

جامعة غرداية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



مركز التحكم و علاقته بتقدير الذات لدى موظفي البلدية

دراسة ميدانية ببلديتي العطف وبنورة -ولاية غرداية-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ:

قشار محمد

إعداد الطالب:

بويكر صالح

لجنة المناقشة

رئيسا ومقررا	جامعة غرداية	د. معمري حمزة
مشرفا	جامعة غرداية	أ. قشار محمد
مناقشا	جامعة غرداية	أ. خطارة عبد الرحمان

الموسم الجامعي 2015 - 2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا
الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ
فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ
كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ
خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

إهداء

قال الله تعالى " وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ " {التوبة/105}

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خير المرسلين، و به نعم العون الصادق
الأمين

إلى الشمس التي أنارت سمائي ودفء الحنان أُمي الغالية

إلى من سهل الدرب أمامي، وأجاد بالخير أيامي أبي الغالي

فأحفظهما بعفوك ربي كما ربياني صغيرا

إلى القلب النابض في صدري، وذكرهم الدائم في قلبي والابتسامة التي ما فارقت أيامي
..... إخوتي وأخواتي

إلى عظيم الشأن مرتبة، ومن أورتهم مفاتيح العلى الرسل أساتذتي الكرام وكل من
كان له الفضل في نور العلم هذا الذي أنا حامله

إلى من ساعدوني وبالأيام رافقوني. وعن همومي وأنسوني كل أصدقائي ومن له الفضل من
قريب أو بعيد وإليك أخي القارئ أهدي ثمرة مجهوداتي

بوبكر صالح

شكر وعرّفان

الحمد لله الذي سخر لنا هذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، والصلاة والسلام على الحبيب
رحمة للعالمين ومن تبع هداه بإحسان إلى يوم الدين:

يقول المصطفى عليه أزكى الصلاة والتسليم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

جدير بنا أن نثني على من رافقنا في مسيرتنا الطيبة هذه، في مقام العلم هذا، من أجاد علينا
بما نفعه الله، فإلى كل الأساتذة الذين أمسكوا بأيدينا وأبلغونا المقام المحمود هذا كل واحد
باسمه نقدم لهم أسمى عبارات التقدير والاحترام

إلى أستاذنا الكريم: "قشار محمد" من تحمل معنا عبء الأيام من أجل أن نضع هذا العمل
المتواضع فله منا كل الشكر والتقدير ودعواتنا له بجميل الخير وأدام الله له صنيع هذا الخير
العميم

إلى كل من ساعدنا وآزرنا ولو بالكلمة الطيبة من قريب أو بعيد لكم منا تحية شكر وعرّفان

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات	الرقم
I	الإهداء	
II	كلمة شكر	
III	فهرس المحتويات.	
IV	فهرس الجداول.	
VI	فهرس الأشكال.	
IX	ملخص الدراسة.	
IX	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية.	
أ	المقدمة	
الباب الأول: الجانب النظري		
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة		
6	مشكلة الدراسة.	1
8	تساؤلات الدراسة.	2
8	فرضيات الدراسة.	3
9	أهداف الدراسة.	4
9	أهمية الدراسة.	5
10	المفاهيم الإجرائية.	6
10	الدراسات السابقة.	7
الفصل الثاني: مركز التحكم		
15	تمهيد	
16	نظرة تاريخية حول مفهوم مركز التحكم.	1
17	نظرية التعلم الاجتماعي ل: روتر.	2
20	مفهوم مركز التحكم.	3
23	الخصائص الشخصية لذوي مركز التحكم الداخلي و الخارجي.	4

