازن، ثم الموظف الميداني مقابل المجموعات الأخرى من أفراد العينة.

يتضح مما سبق أنه لا يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين طبيعة المهنة ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، وهذا يحقق الفرض الصفري.

ولكن بالنسبة لبُعد "اتخاذ القرار" فإنه يوجد أثر للتفاعل بين الرضا الوظيفي وطبيعة المهنة على سلوك المخاطرة، ولو تتبعنا النتائج السابقة لوجدنا أنه يوجد دلالة إحصائية بين كل من سلوك المخاطرة وطبيعة المهنة، وهذا ما يدلل على نتيجة أثر التفاعل.
وقد تبين أن أثر التفاعل لصالح مسئولي المخازن والموظفين الميدانيين مرتفعي الرضا الوظيفي أكثر مخاطرة في بُعد اتخاذ القرارات من بقية المهن.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن مسئولي المخازن والموظفين الميدانيين وبطبيعة مواقعهم ومسئولياتهم وعلاوة عن رضاهم عن أعمالهم يكونون أكثر من غيرهم مخاطرة في بُعد "اتخاذ القرار"، فأعمالهم ذات طبيعة تحتاج إلى موظفين يكون عندهم قدرة على اتخاذ القرار.

6.4- لا يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين مكان العمل ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.

للتحقق من أثر التفاعل بين مكان العمل (مكتب غزة الإقليمي، المكاتب الفرعية، مراكز التوزيع، المخازن العامة، ميداني) ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة، استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الثنائي (5 X 2)، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (50)

يبين نتائج تحليل التباين الثنائي (2X2) لتأثير

مكان العمل والرضا الوظيفي على سلوك المخاطرة لدى أفراد العينة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
قبول المخاطرة	مكان العمل (أ)	228.502	4	57.125	3.780	دالة عند 0.01
	سلوك المخاطرة (ب)	4.367	1	4.367	.289	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	208.531	4	52.133	3.449	دالة عند 0.05
	الخطأ	1571.869	104	15.114		
	المجموع	74181.000	114			
دوافع المخاطرة	مكان العمل (أ)	225.134	4	56.283	2.516	دالة عند 0.05
	سلوك المخاطرة (ب)	236.295	1	236.295	10.565	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	305.510	4	76.377	3.415	دالة عند 0.05
	الخطأ	2326.103	104	22.366		
	المجموع	85042.000	114			
المخاطرة باتخاذ القرارات	مكان العمل (أ)	249.617	4	62.404	4.569	دالة عند 0.01
	سلوك المخاطرة (ب)	70.780	1	70.780	5.183	دالة عند 0.05
	تفاعل (أ X ب)	109.946	4	27.486	2.013	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	1420.351	104	13.657		
	المجموع	91819.000	114			
المخاطرة بتحديث أساليب العمل	مكان العمل (أ)	105.163	4	26.291	1.275	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	17.580	1	17.580	0.852	غير دالة إحصائياً
	تفاعل (أ X ب)	105.401	4	26.350	1.278	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	2144.916	104	20.624		
	المجموع	74746.000	114			
القدرات المميزة للشخصية المخاطِرَة	مكان العمل (أ)	229.334	4	57.333	2.042	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	184.932	1	184.932	6.587	دالة عند 0.05
	تفاعل (أ X ب)	177.339	4	44.335	1.579	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	2919.735	104	28.074		
	المجموع	93896.000	114			
الدرجة الكلية لسلوك المخاطرة	مكان العمل (أ)	2624.689	4	656.172	2.774	غير دالة إحصائياً
	سلوك المخاطرة (ب)	1906.754	1	1906.754	8.061	دالة عند 0.01
	تفاعل (أ X ب)	1344.343	4	336.086	1.421	غير دالة إحصائياً
	الخطأ	24600.655	104	236.545		
	المجموع	2059398.000	114			

قيمة (ف) الجدولية عند (د.ح=4، 104) عند مستوى دلالة 0.05= 2.53، وعند مستوى دلالة 0.01= 3.65

يبين الجدول السابق أنه:

- يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين مكان العمل والرضا الوظيفي "منخفض– مرتفع" على بُعدي "قبول المخاطرة"، و"دوافع المخاطرة" لدى أفراد العينة.
- في حين لم تُظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً للتفاعل بين مكان العمل والرضا الوظيفي "منخفض– مرتفع" على بقية أبعاد سلوك المخاطرة والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لدى أفراد العينة.

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على بُعد "المخاطرة باتخاذ القرارات" حسب مستويات المتغيرين الداخلين في التفاعل (مكان العمل والرضا الوظيفي):

جدول (51)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعدي

قبول المخاطرة ودوافع المخاطرة حسب متغيري التفاعل "مكان العمل والرضا الوظيفي"

المتغير		الرضا الوظيفي			
		منخفض		مرتفع	
	مكان العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
قبول المخاطرة	مكتب غزة الإقليمي	21.00	2.160	25.85	4.166
	المكاتب الفرعية	24.42	3.817	* 27.17	4.639
	مراكز التوزيع	25.28	3.646	26.75	3.785
	المخازن العامة	25.57	3.567	24.28	4.191
	ميداني	23.87	3.270	* 18.33	5.033
دوافع المخاطرة	مكتب غزة الإقليمي	25.57	6.133	* 29.00	4.332
	المكاتب الفرعية	24.78	4.079	* 31.64	3.936
	مراكز التوزيع	21.50	4.767	* 28.87	3.844
	المخازن العامة	26.92	3.604	25.71	6.317
	ميداني	23.62	5.655	23.66	11.015

يتبين من الجدول السابق أن أثر التفاعل بين مكان العمل والرضا الوظيفي على بُعد "قبول المخاطرة" كان بين مجموعتي مرتفعي الرضا الوظيفي من العاملين في المكاتب الفرعية

والميدانيين لصالح مجموعة مرتفعي الرضا الوظيفي من العاملين في المكاتب الفرعية من أفراد العينة.

كما أن أثر التفاعل بين مكان العمل والرضا الوظيفي على "دوافع المخاطرة" كان لصالح مجموعات مرتفعي الرضا الوظيفي من العاملين في مكتب غزة الإقليمي، والمكاتب الفرعية ومراكز التوزيع مقابل بقية المجموعات من أفراد العينة.

يتضح من النتائج السابقة أنه لا يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين مكان العمل ومستوى الرضا الوظيفي (مرتفع، منخفض) على درجة سلوك المخاطرة، وهذا يحقق الفرض الصفري.

ويعزو الباحث نتيجة أن موظفي المكاتب الفرعية مرتفعي الرضا الوظيفي أكثر مخاطرة في بُعد "قبول المخاطرة" أكثر من باقي أبعاد للمخاطرة الأخرى، إلى أن موظفي المكاتب الفرعية وبحكم عملهم ومواجهتهم للجمهور وعملهم في تعاملهم مع المراجعين يكونون قادرين على قبول المخاطرة والتعامل معها، كذلك ينطبق هذا الكلام على العاملين في مراكز التوزيع.

أما مكتب غزة الإقليمي فموظفوه يتمتعون بقدر عالٍ من الرضا الوظيفي ويقبلون المخاطرة وهذا يرجع إلى اتخاذهم للقرارات الصعبة التي ترسم سياسات العمل.

خلاصة النتائج:

من خلال عرض نتائج الدراسة تبين الآتي:

– إن العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة يمارسون سلوك المخاطرة بمستوى متوسط في ظل رضا وظيفي جيد المستوى وتبين وجود علاقة ارتباطية بين سلوك المخاطرة وبين الرضا الوظيفي بشكل عام لدى العاملين.

– يُوجد سلوك مخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة يُعزى للنوع الاجتماعي لصالح الموظفين، ويُعزى للمؤهل العلمي لصالح حملة شهادات الدراسات العليا، ويُعزى لطبيعة المهنة لصالح مهنة مسئول إداري، ويُعزى لمكان العمل لصالح مراكز التوزيع والمكاتب الفرعية، ويُعزى للمحافظة لصالح محافظتي الشمال وغزة.

– لا يوجد سلوك مخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة يُعزى للحالة الاجتماعية ولسنوات الخبرة.

– يُوجد رضا وظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة يُعزى لمتغير المحافظة لصالح محافظات الشمال، غزة وخانيونس، ويُعزى لمتغير طبيعة المهنة لصالح مسئول إداري.

– لا يوجد رضا وظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة يُعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومكان العمل.

– يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين النوع الاجتماعي "ذكور، إناث" والرضا الوظيفي "منخفض، مرتفع" على بُعد القدرات المميزة للشخصية المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، في حين لم تُظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً لباقي الأبعاد والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لديهم.

– يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي "منخفض، مرتفع" على بُعد دوافع المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، في حين لم تظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً لباقي الأبعاد والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لديهم.

– يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين طبيعة المهنة والرضا الوظيفي "منخفض، مرتفع" على بعد المخاطرة باتخاذ القرارات لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، لصالح مجموعة مرتفعي الرضا الوظيفي من مسئول المخازن، ثم الموظف

الميداني، مقابل المجموعات الأخرى في حين لم تُظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً لباقي الأبعاد والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لديهم.

– يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين مكان العمل والرضا الوظيفي "منخفض، مرتفع" على بُعدي قبول المخاطرة، ودوافع المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، في حين لم تُظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً على باقي الأبعاد والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لديهم.

توصيات للدراسة:

في ضوء ما توصلت له الدراسة من نتائج فيما يتعلق بسلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة والتطبيق العملي للدراسة الحالية فإن الدراسة توصي بما يلي:

– إبراز المفهوم الإيجابي لسلوك المخاطرة بشكل عام كسلوك وثقافة لدى الفرد من أجل البناء والتقدم وتطوير أساليب العمل.

– الاهتمام بالجانب النفسي لفريق الطوارئ التابع لوكالة الغوث الدولية ومساعدته للتوافق مع ظروف العمل كسبيل للاستقرار الذي يدفع في طريق التقدم والتنمية.

– الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي لدى الموظف كسبيل لزيادة نمو سلوك المخاطرة لديه.

– عقد ورشات عمل تدريبية لترسيخ مفهوم حب المخاطرة كسبيل لتحقيق ما يصبو الإنسان إليه من تقدم وازدهار.

– ترسيخ مفهوم الأمن الوظيفي للعمل على زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظف.

– الاهتمام بنظام الحوافز المادية والمعنوية لدى الإدارة وذلك لمكافئة الموظفين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي.

– عرض نماذج للموظفين من الأشخاص الناجحين في الحياة والذين كانت المغامرة والمخاطرة وراء نجاحهم.

– زرع روح التحدي وترسيخ مفهوم الثقة بالنفس لدى صغار الموظفين كسبيل لتبني سلوك المخاطرة.

– تقليل نظام القيود لإتاحة الفرصة أمام الموظفين لاتخاذ القرارات.

مقترحات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج هذه الدراسة ونظرا لحاجة المكتبة الفلسطينية بشكل خاص والمكتبة العربية بشكل عام، يقترح الباحث مجموعة من الأمور:

1. إثراء المكتبة الفلسطينية بمثل هذه الدراسات التي تتعلق بسلوك المخاطرة.
2. إجراء دراسات على سلوك المخاطرة وعلاقته ببعض المتغيرات السيكولوجية التي لم يتم تناولها من قبل.
3. إجراء دراسات على سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لمجتمعات دراسية تختلف عن مجتمع الدراسة الذي تم تناوله في هذه الدراسة.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية لمعرفة سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في محافظات غزة.

ولتحقيق هدف هذه الدراسة فقد تم إجراء الدراسة على عينة قوامها "210" موظفاً من موظفي برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة وذلك للتعرف على سلوكهم الخطر وعلاقته برضاهم الوظيفي.

وحاولت الدراسة الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال استخدم الباحث للمقاييس التالية وهي:

1. مقياس سلوك المخاطرة من إعداد الباحث.
2. مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحث.

وقد استخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية للتعرف على مدى صدق وثبات المقاييس، كما واستخدم العديد من المعالجات الإحصائية للوصول إلى نتائج الدراسة وتفسيراتها، ومن هذه الأساليب: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، معامل ارتباط بيرسون، اختبار "ت" T–Test، اختبار شيفيه، اختبار تحليل التباين الأحادي وتحليل التباين الثنائي (2 X 2).

وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

– أن مستوى سلوك المخاطرة لدى موظفي برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة يقع عند مستوى متوسط بوزن نسبي (68.5%).

– أن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة يقع عند مستوى جيد بوزن نسبي (73.5%).

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المخاطرة بشكل عام لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى للنوع الاجتماعي، وكانت الفروق لصالح الموظفين.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى للحالة الاجتماعية.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى للمؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح حملة الدراسات العليا.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لسنوات الخبرة.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لطبيعة المهنة، وكانت الفروق لصالح مهنة مسئول إداري.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لمكان العمل، وكانت الفروق لصالح مراكز التوزيع والمكاتب الفرعية.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى للمحافظة، وكانت الفروق لصالح محافظتي الشمال وغزة.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لمتغير طبيعة المهنة وكانت الفروق لصالح مسئول إداري.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لمتغير مكان العمل.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة تُعزى لمتغير المحافظة وكانت الفروق لصالح محافظات الشمال، غزة وخانيونس.

– يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين النوع الاجتماعي "ذكور، إناث" والرضا الوظيفي "منخفض، مرتفع" على بعد القدرات المميزة للشخصية المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، في حين لم تظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً لباقي الأبعاد والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لديهم.

– يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي "منخفض، مرتفع" على بُعد دوافع المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة في حين لم تظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً لباقي الأبعاد والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لديهم.

– يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين طبيعة المهنة والرضا الوظيفي "منخفض، مرتفع" على بُعد المخاطرة باتخاذ القرارات لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة لصالح مجموعة مرتفعي الرضا الوظيفي من مسئول المخازن، ثم الموظف الميداني، مقابل المجموعات الأخرى في حين لم تظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً لباقي الأبعاد والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لديهم.

– يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين مكان العمل والرضا الوظيفي "منخفض، مرتفع" على بُعدي قبول المخاطرة، ودوافع المخاطرة لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، في حين لم تظهر النتائج تأثيراً دالاً إحصائياً على باقي الأبعاد والدرجة الكلية لسلوك المخاطرة لديهم.

Summary

The study aimed to determine the current risk-taking behavior and it's relationship to job satisfaction among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency (UNRWA) in Gaza strip.

To achieve the goal of this study, the study was conducted on a sample of "210" employees of the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza strip, to identify the risk behavior and it's relationship to their job satisfaction.

To answer the questions of the study, the researcher used the following standards, namely:

1. Measure of risk-taking behavior prepared by the researcher.
2. Measure of job satisfaction prepared by the researcher.

The researcher used several statistical methods to identify the validity and reliability standards, and used many of the statistical treatments to gain access to the study results and their interpretations, and these methods: arithmetic mean, standard deviation, relative weight, Pearson's correlation coefficient, T-Test, Scheffe' Test, analysis of variance test single and binary analysis of variance (2 X 2).

The results of the study showed:

- That the level of risk-taking behavior among staff of the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza strip is located at level of the average relative weight (68.5%).
- That the level of job satisfaction among the staff of the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza strip is at a good level relative weight (73.5%).
- There are statistically significant relationship between job satisfaction and risk-taking behavior in general by working in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip.
- There are significant differences in the level of risk-taking behavior among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to gender, the differences were for the benefit of employees.
- The lack of statistically significant differences in the level of risk-taking behavior among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to social status.
- There are significant differences in the level of risk-taking behavior among workers in the emergency program in the united nations

relief and works agency in Gaza Strip due to the educational qualification, and the differences were for the benefit of Graduate Studies.

- No statistically significant differences in the level of risk-taking behavior among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Governorates due to years of experience.
- There are significant differences in the level of risk-taking behavior among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the nature of the profession, and the differences were for the benefit of an administrative official.
- There are significant differences in the level of risk-taking behavior among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the work place, and differences were for the benefit of distribution centers and branch offices.
- There are significant differences in the level of risk-taking behavior among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the province, and the differences for the benefit of the governorates of North and Gaza.
- The lack of statistically significant differences in the level of job satisfaction among workers in the emergency program in the international relief agency in Gaza Strip due to the variable of gender.
- The lack of statistically significant differences in the level of job satisfaction among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the variable of marital status.
- The lack of statistically significant differences in the level of job satisfaction among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the variable of academic qualification.
- The lack of statistically significant differences in the level of job satisfaction among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the variable of years of experience.
- There are significant differences in the level of job satisfaction among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the variable nature of the profession, and the differences for the benefit of an administrative official.

- The lack of statistically significant differences in the level of job satisfaction among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the variable of workplace.
- There are significant differences in the level of job satisfaction among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip due to the variable of the governorate, and the differences for the benefit of the governorates of the north, Gaza and Khan Younis.
- There is a statistically significant effect of interaction between gender "male female" job satisfaction "low, high" at a dimension capacity of personality risk among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip, while the results didn't show impact significant statistically for other dimensions and the total degree of risk-taking behavior they have.
- There is statistically significant interaction between educational qualification and job satisfaction "low, high" on the post-motivated risk among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip, while the results didn't show impact a statistically significant for the rest of the dimensions and the total degree of risk-taking behavior they have.
- There is statistically significant interaction between the nature of the profession and job satisfaction "low, high" at a dimension of risk decision-making among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip, for a group " high" job satisfaction from the official stores, then the employee field, compared to other groups, while the results did not show statistically significant effect indicative of the rest of the dimensions and the total degree of risk-taking behavior they have.
- There is a statistically significant interaction between the workplace and job satisfaction "low, high" on the risk accept dimension, and motives of risk among workers in the emergency program in the united nations relief and works agency in Gaza Strip, while the results didn't show impact a statistically significant effect on the rest of the dimensions and the total degree of the risk-taking behavior they have.

قائمة المراجع

المصادر:

1- القرآن الكريم.

2- الحديث الشريف.