26	العوامل المؤثرة على مركز التحكم الداخلي و الخارجي.	5
28	النظريات المفسرة لمركز التحكم.	6
31	تنمية مركز التحكم	7
32	أدوات قياس مركز التحكم.	8
34	خلاصة الفصل	9
الفصل الثالث: تقدير الذات		
36	تمهيد	
37	تعريف الذات.	1
38	تعريف تقدير الذات.	2
40	الفرق بين الذات و تقدير الذات.	3
40	العوامل المؤثرة في تقدير الذات.	4
43	مستويات تقدير الذات.	5
44	نظريات تقدير الذات.	6
47	الحاجة إلى تقدير الذات.	7
47	قياس تقدير الذات.	8
49	تقدير الذات و الأداء في العمل.	9
50	خلاصة الفصل.	10
الباب الثاني: الجانب الميداني		
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة		
52	تمهيد	
52	منهج الدراسة.	1
53	التعريف بميدان البحث.	2
54	عينة البحث.	3
55	الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات.	4
61	عرض وتحليل النتائج .	5

65	الادوات الاحصائية.	5
65	إجراءات التطبيق الميداني.	6
66	خلاصة الفصل	7
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج		
68	تمهيد	
69	تحليل النتائج.	1
69	تحليل الفرضية الأولى.	
71	تحليل الفرضية الثانية.	
72	تحليل الفرضية الثالثة.	
73	تحليل الفرضية الرابعة.	
74	تحليل الفرضية الخامسة.	
75	تفسير و مناقشة النتائج	2
75	تفسير و مناقشة الفرضية الأولى.	
76	تفسير و مناقشة الفرضية الثانية.	
77	تفسير و مناقشة الفرضية الثالثة.	
78	تفسير و مناقشة الفرضية الرابعة.	
79	تفسير و مناقشة الفرضية الخامسة.	
80	الاستنتاج العام	3
83	المراجع	
88	الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	المحتويات	الصفحة
1	يبين صفات ذوي مركز التحكم الداخلي وذوي مركز التحكم الخارجي	25
2	يبين توزيع العبارات على أبعاد مقياس مركز التحكم	55
3	يبين توزيع العبارات على ابعاد مقياس تقدير الذات	57
4	العبارات المعدلة لمقياس تقدير الذات.	58
5	حساب الثبات باستخدام ألفا كرونباخ.	58
6	يبين توزيع العينة حسب العمر.	62
7	يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.	63
8	يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية.	64
9	يبين قيمة و دلالة معامل الارتباط بين مركز التحكم و تقدير الذات.	66
10	يبين النتائج العامة لمركز التحكم.	67
11	يبين النتائج العامة لتقدير الذات.	67
12	يبين الفروق بين ذوي مركز التحكم الخارجي و الداخلي في تقدير الذات.	68
13	يبين نتائج تحليل التباين بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية.	69
14	يبين نتائج تحليل التباين بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي.	70
15	يبين نتائج تحليل التباين بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير العمر.	71

فهرس الأشكال

الرقم	المحتويات	الصفحة
1	رسم بياني يوضح توزع العينة حسب خاصية الخبرة المهنية.	62
2	رسم بياني يوضح توزع العينة حسب خاصية المستوى التعليمي.	63
3	رسم بياني يوضح توزع العينة حسب خاصية العمر.	65

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى كشف ما إذا كانت هناك علاقة بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة و معرفة الفروق بين المتغيرين تبعاً لمتغير الخبرة المهنية و المستوى التعليمي و السن، و قد أجريت الدراسة على عينة بحث مكونة من 50 موظفاً و التي تم اختيارها قصدياً ، حيث قدرت عينة بلدية العطف بـ 20 موظفاً أما العينة في بلدية بنورة فقدرت بـ 30 موظفاً ، ووزع المقياسين على هذه العينة أحدها يقيس مركز التحكم وهو للباحث حسن عبد المعطي و الآخر يقيس تقدير الذات للباحثة قسوس 1985 ، وهذا بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية بواسطة صدق و ثبات المقياسين.

و قد استعملنا المنهج الوصفي في الدراسة الذي يخدم أهداف البحث، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية وهي معامل ألفا كرونباخ و معامل الارتباط لبيرسون و معامل التحليل التباين الثنائي لمعالجة بيانات الفرضيات.

و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة. و التي بـ -0.43 و هي دالة إحصائية عند مستوى 0.05.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات. حيث تقدر "تأ" المحسوبة بـ 2.09 ، الدلالة الإحصائية 0.04، وهي دالة إحصائية عند مستوى 0.05.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعاً لمتغير الخبرة المهنية. و الذي يقدر التفاعل الدلالة الإحصائية بـ 0.63 و هي غير دالة إحصائية عند مستوى 0.05 .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي. و الذي يقدر التفاعل، الدلالة الإحصائية بـ 0.17 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى 0.05.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير السن. و الذي يقدر التفاعل الدلالة الإحصائية بـ 0.47 و هي غير دالة إحصائيا عند مستوى 0.05 .

و قد فسرت النتائج على ضوء الإطار النظري و الدراسات السابقة.

Résumé de l'étude

L'étude visait à détecter s'il y avait une relation entre le centre de contrôle et de l'estime de soi des municipalités de la elatteuf du personnel et Bannoura et la connaissance des différences entre les deux variables en fonction de l'expérience variables professionnelle et le niveau d'éducation, l'âge, et l'étude a été menée sur un échantillon de recherche de 50 employés et qui ont été choisi Qsidia, où la gentillesse municipalité de l'échantillon estimé 20 employés de l'échantillon dans la municipalité de Bannoura ont été estimées à 30 employés, et les échelles réparties sur cet échantillon, dont une de Centre de contrôle, un chercheur Hassan Abdel Muti et les autres mesures l'estime de soi des anciens du chercheur en 1985, et que, après la confirmation Les propriétés psychométrique par la sincérité et la stabilité des deux échelles.

Et nous avons utilisé l'approche descriptive de l'étude, qui sert les objectifs de la recherche, ainsi que des méthodes statistiques, le coefficient alpha de Cronbach et le coefficient de corrélation de Pearson et de l'analyse de la variance pour traiter des hypothèses bilatérales données de coefficient .L'étude a atteint les résultats suivants:

– Il existe une corrélation inverse entre le centre de contrôle et l'estime de soi des municipalités de bonté et Bannoura relation du

personnel. Et que $b = -0.43$ et qui est statistiquement significative au niveau de 0,05.

– Il existe des différences significatives entre le centre de contrôle avec interne et avec le centre de contrôle externe dans les différences d'estime de soi. Avec un "Ta" estimée calculée comme 2,09, la signification statistique de 0,04, ce qui est statistiquement significative au niveau de 0,05.

– Il n'y avait pas de différence statistiquement significative entre le centre de contrôle et les différences d'estime de soi en fonction de l'expérience professionnelle variable. Et il a estimé que la signification statistique de l'interaction avec 0,63 et ne sont pas statistiquement significatives au niveau 0,05.

– Il n'y a pas de différences significatives entre le centre de contrôle et variable l'estime de soi en fonction du niveau de l'éducation. Et qui est l'interaction estimée, la signification statistique $b = 0,17$ qui ne soit pas statistiquement significative au niveau 0,05.

– Il n'y avait pas de différence statistiquement significative entre le centre de contrôle et les différences d'estime de soi en fonction de l'âge variable. Et où il est estimé à interagir avec une signification statistique 0,47 et statistiquement non significatif au niveau 0,05.

مقدمة:

يعتبر العمل أمر أساسي للحياة و الانتاج و التقدم و له أثره القوي في الاتزان النفسي للفرد، فهو بذلك يشعر بالثقة بالنفس و الأمن و يلبي حاجياته النفسية و الاجتماعية.

فالعامل يجدد دوافع الفرد و يقوي عزيمته و يجعله يقبل على الحياة و يشعره بقيمته و هويته و يحقق به ذاته و يتفاعل مع الآخرين في أموره حياته. فالعمل يوفر للفرد أن يكتشف مواهبه و قدراته و إمكانياته و منه يمكن من خلاله ان يحقق مكانته الاجتماعية.