المراجع:

1- آمال عبد السميع مليجي (2004)، "**مقياس مستوى الطموح لدى المراهقين والشباب**"، القاهرة :مكتبة الانجلو المصرية.

2- أحمد بن فارس "أبو الحسين" (1979/1004)، "**معجم مقاييس اللغة**"، ج2، بيروت: دار الفكر.

3- أحمد صقر عاشور (1983)، "**إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي**"، بيروت، لبنان: دار النهضة العربية.

4- أحمد طه محمد (2003)، "**المخاطرة الأكاديمية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية لدى طلاب الصفين الخامس الابتدائي والثالث الإعدادي للطلبة المصريين في سلطنة عُمان**"، مجلة كلية التربية، ع27، ج1، القاهرة.

5- أحمد عزات راجح (1968)، "**أصول علم النفس**"، ط7، القاهرة: دار الكاتب العربي.

6- أحمد ماهر (2000)، "**السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**"، ط7، الإسكندرية: الدار الجامعية.

7- أحمد محمود أبو هنطش (1989)، "**الرضا الوظيفي لدى العاملين في كليات هيئة التدريس في المملكة الأردنية الهاشمية**", رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الأردنية, عمان, الأردن.

8- أنور محمد الشرقاوي (1989)، "**الأساليب المعرفية في علم النفس**"، مجلة علم النفس، ع11، السنة الثالثة، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.

9- أنور محمد الشرقاوي (1992)، "**علم النفس المعرفي المعاصر**"، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

10- إبراهيم فرج أبو شمالة (2010)، "**مدى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني**"، "بحث مقدم لمؤتمر الإصلاح والتطوير الإداري الثاني"، غزة: ديوان الموظفين العام.

11- إحسان الأغا (2002)، "**البحث التربوي وعناصره: مناهجه وأدواته**", ط4, الجامعة الإسلامية, غزة.

12- إيناس فؤاد نواوي فلمبان (2008)، "**الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة أم القرى، مكة.

13- إيهاب الطيب (2008)، "**أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية – دراسة حالة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

14- إيهاب أحمد عويضة (2008)، "**أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في محافظات غزة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

15- بدر البدراني (2008)، "**قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم**"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

16- بدر الدين عامود (2001)، "**علم النفس في القرن العشرين**"، ج1، اتحاد الكتاب العرب، دمشق: مكتبة الأسد الوطنية.

17- بشير الخضرا وآخرون (1995)، "**السلوك التنظيمي**"، جامعة القدس المفتوحة، عمان.

18- جابر عبد الحميد جابر وعلاء الدين كفافي (1995)، "**معجم علم النفس والطب النفسي**"، القاهرة: دار النهضة العربية.

19- جريدة القبس (2009)، "**الدوبامين يقودنا إلى المخاطر**"، جريدة كويتية يومية سياسية مستقلة، الأحد، 4 يناير، العدد 12787، الكويت.

20- جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور الإفريقي "أبو الفضل" (1993/1311)، "**لسان العرب**"، ط3، ج4، بيروت: دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ العربي.

21- جمال مختار حمزة (2002)، "**المخاطرة لدى الأحداث الجانحين وعلاقتها بالذكاء**"، مجلة كلية الآداب، جامعة حلوان، العدد 11 و12، حلوان.

22- جليل وديع شكور (1994)، "**كيف تجعلين ابنك مجتهداً أو مبدعاً**"، سلسلة المعرفة، ط1 ،بيروت: عالم الكتب.

23- جواد محمد الشيخ خليل وعزيزة عبد الله شرير (2007)، "**الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين في مدينة غزة**"، مجلة الجامعة الإسلامية، (سلسلة الدراسات الإنسانية)، مج16، العدد الأول، يناير2008، الجامعة الإسلامية، غزة.

24- حامد أحمد بدر (1982)، "**إدارة المنظمات اتجاه شرطي**"، الكويت: دار القلم.
25- حسن محمد إبراهيم أحمد (2007)، "**الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في الصحافة الفلسطينية: دراسة ميدانية في قطاع غزة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
26- حسين حريم (1997)، "**سلوك الأفراد في المنظمات**"، عمان: دار زهران للنشر.
27- حمود صالح الحربي (1994)، "**الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود**"، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
28- حنان فتحي الشيخ (2004)، "**دراسة في مقارنة بين التقييم الدينامي والتقليدي باستخدام نظرية (pass) للذكاء لتقدير أداء عينة من ذوي الاحتياجات الخاصة ذوي السلوك الاندفاعي**"، دراسة بحثية، القاهرة: إتيراك للنشر والتوزيع.
29- خالد بن محمد القليوبي (2003)، "**بعض سمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة مكة المكرم**ة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.
30- خالد عبد الحميد عثمان (1998)، "**تنمية المخاطرة المحسوبة في ضوء التربية السيكولوجية لدى طلاب كلية التربية جامعة حلوان**"، رسالة دكتوراه غير منشورة، حلوان.
31- خالد وهيب الراوي (2000)، "**الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء**", مجلة الاقتصاد والإدارة, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة الملك عبد العزيز, مج 14, ع 2، الزرقاء.
32- ختام السحار (2002)، "**الاتجاه نحو المخاطرة وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والديموغرافية لدى شباب الانتفاضة في محافظات غزة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الإسلامية.
33- خضير كاظم حمود (2002)، "**السلوك التنظيمي**"، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
34- خولة البلوي (2009)، "**سلوك المخاطرة وفاعلية الذات في ضوء العوامل الخمسة الكبرى لدى المرأة العاملة في مدينتي الرياض وتبوك، رسالة ماجستير غير منشورة**، الرياض، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
35- درداح الشاعر (2005)، "**اتجاهات طلبة الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة نحو المخاطرة وعلاقتها بكل من المساندة الاجتماعية وقيمة الحياة لديهم**"، رسالة دكتوراه غير منشورة، البرنامج المشترك لجامعتي الأقصى وعين شمس، غزة.

36- رجاء محمود أبو علام (1998)، "**مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية**"، ط1، القاهرة: دار النشر للجامعات.

37- رشيدة عبد الرؤوف رمضان (1999)، "**الصحة النفسية للأبناء**"، ط6، القاهرة: عالم الكتب.

38- روبرت كايوساكي (2000)، "**كتاب أبي الغني- أبي الفقير**"، نيويورك.

39- زكريا يحيى لال (2007)، "**العنف فى عالم متغير**"، الرياض: مكتبة العبيكان.

40- زكي حنوش (1985)، "**الحوافز والتنمية الشاملة**"، مجلة الإدارة العامة، ع47، سبتمبر وأكتوبر، حلب، سوريا.

41- زياد المعشر (2001)، "**المناخ التنظيمي في الجامعات الأردنية: دراسة مقارنة بين الجامعات الرسمية والجامعات الخاصة لبعض أبعاد المناخ التنظيمي السائد من وجهة نظر أعضاء الهيئة الإدارية**"، مجلة جامعة دمشق، العلوم الاقتصادية والإدارية، مج17، دمشق.

42- سالم محمد السالم (1997)، "**الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية**"، الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.

43- سعد خضير خلف العبيدي (1987)، "**دراسة تجريبية لبعض المتغيرات المؤثرة في اتخاذ القرار**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق.

44- سليمان الهويش (1999)، "**العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الحديد والصلب بشركة الحديد سابك**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية ،جامعة أم القرى، مكة.

45- سهيلة محمد عباس (2003)، "**إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي**"، ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

46- سيد محمد غنيم (1975)، "**سيكولوجية الشخصية، محدداتها، قياسها، نظرياتها**"، القاهرة: دار النهضة العربية.

47- سيد النشار (1996)، "**الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر، دراسة ميدانية**"، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع5، مج3، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

48- شاكر عبد الحميد (1995)، "**علم نفس الإبداع**"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

49- صادق سميح القاروط (2006)، "**الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية: الضفة الغربية.

50- صباح سليم مصطفى شرشير (2000)، "**الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات الدوائر في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

51- صلاح الدين محمد عبد الباقي (2001)، "**إدارة الموارد البشرية**"، الإسكندرية :مطبعة الدار الجامعية.

52- صلاح الدين محمود علام (2005)، "**الأساليب الإحصائية الاستدلالية في تحليل بيانات البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية البارامترية واللابارامترية**"، القاهرة: دار الفكر العربي.

53- صلاح مخيمر (1979)، "**مدخل إلى الصحة النفسية**"، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

54- طارق عبد العال حماد (2007)، "**إدارة المخاطر**"، الإسكندرية: الدار الجامعية.

55- طارق ميلاد أبو غمجة (2008)، "**علاقة دافع الإنجاز ومفهوم الذات بالرضا الوظيفي لدى مدرسي ومدرسات المرحلة الثانوية في مدينة طرابلس في الجماهيرية الليبية**"، رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة الفاتح, طرابلس.

56- طلاع محمد الديحاني (2007)، "**الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي: دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية**"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، ع2، الكويت.