ولقد اهتم العلماء و المختصون في علم النفس بدراسة السلوك الانساني في أوساط شتى و منها في الوسط المهني أو العمل، و ذلك بدراسة الوسط المهني للعامل و اكتشاف بيئته و سلوكياته و تصرفاته. فإننا بذلك نستطيع تفسيرها مما يحقق للفرد أهدافه و رغباته في الحياة، إلا ان السلوك لا يتقرر بهما وحده فهناك جوانب عدة تؤثر في سلوكه و تصرفاته كالظروف المحيطة بالفرد و مدركاته و اتجاهاته و المعايير الاجتماعية السائدة و غير ذلك مما يؤثر في نفسية العامل و سلوكه.

ومن بين المتغيرات التي اهتم العلماء و المختصون في علم النفس بدراستها مركز التحكم الذي يعد متغير من المتغيرات في الشخصية الانسانية فهو يفسر سلوك الموظف في بيئة عمله و يتنبأ به، و لقد عرفه روتر Rotter بأنه " الطريقة التي يدرك الفرد بها التدييمات التي تحدث له في حياته سواء منها التدييمات الايجابية أو السلبية" (علاء الدين كفاي، 1982).

فمركز التحكم حسب روتر هي ترجمة لاعتقادات الفرد أن سلوكه ومن ينجم عنه من نجاح أو فشل يستند إلى فئتين، الفئة الأولى وهم ذوي التحكم الداخلي و هم يدعون أن نتائج أفعالهم من نجاح أو فشل يتم إسناده إلى ذاتهم من حيث ارتفاع أو نقص في الإرادة، كما يتميزون عن غيرهم بالثقة و الاتزان الانفعالي و التوافق مع الذات و السعي وراء تحقيق التفوق، كما يرى "كابس وآل" 1982 " Kabase et al " أن ذوي التحكم الداخلي يتميزون

بالصلابة و التي تعني السيطرة على الذات و لهم قوة الالتزام، و تحمل أكبر للمسؤولية في النشاطات اليومية، و لهم مرونة في مواجهة التغيرات الطارئة و يدركونها على أنها تحديات و ليست أخطار تهدد كيانه.(فوزية الجمالي و آخرون، 2000،ص122).

أما الفئة الثانية فهي ذوي مركز التحكم الخارجي فيرون أن سلوكهم يرجع إلى قوى خارجية لا يستطيعون السيطرة عليها، أو التأثير فيها كالحظ و الصدفة، و لقد أشار كل من "ستروف و هونتراس" " Strof et hountras " أن من خصائص ذوي التحكم الداخلي انعدام الثقة بالنفس، التوقعات المنخفضة للنجاح، و التمركز حو الذات".(دسوقي محمد أحمد،1988،ص75).

ومنه نرى بأن ذوي مركز التحكم الداخلي على حسب بعض الدراسات هم الأفراد الأكثر نجاحا في حياتهم فهي يسايرونها و يواكبونها وفق ذاتهم و شخصيتهم عكس ذوي مركز التحكم الخارجي فيعززون نجاحاتهم و اعمالهم إلى الحظ و الصدفة و العوامل الخارجية عن سيطرتهم و هذا ما يجعلهم أقل نجاحا عن الآخرين.

فنجاح العامل في عمله و الموظف في وظيفته و الأستاذ في تربيته و الطبيب في عمله و كل فرد ناجح في عمله يشعره بالفخر و الاعتزاز و بإمكانياته و قدراته مما يؤثر في ذاته و يكون لنفسه رضا عن العمل الذي يقوم به وما يجعله يحقق أعلى مرتبة في سلم الحاجات الانسانية، فتحقيق الذات لدى العامل يكسبه الثقة بنفسه و تزيد الدافعية لديه للإنجاز .