57- طلعت منصور (1977)، "**التعلم الذاتي وارتقاء الشخصية**"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

58- طلال أحمد حمود الشابحي (1996)، "**الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوي للبنين"الحكومية والأهلية" بمدينة جدة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

59- عادل محمد هريدي (2002)، "**علاقة الإقدام على المخاطرة اللاموضوعية بالاعتقادات التوهمية والتماس الإثارة الحسية في ضوء المتغيرات الحيوية– الاجتماعية**"، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مج1،ع1 ،يناير، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

60- عباس محمود عوض (1980)، "**علم النفس الاجتماعي**"، بيروت: دار المعرفة.

61- عبد الله عبد الغني الطجم وطلق عوض الله السواط (1995) ،"**السلوك التنظيمي :المفاهيم– النظريات– التطبيقات**"، جدة: دار النوابغ للنشر والتوزيع.

62- عبد الحميد صفوت إبراهيم (1991)، "**العلاقة بين اتجاه المخاطرة وحوادث المرور لدى طلاب جامعة الملك سعود بالرياض**"، مجلة دراسات نفسية، عدد يناير، الرياض: رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية "رانم".

63- عبد الحميد صفوت إبراهيم (1992)، "**العلاقة بين الاتجاه نحو المخاطرة وسلوك التدخين**"، مجلة علم النفس، ع1، ج1، مصر.

64- عبد الرحمن أحمد هيجان (2000)، "**المدخل الإبداعي لحل المشكلات**"، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

65- عبد الرحمن العيسوي (1997)، "**سيكولوجية العمل والعمال**"، بيروت: دار الراتب الجامعية.

66- عبد الرحمن العيسوي (2002)، "**الهدى الإسلامي والصحة النفسية**"، ج1، ط1، القاهرة: دار المناهل.

67- عبد الستار إبراهيم (2002)، "**الإبداع قضاياه وتطبيقاته**"، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

68- عبد الصمد الأغبري (2002)، "**الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية: دراسة ميدانية**"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ع109، جامعة الكويت، الكويت: مجلس النشر العلمي.

69- عبد المحسن الحيدر وإبراهيم بن طالب (2005)، "**الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض**"، معهد الإدارة العامة، الرياض.

70- عبد المطلب القريطي (2002)، "**في الصحة النفسية**"، ط1، القاهرة: دار الفكر العربي.

71- عبد الفتاح السيد درويش (2005)، "**بعض محددات الميل إلى الحوادث المرورية لدى طلاب جامعة المنوفية: سلوك المخاطرة والمسئولية الاجتماعية والتوجه القيمي التقليدي**"، دراسة نفسية، مج 15، ع3، يوليو، المنوفية.

72- عبود نجم نجم (2003)، "**إدارة الابتكار**"، ط1، الأردن: دار الأوائل للنشر.

73- عطا الله بن فاحس العنزي (2000)، "**العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.

74- عطية محمد المالكي (2007)، "**الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين بمدينة مكة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.

75- عُلا أسعد الديري (2011)، "**الاستقلال الإدراكي وعلاقته بالاتجاه نحو المخاطرة لدى ضباط الإسعاف في قطاع غزة** "، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الإسلامية.

76- علي محمد عبد الوهاب (1994)، "**العلاقات الإنسانية في الإنتاج والخدمات**"، القاهرة: مكتبة عين شمس.

77- علي ناصر فرحان (1987)، "**بناء مقياس للمجازفة في اتخاذ القرار لطلبة جامعة صلاح الدين**"، رسالة ماجستير منشورة، مجلة اتحاد الجامعات العربية كلية التربية، جامعة صلاح الدين، أربيل، العراق.

78- علي يحي الشهري (2003)، "**الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية**": دراسة تطبيقية لموظفي جمارك الرياض, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم العلوم الإدارية, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

79- عماد الدين كشرود (1995)، "**علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث**"، ط1، مج1، جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا.

80- عويد سلطان المشعان (1993)، "**دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني**"، ط1، الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع.

81- عويد سلطان المشعان (1994)، "**علم النفس الصناعي**"، ط1، بيروت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

82- فاطمة حلمي حسن (1991)، "**اتخاذ المخاطرة الدراسية وتحمل الفشل الدراسي لدى تلاميذ الفصل الثاني الإعدادي**"، مجلة كلية التربية، ع15، السنة السادسة، الزقازيق.

83- فاطمة محمد حسين (1989)، "**موضع الضبط والمخاطرة والاعتماد/ الاستقلال عن المجال في إسهامها في اتخاذ القرار لدى طلاب المرحلتين الثانوية والجامعية بالمنيا**"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنيا.

84- فؤاد أبو حطب (1990)، "**القدرات العقلية**"، ط4، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

85- فؤاد أبو حطب و أمال صادق (1996)، "**مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية**"، ط2، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

86- فهد الشمري (2002)، "**المناخ التنظيمي في المنافذ الجمركية وعلاقته بالإبداع الإداري**"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

87- فهد بن محمد الفراج (1997)، "**الفرق في مستوى الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كل من الكلية التقنية وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في منطقة القصيم**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.

88- فيصل عباس (1996)، "**الاختبارات النفسية، تقنياتها وإجراءاتها**"، بيروت: دار الفكر العربي.

89- كامل محمد عويضة (1996)، "**علم النفس الصناعي**"، ط1، بيروت: دار الكتب العلمية.

90- كامل محمد المغربي (1995)، "**السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم**"، ط2, عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

91- لينا حسام المحتسب والجلعود مروان سعيد (2005)، "**العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك: دراسة تطبيقية على محافظة الخليل بفلسطين وعلاقتها بالرضا الوظيفي**", مجلة الاقتصاد والإدارة, كلية الإدارة والاقتصاد, مج 19, ع2، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض.

92- ماجدة العطية (2003)، "**سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة**"، ط1، عمان: دار الشروق.

93- ماهر صبري ومحب الرافعي (2001)، "**التقويم التربوي أسسه وإجراءاته**"، ط2، الرياض: مكتبة الرشد.

94- مجلة أخبار الأونروا في غزة (2009)، مجلة شبه دورية، يصدرها مكتب الإعلام بمكتب غزة الإقليمي، ع10، سبتمبر- أكتوبر، غزة.

95- مجلة أخبار الأنوروا في غزة (2011)، مجلة شبه دورية، يصدرها مكتب الإعلام بمكتب غزة الإقليمي، ع19، مارس- أبريل، غزة.

96- مجلة أخبار الأنوروا في غزة (2011)، مجلة شبه دورية، يصدرها مكتب الإعلام بمكتب غزة الإقليمي، ع21، يوليو- سبتمبر، غزة.

97- محمد إبراهيم التويجري (1988)، "**المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات، دراسة ميدانية مقارنة**"، المجلة العربية للإدارة مج 12، ع 3، الرياض.

98- محمد إبراهيم المدهون (2005)، "**إدارة وتنمية الموارد البشرية**"، غزة: مؤسسة إبداع للطباعة والنشر.

99- محمد سعيد سلطان (2004)، "**السلوك التنظيمي**"، الإسكندرية: الدار الجامعية الحديثة.

100- محمد عادل العدل (2001)، "**تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة**، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس, ع25، القاهرة.

101- "محمد رزق" عدنان اليازجي (2011)، "**الاتجاه نحو المخاطرة وعلاقته بالصلابة النفسية، دراسة ميدانية على الشرطة الفلسطينية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الإسلامية.

102- محمد قاسم القريوتي (1993)، "**السلوك التنظيمي: دراسة السلوك التنظيمي الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية**" ،ط2، عمان: مكتبة الشرق.

103- محمد نبيل عبد الحميد (2002)، "**علاقة المخاطرة بكل من السرعة الإدراكية ومرونة الغلق لدى عينة من طلاب الجامعة**"، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مج1، ع4، "أكتوبر" ،القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

104- محمود سلمان العميان (2004)، "**السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**"، ط3، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

105- مختار أحمد الكيال (1992)، "**المسئولية الاجتماعية وعلاقتها بمفهوم الذات ومحل التبعة لدى طلاب الجامعة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.

106- مختار أحمد الكيال (2002)، "**بعض محددات الميل إلى الحوادث المرورية لدى طلاب جامعة المنوفية: سلوك المخاطرة والمسئولية الاجتماعية والتوجه القيمي التقليدي**"، مجلة كلية التربية، ع26، مج3، ج3، القاهرة.

107- مختار أحمد الكيال (2002)، "**تأثير استراتيجيات صنع القرار وتعقد المهمة على سرعة ودقة صنع القرار لدى الحدسيين وعلاقتها بالمخاطرة: دراسة تجريبية**"، مجلة كلية التربية، ع26، ج3، القاهرة.

108- مدني عبد القادر علاقي (1980)، "**دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية**"، جدة.

المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية (1989)، "**سلوك المخاطرة لدى الأحداث الجانحين- دراسة أمبريقية**"، تقرير يوسف عز الدين حبري، القاهرة.

109- مريم سيف الدين بخاري (1986)، "**الرضا الوظيفي للعاملات في التعليم العام في ضوء اللائحة التعليمية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.

110- مصطفى حفيظة سليمان (1996)، "**سلوك المخاطرة وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية لدى طلاب الجامعة**"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الفيوم، الفيوم.

111- مصطفى شاويش (1996)، "**الإدارة الحديثة: مفاهيم، تطبيقات، وظائف**"، ط1، عمان.