فنجاح الموظف و فشله و مدى إدراكه لذاته و كيفية تفسيره لهذه الادراكات و نظرتة لنفسه و تقديره لذاته هي موضوع بحثنا حيث نبين العلاقة التي تربط بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بعض البلديات. بلدية العطف و بنورة نموذجاً.

فقد تضمنت الدراسة على جانبين حيث خصص الجانب الاول إلى الدراسة النظرية للبحث، و شملت الفصل الأول وفيه عرض لإشكالية الدراسة و صياغة فرضياتها و إبراز أهميتها و

كذلك الهدف منها ثم ذكر ميدان الدراسة و تطرقنا إلى المفاهيم الإجرائية و ختمناها بالدراسات السابقة.

أم الفصل الثاني فتضمن مركز التحكم نظرة تاريخية حول المفهوم بالإضافة إلى نظرية التعلم الاجتماعي لروتر، تم مفهوم مركز التحكم و الخصائص الشخصية لذوي مركز التحكم، و العوامل المؤثرة على مركز التحكم، ثم النظريات المفسرة لمركز التحكم بالإضافة إلى أدوات قياس وتنمية مركز التحكم وختم الفصل بخلاصة.

أما الفصل الثالث فتضمن تقدير الذات حيث تناولنا مفهومي الذات و تقدير الذات و الفرق بينهما، بعدها العوامل المؤثرة في تقدير الذات، ومستوياتها و النظريات المفسرة لمفهوم تقدير الذات، بالإضافة إلى قياس تقدير الذات و ختاماً تقدير الذات و الأداء في العمل وخلاصة الفصل.

أما الجانب الثاني للدراسة فتضمن الدراسة الميدانية ، واشتملت على الفصل الرابع و فيه الاجراءات المنهجية للدراسة من حيث المنهج المتبع و عينة الدراسة و وصف وحساب الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة بالإضافة لذكر الأساليب الإحصائية المستعملة لتحليل النتائج و اختبار صدق الفرضيات.

الفصل الخامس ففيه ذكر الفرضيات الدراسة و عرض نتائجها و تحليل النتائج و تفسيرها في ضوء النظريات و الدراسات السابقة، كما احتوى على قائمة المراجع و الملاحق.

الباب الأول

الجانب النظري

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

الكائن البشري يتأثر بالبيئة المحيطة به بشكل ينعكس على سلوكياته و أفعاله و تتحدد من خلالها العلاقات بين الأفراد و الجماعات ، و من أهم البيئات التي يتعامل معها الإنسان بشكل يومي ألا وهي بيئة العمل ، فالعامل في اتصال دائم بأصدقائه في العمل و اتصال مع الإدارة، فهو في تفاعل مع هذه البيئة و هي بيئة اجتماعية يتحدد من خلالها سلوكيات و تصرفات تنبع من شخصية العامل.

وقد اهتم علماء النفس بدراسة الشخصية الانسانية و معرفة محدداتها و العوامل المؤثرة فيها و تفسير تلك السلوكيات، ويعتبر مركز التحكم من بين العوامل في الشخصية الانسانية، ويعتبر المساعد في معرفة العلاقة بين سلوك العامل و نتيجة سلوكه ومدى عزوه لانجازاته و أعماله و نجاحه فيها أو فشله. فهو يهتم بمعتقدات العامل حول العوامل التي تتحكم في النتائج المهمة في حياته.

و بالتالي فمركز التحكم يعد بعدا من أبعاد الشخصية كونه يؤثر في الطريقة و السلوك الذي يستجيب بها الأفراد تجاه المواقف البيئية، و في هذا الصدد أكد "ليفكورت" (1976) أن مركز التحكم الداخلي هو اعتقاد الفرد أنه يستطيع التحكم في أموره الخاصة و العامة و يسمح له بالاستمرار على قيد الحياة دون قهر و من ثم يمكنه التوافق مع البيئة ، اما إذا اعتقد لا يستطيع التحكم في أمور حياته فإن ذلك سينغص عليه عيشه و توافقه.(علاء الدين كفاي،1982،ص32).

فمن الأفراد من يتحكم و يسيطر على سلوكه و تصرفاته و يتخذ قرارات بقناعة و يتحمل كل النتائج المترتبة عليه و هؤلاء هم يمثلون مركز تحكم داخلي، و منهم من تملى عليه التصرفات الواجب القيام بها فدوره يقتصر على التنفيذ و إذا نجح أرجعه للحظ و إذا فشل ألقى باللوم على الآخرين و هؤلاء هم يمثلون مركز تحكم خارجي، "وتجدر الإشارة إلى أن هناك خلفية بيئية مسؤولة عن نمو وتطور الفرد ، فالأسرة لها دورها في تنشئة و تنمية مركز

التحكم الداخلي و الخارجي و لها تأثير مباشر و حاسما في فهم الذات و المواقف التي تعترضها، حيث أن التمرکز الخارجي لمركز التحكم يجعل الفرد يميل إلى فهم متدن للذات و تقدير منخفض للقدرة على الإنجاز في حالة الإحباطات و النجاحات إلى مصادر خارجية كالحظ أو الصدفة أو الآخرين، أما التمرکز الداخلي لمركز التحكم فهو يميل إلى فهم موضوعي و تقدير عال للذات و بالتالي يميل إلى تفسير عقلائي للإحباطات و النجاحات أيضا." (منيرة منصور، 2007).

ولمركز التحكم علاقة ببعض المتغيرات الأخرى التي تؤثر في شخصية الفرد و في سلوكياته و تصرفاته و مواقف حياته و من بين هذه المتغيرات تقدير الذات و الدافعية للإنجاز و الضغوط المهنية و غيرها من المتغيرات. و سنحاول في دراستنا دراسة مركز التحكم و تقدير الذات .

فتقدير الذات من بين المتغيرات الشخصية لدى الانسان الذي تساعده على معرفة نفسه و تقييمها و وصفها وفق قدراته الشخصية و المعرفية المتكونة حول ذاته.

فمن خلال فهم الفرد لذاته يتمكن من أن تكون له معرفة أفضل لأفكاره و أفعاله و يكون أكثر إدراك لأسباب سلوكه و أكثر قدرة على حل مشكلاته كما أن فهم الذات يؤدي إلى الشعور بتقديرها.

ولتقدير الذات تأثير كبير في أداء العاملين فعندما يكون تقدير الذات عالي فإن العامل له أداء عالي و تكون قراراته حاسمة و لها تأثير كبير في أداء المؤسسة، خاصة إذا كانت لها استشارات مع عمالها و تشركها في اتخاذ القرار و صنعه و تعطي أهمية للعامل و قرارته ولكن في المقابل إذا كان تقدير الذات لدى العامل منخفض فإنه له تأثير مباشر في أداء المنظمة و في عمالها خاصة إذا كان مسؤول على مجموعة من الموظفين.

ومنه لا بد على المؤسسة أن توظف موظفين لهم استعداد كامل لتحمل المسؤولية و مدرك أتم الإدراك بذاته و يعرف كيفية التحكم بذاته و يتخذ القرارات الصائبة و الدقيقة و المناسبة و له القدرة في صنع القرار و اتخاذه.

فمن خلال بحثنا سنحاول معرفة طبيعة العلاقة بين مركز التحكم وتقدير الذات .ونلخص طبيعة الاشكالية في التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة؟

2. تساؤلات الدراسة :

- هل هناك فروق بين نوي مركز التحكم الداخلي و نوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات؟

-هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية؟

-هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي؟

-هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير العمر؟.

3. فرضيات الدراسة :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نوي مركز التحكم الداخلي و نوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم وتقدير الذات تبعاً لمتغير الخبرة المهنية لدى أفراد العينة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لدى أفراد العينة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم وتقدير الذات تبعاً لمتغير السن لدى أفراد العينة.