112- مفرح بن عبد الله بالبيد (2008)، "**التفاؤل والتشاؤم وعلاقتها بالرضا الوظيفي**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة.

113- منار القطاونة (2000)، "**المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية** "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

114- مناور فريح حداد ومحمود علي الروسان (2003)، "**الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة إربد الأهلية**"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ع2، جامعة سطيف، سطيف، الجزائر.

115- منصور محمد العريقي (2009)، "**الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها في الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين في الجمهورية اليمنية**"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج5، ع2، عمان.

116- منصور محمد المعمر (1993)، "**الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.

117- موسى توفيق المدهون و عبد الحميد البلداوي (2005)، "**عوامل الرضا الوظيفي في العمل الأكاديمي الجامعي الخاص**", مجلة الإداري, السنة 27, ع101, يونيو، عمان.

118- نادر أحمد أبو شيخة (1998)، "**الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية**، أكاديمية نايف العربية، الرياض: مركز الدراسات والبحوث.

119- نادية محمود الشريف (1982)، "**الأساليب المعرفية الإدراكية وعلاقتها بمفهوم التمايز النفسي**"، مجلة عالم الفكر، مج13، ع2، (يوليو- أغسطس- سبتمبر)، جامعة الكويت ،الكويت، منشورات وزارة الإعلام.

120- ناصر محمد العديلي (1982)، "**الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، بحث ميداني**"، مجلة الإدارة العامة، ع36، الرياض.

121- ناصر عبد الرحمن الفالح (2006)، "**الرضا الوظيفي لمحضري المختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانوية في مدينة الرياض**"، المجلة العلمية، جامعة الملك فيصل, ع 2، الرياض.

122- ناصف عبد الخالق (1982)، "**الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل**"، المجلة العربية للإدارة، مج6، ع1، السنة السادسة، الرياض.

123- نبيهة جابر (2010)، "**النجاح يستحق المخاطرة** "، المعهد الفني التجاري، الكلية التكنولوجية بالمطرية، القاهرة.

124- وجدي أحمد محيسن (2004)، "**مدى رضا موظفي وكالة الغوث الدولية "العاملين" عن أنظمة التعويض والحوافز**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

125- يحيى سليم ملحم (2006)، "**أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي: دراسة حالة شركة الاتصال الأردنية الحديثة**"، المجلة العربية للإدارة، ع2، مج26، عمان.

ثانياً :المراجع باللغة الأجنبية:

126- A. Eagley & S. Chaiken (1993), **The psychology of Attitudes**. CA: Harcourt Brace.

127- David Clarke & others (2005), "**voluntary risk taking and skill deficits in young driver, accidents in U.K , Accident analysis and prevention**", vol 37,no3.

128- F. Kochi (1989), " **Employee satisfaction & job climate – An Emprical study of Japanese manufacturing employees** " , Journal of Business psychology.

129- Frederic Gratto (2001), "**The Relationship Organizational Climate and Job Satisfaction for Pirectors of Physical plants**.

130- J. Dalziel & R. Job (1997), "**Motor vehicle accidents, fatigue and optimism bias in taxi drivers**" . Accidents . Analysis and Prevention.

131- Karim Ssesanga (2005), "**Job Satisfaction of University Acadmmics :Perspectives from Uganda, Higer Education** , Vol50, Issue1.

132- Philipe Moguerou (2002), "**Job satisfaction among Us phD-Graduates – the effects of gender and employment sector** ".

133- R.J. Sternberg (1990), **Cognitive Psychology**, Forworth: Harcourt Brace.C.Pub.

134- R.S. DeFrank & C.A. Stroup (1989), "**Teacher stress and health: Examination of a model**", Journal of Psychosomatic Research.

135- S. Breckler (1997), "**Empirical validation of affect ,behavior ,and cognition as distinct components of attitudes**", In: M. Hewstone; A.

136- Stone Vernon (2003), "**Job satisfaction among employees of radio & T.V News** ".

137- T.A. Wright & D.G. Bonett (2007) **Job satisfaction and psychological well-being as non-additive predictors of workplace turnover**, Journal of Management 33.

138- Traci J.Gizzi (2001), "**Predicting Adolescents Risky behaviors: The Influence of future orientation, school involvement, and school attachment** ", Journal of Adolescent & Family Health, Vol2, No1.

139- W. Sturner (1987) **Risking Change: Endings and beginnings . bearly Limited** , Buffolo , New York.

قائمة الملاحق

- ملحق رقم (1): مقياس سلوك المخاطرة في صورته الأولية الموجه للأساتذة المحكمين
- ملحق رقم (2): مقياس الرضا الوظيفي في صورته الأولية الموجه للأساتذة المحكمين
- ملحق رقم (3): الاستبانة النهائية لسلوك المخاطرة
- ملحق رقم (4): الاستبانة النهائية للرضا الوظيفي
- ملحق رقم (5): قائمة أسماء الأساتذة المحكمين
- ملحق رقم (6): نموذج تسهيل المهمة

ملحق رقم (1)

الصورة الأولية لمقياس سلوك المخاطرة الموجه للسادة المحكمين

السيد الدكتور : ..... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

أتشرف بإحاطتكم علماً بأنني أقوم ببناء مقياس (استبانة) لقياس سلوك المخاطرة بغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس من جامعة الأزهر بغزة، والرسالة موسومة بالعنوان "**سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة**".

راجياً من سيادتكم الحكم وإبداء الرأي، للتأكد من مدى اتفاق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع كل بُعد من أبعادها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث / رياض علي القطراوي

أولاً: البيانات الشخصية:

النوع الاجتماعي:	□ ذكر	□ أنثى			
الحالة الاجتماعية:	□ متزوج	□ غير متزوج			
المؤهل العلمي:	□ ثانوية عامة فأقل	□ دبلوم	□ بكالوريوس	□ دراسات عليا	
الخبرة الوظيفية:	□ 5 سنوات فأقل	□ 6-10 سنوات	□ 11-15 سنة	□ أكثر من 15 سنة	
طبيعة المهنة:	□ مسئول إداري	□ موظف ميداني	□ كاتب	□ مسئول مخازن	□ عامل
مكان العمل:	□ مكتب غزة الإقليمي	□ المكاتب الفرعية	□ مراكز التوزيع	□ المخازن العامة	□ ميداني
المحافظة التي أعمل بها	□ الشمال	□ غزة	□ الوسطى	□ خانيونس	□ رفح

ثانياً : أبعاد وفقرات سلوك المخاطرة

تم بناء هذا المقياس من خلال الاطلاع على بعض المقاييس ذات الصلة والموجودة في بعض الدراسات التربوية مثل دراسة الديري (2011)، دراسة اليازجي (2011)، الشاعر (2005)، والسحار (2002)، وغيرهم.

يتكون هذا المقياس في صورته الأولية من (58) عبارة وتنحصر في الأبعاد الآتية:

الرقم	البعد وعباراته	الحكم وإبداء الرأي		
		مناسبة	غير مناسبة	ملاحظات
قبول المخاطرة				
1	أتقدم الجميع عندما تُعرض أعمال ذات طبيعة خطرة.			
2	لا يمنعني المرض رغم احتمالية خطورته من مواصلة عملي.			
3	أساعد الأشخاص القاطنين على خط التماس مع العدو.			
4	أزور أماكن فيها خطورة على حياتي أثناء عملي.			
5	أتجنب المواقف ذات الطبيعة الخطرة .			
6	أعمل في مكان ذو طبيعة خطرة.			
7	أقوم بأعمال فيها خطورة على حياتي.			
8	أُؤدي عملي رغم احتمالية التعرض لخطر من جيش العدو أثناء عملي.			
9	أتعامل أثناء عملي مع مواد ذات طبيعة خطرة.			
10	أقوم بأعمال ربما تكون سبباً في وقوع حوادث عمل.			
11	أُؤدي عملي رغم احتمالية تعرضي لخطر من أشخاص أثناء عملي.			
12	أتعامل مع الأشخاص من الجنسين دون خوف أو وجل.			
13	أساعد أشخاصاً أثناء عملي خشية الوقوع في إساءتهم.			
14	أساعد أشخاصاً يستحقون المساعدة أثناء عملي دون خشية الآخرين.			

دوافـــــــــع المخاطـــــــــرة				
15	أجدد وأبتكر رغم المخاطر المترتبة على ذلك نتيجة لتشجيع مسئوليَّ.			
16	أكرر التجربة في أعمال فشلت فيها سابقا بغية النجاح .			
17	أشارك في أعمال جديدة خطرة لنجاحي في أعمال سابقة.			
18	أستمر في عملي في برنامج الطوارئ رغم خطورته لمتعتي فيه.			
19	أشارك في الأعمال الخطرة بدافع الإخلاص في العمل.			
20	أقوم بأعمال ذات طبيعة خطرة نتيجة لرضايَ الوظيفي.			
21	أقوم بأعمال ذات طبيعة خطرة إرضاءً لمسئوليَّ في العمل.			
22	أقوم بأعمال ذات طبيعة خطرة بغية الحوافز والمكافئات.			
الإبـــــــــداع والتميـــــــــز				
23	أغلق هاتفي أثناء الأزمات خشية استدعائي للعمل.			
24	أذهب إلى عملي في الأوقات الخطرة دون انتظار من يستدعيني لذلك.			
25	أتجنب العمل في المناطق المتوقع قصفها خوفاً من خطر الإصابة.			
26	أساعد من هو بحاجتي أثناء الشدائد دون تردد.			
27	أنفذ التعليمات الخطيرة لفريق العمل بشكل فوري دون خوف.			
28	أشارك في عمليات الإنقاذ دون تردد متناسياً مهامي الوظيفية الرئيسية.			
29	أنجز الأعمال الخطرة بشجاعة وبأقصى سرعة ممكنة.			
30	أشارك زملائي في مهمات عمل خطرة دون تردد.			
31	أستمر في إكمال عملي بشكل تام رغم خطورته دون خوف.			

32	أتريث في أداء الأعمال الخطرة تجنباً للوقوع في المشاكل.				
33	أشارك في دورات تدريبية للوقاية من مخاطر العمل.				
34	أنفذ إرشادات العمل التي تقيني من الوقوع في الحوادث.				
35	أرتدي زي العمل للوقاية من الإصابة.				
36	أقبل بتغيير عملي لعمل أكثر أمناً إذا أُتيحت لي الفرصة لذلك.				
المخاطـــــرة باتخـــــاذ القـــــرار					
37	أتخذ القرارات الحاسمة أثناء عملي دون خشية من عواقبها.				
38	أتحمل مسئولية القرارات التي اتخذها دون خوف.				
39	أتسبب بخسائر ملحوظة في العمل جراء قراراتي الخطيرة.				
40	أحقق نجاحات واضحة للعمل جراء قراراتي الخطيرة.				
41	أتخذ قرارات صارمة بحق أشخاص دون الخوف منهم.				
42	أتجنب اتخاذ القرارات الخطيرة في العمل إيثاراً للسلامة.				
المخاطـــــرة بتحـــــديث أســـــاليب العمـــــل					
43	أطور الخدمات الحالية في العمل بدل المخاطرة بتغييرها.				
44	أبتكر أساليب ذات طبيعة خطرة من الممكن أن تساعدني في تحسين أداء العمل.				
45	أجرب الأساليب الجديدة رغم المخاطر المترتبة عليها.				
46	أخشى من ردة فعل مسئوليَّ في العمل من فشل التجارب الجديدة.				
47	أنفذ أعمالاً ذات طبيعة خطرة لتغيير نمط العمل.				
48	أقوم بأعمال أثناء العمل خارج نطاق المألوف.				
النتائـــــج المترتبـــــة علـــــى المخاطـــــرة					
49	لا أُؤدي أعمالاً غير مضمونة النتائج.				
50	أواجه نتائج أعمالي الجديدة دون خوف.				

51	أقوم بأعمال فيها خطورة على علاقاتي الشخصية مع زملائي في العمل.			
52	أُصاب بالهلع عند رؤيتي لحوادث أثناء عملي.			
53	تثنيني نجاتي من حوادث خطرة عن القيام بأعمال خطرة جديدة.			
54	تتعرض سمعتي الشخصية للخطر جراء طبيعة عملي.			
55	تتعرض علاقاتي الاجتماعية مع أفراد المجتمع للخطر جراء طبيعة عملي.			
56	أمتنع عن مساعدة أي شخص خوفاً من خطر فقدان وظيفتي.			
57	تثنيني إصابة أحد زملائي في العمل عن مواصلة عملي.			
58	أحجم عن القيام بأعمال تسببت لزملائي بإصابات مؤذية.			

الباحث / رياض القطراوي

ملحق رقم (2)

الصورة الأولية لمقياس الرضا الوظيفي الموجه للسادة المحكمين

السيد الدكتور : ..... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

أتشرف بإحاطتكم علماً بأنني أقوم ببناء مقياس (استبانة) لقياس سلوك المخاطرة بغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس من جامعة الأزهر بغزة، والرسالة موسومة بالعنوان "**سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة**".

راجياً من سيادتكم الحكم وإبداء الرأي، للتأكد من مدى اتفاق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع كل بُعد من أبعادها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث / رياض علي القطراوي

أولاً: البيانات الشخصية:

النوع الاجتماعي:	□ ذكر	□ أنثى			
الحالة الاجتماعية:	□ متزوج	□ غير متزوج			
المؤهل العلمي:	□ ثانوية عامة فأقل	□ دبلوم	□ بكالوريوس	□ دراسات عليا	
الخبرة الوظيفية:	□ 5 سنوات فأقل	□ 6-10 سنوات	□ 11- 15 سنة	□ أكثر من 15 سنة	
طبيعة المهنة:	□مسئول إداري	□موظف ميداني	□كاتب	□مسئول مخازن	□عامل
مكان العمل:	□ مكتب غزة الإقليمي	□المكاتب الفرعية	□مراكز التوزيع	□المخازن العامة	□ميداني
المحافظة التي أعمل بها	□ الشمال	□ غزة	□ الوسطى	□ خانيونس	□ رفح

ثانياً : مقياس الرضا الوظيفي

تم بناء هذا المقياس من خلال الاطلاع على بعض المقاييس ذات الصلة والموجودة في بعض الدراسات التربوية مثل دراسة القاروط (2006)، دراسة الشهري (2002)، ودراسة شرير (2000) وغيرهم وكذلك من خلال الاطلاع على مقياس جامعة منسوتا الخاص بالرضا الوظيفي المترجم حسب البيئة المصرية من الدكتور عباس محمود عوض.

يتكون هذا المقياس في صورته الأولية من "69" عبارة تنحصر في الأبعاد الآتية:

الرقم	البعد وعباراته	الحكم وإبداء الرأي		
		مناسبة	غير مناسبة	ملاحظات
الحوافز بأنواعها				
1	تتم ترقيتي استناداً إلى معيار محدد للتميز في العمل والكفاءة في الأداء.			
2	أشعر بالسعادة للحوافز المادية والمعنوية التي تقدم لي.			
3	تُكافأ أفكاري الجديدة التي أقترحها للتطوير.			
4	يتم تشجيعي ومؤازرتي بدلاً من التهديد والوعيد أثناء العمل.			
5	يتم مكافأتي عند القيام بأعمال ذات طبيعة خطرة.			
6	أحصل على الحوافز والمكافآت التي تحقق الرضا عن العمل.			
7	أحصل على حوافز مادية بدلاً عن ساعات إضافية في العمل.			
8	أزيد من إنتاجي في العمل جراء الحوافز المعنوية.			
9	تقدم الإدارة حوافز مناسبة لي مثل راحة المكان، سهولة المواصلات.			
الدورات التدريبية				
10	تتعرف الإدارة على احتياجاتي التدريبية لتحسين مستوى أدائي في العمل.			

11	توفر الإدارة الخدمات اللازمة والفرص لتطوير قدراتي في العمل.				
12	تقوم الإدارة بتقييم البرامج التدريبية ومراجعتها باستمرار.				
13	يتم تقييم أدائي بعد انتهاء البرامج التدريبية لتحديد مدى استفادتي منها.				
14	تقدم وظيفتي فرصة لي لتعلم الجديد بشكل مستمر.				
الـراتـــــــــب					
15	أتقاضى راتباً أساسياً مرضياً لي مقارنة بزملاء العمل.				
16	أتقاضى راتباً أساسياً مرضياً لي مقارنة بالسوق المحلي.				
17	أحصل على راتب أساسي غير كافي لتنفيذ طموحاتي المستقبلية.				
18	أحصل على راتب لا يكفي لسد احتياجاتي الشهرية للأسرة.				
19	أُحسن راتبي الحالي من خلال العمل لساعات إضافية أخرى.				
20	أحصل على راتب أساسي غير مرضي لي مقارنة بحجم مسئولياتي في العمل.				
الانتماء التنظيمي (الانتماء للعمل)					
21	أشعر بالاعتزاز وأنا أتحدث للآخرين عن مكان عملي.				
22	يتيح مكان عملي الحالي لي الفرصة لاستغلال أقصى طاقاتي وإمكانياتي في العمل.				
23	لدي الاستعداد الكامل لبذل جهود إضافية تتجاوز ما هو مطلوب مني لمساعدة إدارتي في تحقيق النجاح.				
24	هنالك درجة عالية من التطابق ما بين قيمي الشخصية وقيم البرنامج الذي أعمل لديه.				
25	لا مانع لدي من استبدال عملي الحالي بعمل آخر في برنامج أخر.				
26	اعتبر مشاكل هذا البرنامج وكأنها مشاكلي.				
27	أستمتع بالحديث عن البرنامج الذي أعمل به مع زملائي				

	وأصدقائي الآخرين من خارجها.				
28	سأكون سعيداً إذا أمضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه البرنامج.				
29	في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل يكون لدي الاستعداد لذلك.				
30	أشعر بالرضا اتجاه المكانة الاجتماعية للمهنة.				
الأمـــــــن الوظيـــــــفي					
31	أعمل في بيئة تساعدني على الإبداع بشكل مستمر.				
32	يتناسب المستوى الوظيفي لعملي مع طبيعة النشاط الذي أؤديه.				
33	يقدر البرنامج الذي أعمل فيه قيمي وأهدافي الشخصية.				
34	لا يعتني البرنامج الذي أعمل فيه بشكل جوهري بميولي ورغباتي.				
35	يتجاهل البرنامج الذي أعمل فيه مصلحتي عند اتخاذ القرارات المؤثرة.				
36	لا يقدر البرنامج الذي أعمل فيه ملاحظاتي ومقترحاتي، حتى ولو حققت أفضل مستوى من الأداء في عملي.				
37	يحرص البرنامج الذي أعمل فيه على تقدير جهدي والإشادة بإنجازي في العمل.				
38	يساعدني البرنامج الذي أعمل فيه في مواجهة مشكلاتي داخل وخارج العمل متى سنحت الفرصة بذلك.				
39	تتسم المعايير في العمل بالاستقرار والثبات مما يعطيني شعوراً بالأمان والطمأنينة.				
40	أشعر أن ما أقوم به من عمل هام جداً لتقدم المجتمع وتنميته.				
41	توفر لي وظيفتي الرعاية الاجتماعية والصحية.				
العلاقة مع زملاء العمل					
42	أشعر بالمودة والألفة مع الزملاء في العمل.				
43	أفتخر بعلاقاتي الودية مع فريق العمل.				