4. أهداف الدراسة:

- التعرف على طبيعة مركز التحكم بين أفراد العينة.
- الكشف على مستوى تقدير الذات لدى الموظفين.
- التعرف على نوع العلاقة بين مركز التحكم (الداخلي و الخارجي) و تقدير الذات لدى موظفي بلدي العطف و بنورة.
- معرفة الفروق بين الموظفين في مركز التحكم (تحكم داخلي - تحكم خارجي).
- إبراز أهمية الخصائص الشخصية في نجاح الموظف في أداء مهامه.

5. أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية دراسة مركز التحكم الداخلي و الخارجي و علاقته بتقدير الذات في مدى إمكانية الاستفادة منه و بتطبيقاته في البيئة الجزائرية، ومنه يمكن الاستفادة به في مقارنته بالدراسات الغربية و العربية المنجزة في البيئة العملية غير الجزائرية و مدى التشابه و الاختلاف بين النتائج المتحصل عليها.

و أيضا تتجلى أهمية هذه الدراسة في تقييم المعلومات المتحصل عليها في الجانب النظري بالنزول بها إلى الميدان و فق منهج علمي منظم. ومدى صلاحية الأدوات المستخدمة في هذا البحث و مدى توافقها مع عينة الدراسة.

توعية المؤسسات بتشجيع العمال و ذلك من خلال تعزيز تقدير الذات و تنمية مركز التحكم لدى العمال. ومساعدتهم في أعمالهم سواء نجحوا او فشلوا فيها.

6. المفاهيم الإجرائية:

- مركز التحكم: إدراك الموظف العامل في البلدية لأسباب الوقائع و الأحداث التي تحدث له في العمل وكيفية تفسيرها، و يتم التعرف على نوع مركز التحكم لدى الموظف العامل من خلال الدرجة التي يحصل عليها نتيجة إجابته على مقياس مركز التحكم للباحث حسن مصطفى عبد المعطي الذي استخدمناه في هذه الدراسة.

- تقدير الذات:

هي الدرجة التقييم التي يتحصل عليها الموظف العامل في البلدية، و ذلك من خلال إجابته على مجموعة العبارات الواردة في مقياس تقدير الذات للباحثة قسوس سنة 1985. والذي استخدمناه في هذه الدراسة مع بعض التعديلات.

7. الدراسات السابقة:

1. الدراسات المتعلقة بمركز التحكم و تقدير الذات:

مركز التحكم و علاقته بتقدير الذات :

أوضحت نتائج دراسة "كوبر سميث" سنة 1959م، أن التلاميذ ذوي تقدير الذات المرتفع يكونون عادة أكثر قدرة على التعبير و التفاعل، كما يكونون أكثر نجاحا ليس فقط في

المواقف الدراسية و إنما في المواقف الاجتماعية كذلك، كما أنهم أكثر ايجابية في المناقشات، ويعبرون عن أنفسهم بوضوح و يتقبلون النقد..

وبالنسبة للمجموعة المنخفضة في تقدير الذات فقد كان لديهم شعور شديد بالدونية، و ليس لديهم شجاعة في مواجهة الأمور، وغير قادرين على مواجهة المواقف، و أحيانا لا يستطيعون الاندماج في الأنشطة التي تتطلب تفاعلا اجتماعيا مع أقرانهم، ويفتقرون إلى إظهار قدرات اجتماعية و غير قادرين على تكوين صداقات طبيعية.(مديحة محمد العربي،1985،ص 252).