44	أشعر بالملل في الوقت الذي أقضيه خارج العمل.				
45	أثق في معظم فريق العمل.				
46	لا يثير زملائي في العمل أي صراعات أو عداوات.				
47	يميز الحب والاحترام علاقاتي مع زملاء العمل خارج نطاق العمل.				
48	أتعاون مع زملائي في العمل بشكل جيد.				
49	أعتبر بعض زملائي في العمل أحسن أصدقائي.				
50	يميز الحب والاحترام علاقاتي مع زملاء العمل خارج نطاق العمل.				
الاتصال والتواصل					
51	أحصل على المعلومات اللازمة بسرعة.				
52	توفر الإدارة للعاملين المعلومات اللازمة لأداء العمل باستمرار.				
53	أعتبر أن الاتصالات الإدارية تتميز بالسهولة والمرونة.				
54	أستطيع استخدام علاقاتي الشخصية للاتصال مع الجهات الخارجية.				
55	أستخدم الاتصالات غير الرسمية بجانب الاتصالات الرسمية.				
56	أرى أن ندرة المعلومات من معوقات العمل.				
57	لدي المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملي على أكمل وجه.				
58	أرى أن إنجاز الاتصالات بين المرؤوسين ورؤسائهم تتم بسرعة كبيرة.				
الأداء الوظيفي					
59	أرى أن الموظفين يتمتعون بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة.				
60	أعتقد أن الموظفين يتميزون بالتفاني والجدية والقدرة على تحمل المسؤولية.				
61	أُودي المهام الوظيفية المُوكلة إليْ طبقاً لمعايير الجودة				

	المطلوبة.				
62	أبذل الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة مني.				
63	أقوم بعملي وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.				
64	أستمر في عملي في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل.				
تقويم الأداء					
65	يتم تقويم أدائي وفقاً لأسس ومعايير موضوعية محددة بدقة ووضوح.				
66	يحدد نظام تقييم الأداء بشكلٍ فعال نقاط القوة ونقاط الضعف لديّ.				
67	أطلع على نتائج تقييم أدائي السنوي لأتمكن من تعزيز نقاط القوة وتطوير وتحسين نقاط الضعف.				
68	أعتبر أن تقويم الأداء من الأساليب الأساسية التي تستخدم في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد برامج التنمية والتطوير اللازمة.				
69	تتم عملية تقويم أدائي بشكل روتيني بلا جدوى حقيقية.				

الباحث / رياض القطراوي

ملحق رقم (3)

الصورة النهائية لمقياس سلوك المخاطرة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف/ أختي الموظفة: الفاضل/ ة

بغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير من جامعة الأزهر بغزة في علم النفس، أقوم بإجراء دراسة تطبيقية بعنوان:

"سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة"

يُرجى التكرم بتعبئة هذه الاستبانة بدقة وموضوعية وذلك بعد قراءة كل عبارة من عباراتها قراءة متأنيَّة ووضع علامة (×) في الخانة التي تُعبِّر عن مدى موافقتك عليها حسب الواقع الذي تعمل به.

علماً بأن المعلومات المقدمة منْكَ ستُعامل بسرية ولن تُستخدم إلا لغايات البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث / رياض علي القطراوي

أولاً: البيانات الشخصية:

النوع الاجتماعي:	□ ذكر	□ أنثى			
الحالة الاجتماعية:	□ متزوج	□ غير متزوج			
المؤهل العلمي:	□ ثانوية عامة فأقل	□ دبلوم	□ بكالوريوس	□ دراسات عليا	
الخبرة الوظيفية:	□ 5 سنوات فأقل	□ 6-10 سنوات	□ 11- 15 سنة	□ أكثر من 15 سنة	
طبيعة المهنة:	□مسئول إداري	□موظف ميداني	□كاتب	□مسئول مخازن	□عامل
مكان العمل:	□ مكتب غزة الإقليمي	□المكاتب الفرعية	□مراكز التوزيع	□المخازن العامة	□ميداني
المحافظة التي أعمل بها	□ الشمال	□ غزة	□ الوسطى	□ خانيونس	□ رفح

ثانياً : مقياس سلوك المخاطرة

م	البند	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	أُسارِع عندما تُعرض أعمال ذات طبيعة خطرة.					
2	أقوم بمساعدة الأشخاص المقيمين في المناطق الخطرة.					
3	أتجنب المواقف ذات الطبيعة الخطرة .					
4	أُؤدي عملي رغم احتمالية التعرض لخطر من جيش الاحتلال.					
5	أُواجه أثناء عملي مواداً وأجساماً خطرة.					
6	أُؤدي عملي رغم احتمالية تعرضي لخطر من الآخرين.					
7	أُبادر في مساعدة الآخرين دون تردد.					
8	أُجدد وأبتكر أثناء العمل رغم خطورة ذلك نتيجة لتشجيع المسئولين.					
9	أُكرر التجربة في أعمال فشلت بها سابقاً من أجل النجاح.					
10	أُشارك في أعمال جديدة خطرة لنجاحي في أعمال مماثلة في السابق.					
11	أَستمر في عملي رغم خطورته لمتعتي فيه.					
12	أُشارك في الأعمال الخطرة بدافع الإخلاص في العمل.					
13	أَقوم بأعمال ذات طبيعة خطرة نتيجة لرضايَ عن وظيفتي.					
14	أَقوم بأعمال ذات طبيعة خطرة من أجل الظهور أمام الآخرين.					
15	أقوم بأعمال ذات طبيعة خطرة من أجل المكافآت.					

16	أتخذ القرارات الحاسمة رغم خطورتها أثناء العمل.					
17	أتجنب اتخاذ أي قرار غير مضمونة نتائجه.					
18	أتحمل مسئولية القرارات التي أتخذها دون خوف.					
19	أتسبب بخسائر في العمل جرّاء قراراتي الخطيرة.					
20	أحقق نجاحات واضحة للعمل جرّاء قراراتي الحاسمة.					
21	أتخذ قرارات صارمة بحق أشخاص دون الخوف منهم .					
22	أتجنب اتخاذ القرارات الخطيرة إيثاراً للسلامة.					
23	أتعرض للمضايقة جرّاء اتخاذ بعض القرارات الهامة.					
24	أطور الخدمات الحالية في العمل بدل المخاطرة باستبدالها.					
25	أبتكر أساليب ذات طبيعة خطرة تُحسن أدائي في العمل.					
26	أجرب الأساليب الجديدة رغم المخاطر المترتبة عليها.					
27	أخشى من ردة فعل المسئولين من فشل التجارب الجديدة.					
28	أُنفذ أعمالاً ذات طبيعة خطرة لتغيير نمط العمل.					
29	أقوم بأعمال دون الرجوع للمسئولين إذا دعت الحاجة لذلك.					
30	أتجنب العمل بأساليب جديدة خشية الفشل فيها.					
31	أتجنب اقتراح أي أساليب جديدة في العمل إيثاراً للسلامة.					
32	أذهب إلى عملي في أوقات الأزمات دون أن يستدعيني أحد.					
33	أتجنب العمل في المناطق المتوقع قصفها خوفاً من مخاطرها.					

34	أُساعد من هو بحاجتي رغم خطورة الموقف .					
35	أُنفذ التعليمات الخطيرة لفريق العمل بشكل فوري.					
36	أُشارك في عمليات الإنقاذ متناسياً مخاطرها.					
37	أُنجز الأعمال الخطرة بشجاعة وسرعة.					
38	أُشارك زملائي في مهمات عمل خطرة دون تردد.					
39	أُصاب بالهلع عند رؤيتي لحوادث أثناء عملي.					

الباحث / رياض القطراوي

ملحق رقم (4)

الصورة النهائية لمقياس الرضا الوظيفي

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف/ أختي الموظفة: الفاضل/ ة

بغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس من جامعة الأزهر بغزة، أقوم بإجراء دراسة تطبيقية بعنوان:

"سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة"

يُرجى التكرم بتعبئة هذه الاستبانة بدقة وموضوعية وذلك بعد قراءة كل عبارة من عباراتها قراءة متأنيَّة ووضع علامة (×) في الخانة التي تُعبِّر عن مدى موافقتك عليها حسب الواقع الذي تعمل به.

علماً بأن المعلومات المقدمة منْكَ ستُعامل بسرية ولن تُستخدم إلا لغايات البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث / رياض علي القطراوي

أولاً: البيانات الشخصية:

النوع الاجتماعي:	□ ذكر	□ أنثى			
الحالة الاجتماعية:	□ متزوج	□ غير متزوج			
المؤهل العلمي:	□ ثانوية عامة فأقل	□ دبلوم	□ بكالوريوس	□ دراسات عليا	
الخبرة الوظيفية:	□ 5 سنوات فأقل	□ 6-10 سنوات	□ 11- 15 سنة	□ أكثر من 15 سنة	
طبيعة المهنة:	□مسئول إداري	□موظف ميداني	□كاتب	□مسئول مخازن	□عامل
مكان العمل:	□ مكتب غزة الإقليمي	□المكاتب الفرعية	□مراكز التوزيع	□المخازن العامة	□ميداني
المحافظة التي أعمل بها	□ الشمال	□ غزة	□ الوسطى	□ خانيونس	□ رفح

ثانياً: مقياس الرضا الوظيفي:

م	البند	موافق	موافق جداً	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تتم ترقيتي استناداً إلى معيار للكفاءة في الأداء.					
2	تُقدم ليَ الحوافز المادية والمعنوية مما يشعرني بالسعادة.					
3	تُحترم أفكاري الجديدة في العمل مما يشعرني بالرضا.					
4	يتم تشجيعي أثناء العمل مما يشعرني بالرضا.					
5	أُكافأ عند القيام بأعمال ذات طبيعة خطرة مما يشعرني بالرضا.					
6	أزيد من إنتاجي في العمل جرّاء الحوافز المقدَّمة لي.					
7	أشعر بالرضا نتيجة راحتي في مكان وطبيعة عملي.					
8	أتقاضى راتباً شهرياً مرضياً لي مقارنة بزملاء العمل.					
9	أتقاضى راتباً شهرياً مرضياً لي مقارنة بالسوق المحلي.					
10	أحصل على راتب شهري كافٍ لتنفيذ طموحاتي المستقبلية.					
11	أشعر بالاعتزاز وأنا أتحدث للآخرين عن مكان عملي.					
12	يتيح مكان عملي الفرصة لاستغلال أقصى إمكانياتي في العمل.					
13	لديَّ الاستعداد لبذل جهودٍ إضافيةٍ لمساعدة إدارتي في تحقيق النجاح.					

14	يوجد تطابق بين قيمي الشخصية وأهداف البرنامج الذي أعمل فيه.					
15	لا مانع لدي من استبدال عملي الحالي بعمل في برنامج آخر.					
16	أعتبر مشاكل هذا البرنامج وكأنها مشاكلي.					
17	أستمتع بالحديث عن البرنامج الذي أعمل به مع زملائي خارج العمل.					
18	سأكون سعيداً إذا أمضيت بقية حياتي الوظيفية في هذا البرنامج.					
19	لديَّ الاستعداد للتواجد في العمل خارج نطاق ساعات العمل الرسمية.					
20	تُشعرُني وظيفتي بأنني شخص ذو مكانة اجتماعية.					
21	أعمل في بيئة تساعدني على الإبداع بشكل مستمر.					
22	يتناسب المستوى الوظيفي لعملي مع طبيعة النشاط الذي أؤديه.					
23	يُقدِّر المسئولون عن العمل قيمي وأهدافي الشخصية.					
24	يتجاهل المسئولون عن العمل مصلحتي عند اتخاذ القرارات المؤثرة.					
25	لا يُقدِّر المسئولون عن العمل ملاحظاتي رغم تحقيقي للنجاح فيه.					
26	يحرص المسئولون عن العمل على تقدير جهدي في العمل.					
27	يساعدني المسئولون عن العمل على مواجهة مشكلاتي داخل العمل.					
28	تتسم المعايير في العمل بالاستقرار مما يعطيني شعوراً بالأمان.					

29	توفر لي وظيفتي الرعاية الاجتماعيّة والصحيّة.					
30	أشعر بالمودة والألفة مع زملائي في العمل.					
31	أفتخر بعلاقاتي الوديّة مع فريق العمل.					
32	أشعر بالملل في الوقت الذي أقضيه بعيداً عن زملائي في العمل.					
33	أثق في معظم فريق العمل.					
34	لا يثير زملائي في العمل أيَّ صراعات أو عداوات.					
35	يميّز الحب والاحترام علاقاتي مع الجميع في العمل.					
36	أتعاون مع زملائي في العمل بشكل ودي.					
37	أعتبر بعض زملائي في العمل أحسن أصدقائي.					
38	أتبادل الزيارات مع بعض زملائي خارج نطاق العمل.					
39	أساعد من هو في حاجتي من زملائي دون مقابل.					
40	أشعر بالرضا عن مهاراتي الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة.					
41	أشعر بالرضا عن مقدرتي في تحمل مسئوليتي في العمل.					
42	أُؤدي المهام الموكلة لي طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.					
43	أبذل الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة مني.					
44	أقوم بعملي وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.					
45	يتم تقويم أدائي وفقاً لأسس موضوعية محددة بدقة.					

46	يحدد نظام تقييم الأداء بشكلٍ فعال نقاط القوة ونقاط الضعف لديَّ.					
47	أطَّلِعْ على نتائج تقييم أدائي لأتمكن من تحسين نقاط الضعف لديَّ.					
48	أعتبر أن تقويم الأداء أسلوبٌ يكشف عن حاجتي لدورات تدريبية.					
49	يتم تقييم أدائي بعد انتهاء البرامج التدريبية لتحديد مدى استفادتي منها.					

الباحث / رياض القطراوي

ملحق رقم (5)

قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين

م	الاسم	التخصص	جهة العمل
1	د. محمد محمد عليان	أستاذ علم النفس	جامعة الأزهر
2	د. جميل حسن الطهراوي	أستاذ علم النفس	جامعة الإسلامية
3	د. أنور عبد العزيز العبادسة	أستاذ علم النفس	جامعة الإسلامية
4	د. عاطف عثمان الأغا	أستاذ علم النفس	جامعة الإسلامية
5	د. سمير قوته	أستاذ علم النفس	جامعة الإسلامية
6	د. محمد إبراهيم عسلية	أستاذ علم النفس	جامعة الأقصى
7	د. عبد الرءوف الطلاع	أستاذ علم النفس	جامعة الأقصى
8	د. عون محيسن	أستاذ علم النفس	جامعة الأقصى
9	د. محمد الشريف	أستاذ علم النفس	جامعة الأقصى
10	د. أحمد أبو زايد	أستاذ علم النفس	جامعة القدس المفتوحة
11	د. سمير زقوت	دكتوراه علم النفس	برنامج الصحة النفسية
12	د. أحمد الحواجري	دكتوراه علم النفس	وزارة التربية والتعليم العالي

ملحق رقم (6)
نموذج تسهيل المهمة

Ref : AUG/PGS/09/2011 860 الرقم :
Date: 16.9.2011 التاريخ :

Emergency Program Officer
UNRWA - Gaza

Subject: Facilitating Research Work

The Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research at Al-Azhar University - Gaza was wondering if you could kindly facilitate the task of the researcher / **Riad Ali Qatrawi**, a registered candidate for a master degree in Education: Psychology, in applying the tools of his research study on the employees in the emergency program at UNRWA.

The title of his thesis:

"Risk-taking Behavior and Its Relationship to Job Satisfaction among the Employees in the Emergency Program at UNRWA in Gaza Governorates "

We do highly appreciate your sincere cooperation.

Yours faithfully,

Dean of Postgraduate Studies and Scientific Research
Al-Azhar University – Gaza

Prof. Jehad Abu-Taweela

To: Area Emergency Officers
Emergency Programme
Please facilitate distribution of the questionnaire among our staff.

R. Abed
Head Emergency Programme

جامعة الأزهر - غزة
غزة - فلسطين
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Postgraduate studies & scientific Research

Al-Azhar University
Gaza - Palestine
P.O.Box : 1277 - Gaza
Telephone: +970 8 2832 925
+970 8 2824 010
+970 8 2824 020
Fax : +970 8 2823 180
E-mail :
Graduate Studies:
pgs@alazhar.edu.ps
Scientific Research:
jaug@alazhar.edu.ps
www.alazhar.edu.ps

Al- Azhar University- Gaza
Deanship of Graduate Studies
and Scientific Research
College of Education
Department of Psychology

Risk-taking Behavior and It's Relationship to Job Satisfaction Among Workers in the Emergency Program in UNRWA in Gaza Governorates

Prepared by: Riyad Ali Al- Qatrawi

Supervision

D. Abdel Azim Al- Mosadar
Department of Psychology
Faculty of Education

D. Osama Saeed Hamdouna
Chairman Department of Psychology
Faculty of Education

Supplementary requirement for a master's degree in Department of Psychology

For the academic year
1433 -2012