دراسة "بن سيديا1986": هدفت دراسة الباحث إلى معرفة العلاقة بين وجهة الضبط و مفهوم الذات، و أجريت على عينة بلغت 200 طالب جامعي من مختلف الأقسام والمستويات الأكاديمية بالكلية الأدبية التابعة لجامعة الملك سعود بالرياض، و استخدم في دراسته مقياس وجهة الضبط الداخلي و الخارجي من إعداد روتر و ترجمة و تقنين بن سيديا، ومقياس مفهوم الذات من إعداد "ويليام فتس"، ترجمة فرج كامل، و من اهم النتائج التي توصل إليها الباحث وجود علاقة موجبة ودالة إحصائيا بين وجهة الضبط الخارجي و العصابية، و أيضا وجود علاقة سالبة و دالة إحصائيا بين وجهة الضبط الخارجي و تكامل الشخصية، كما أن هناك فروقا دالة إحصائيا في كل من تكامل الشخصية و العصابية و اضطرابات الشخصية لصالح ذوي وجهة الضبط الداخلي.

2. الدراسات المتعلقة بمركز التحكم:

دراسة "علي الذيب 1985": لقد أوضحت دراسة الباحث أن هناك فروقا بين مركز الضبط (الداخلي- الخارجي) لدى الأفراد و ترجع ذلك لاختلاف مستوى ثقافة الأفراد الأكاديمي (أي التي تعتمد على اختلاف مستويات المؤهلات الدراسية)، و التي كانت من نتائجها أنه كلما انخفض مستوى مؤهلات الفرد العلمية انخفض معها درجاتهم في التحكم الداخلي، أي بمعنى

آخر أن الأفراد الأقل مؤهلا دراسيا يتجهون نحو التحكم الخارجي، و من نتائج هذه الدراسة أيضا أن هناك علاقة بين التحكم الداخلي و كل من الرضا عن العمل، و التوافق النفسي و الاجتماعي مستخدما في ذلك مقياس التحكم الداخلي والخارجي و ذلك على عينة من العاملين و العاملات بلغ عددهم 209 فردا.

دراسة "عبد السلام دويدار 1991": دراسة عملية بهدف تحديد العوامل المنبئة بالدافعية و التفوق من المتغيرات الشخصية لدى موظفين و موظفات في المجتمع المصري، و قد هدف بذلك إلى اختبار فرضية العلاقة الطردية بين الدافعية للتعلم و التفوق التحصيلي و الضبط الداخلي، و العلاقة العكسية بين درجة الدافعية للتعلم و الضبط الداخلي المنخفض، و قد تكونت عينة الدراسة من 535 موظفا في مدينة الإسكندرية، و أظهرت النتائج صدق الفرضية و وجود علاقة ذات دلالة بين درجات الدافعية المعرفية للتعلم و التفوق بين درجة الداخلية للضبط لدى الذكور و الإناث.

دراسة "عزيزة اليوبي 2006": هدفت دراستها إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين وجهة الضبط الداخلي والخارجي وكل من الأفكار اللاعقلانية من جهة و الاحتراق النفسي من جهة أخرى لدى عينة من معلمات المرحلة الابتدائية، بمدينة يتبع و بلغ عدد عينة الدراسة 310 فرد، و طبقت عليهم مقياس وجهة الضبط من إعداد "الكفافي 1982" و اختبار الأفكار اللاعقلانية للمعلمين من إعداد "محمد غنيم 2001"، و مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين 1994، و اتضح أن وجهة الضبط الخارجية تنتشر بين معلمات المرحلة الابتدائية بنسبة 85،22% كما أن هناك علاقة موجبة و دالة إحصائيا بين وجهة الضبط الخارجية و كل من الأفكار اللاعقلانية و الاحتراق النفسي.

دراسة "فائقة بدر 2006": هدفت دراسة الباحثة إلى التعرف على الفرق بين الذكور و الإناث في وجهة الضبط و توكيد الذات، و التعرف على الفروق بين الطلاب و الطالبات من الدارسين داخل و خارج البيئة السعودية، و أيضا الكشف عن العلاقة بين وجهة الضبط

الداخلي و الخارجي بمستوى توكيد الذات، و تكونت العينة من 200 طالب و طالبة داخل و خارج المملكة العربية السعودية، و استخدمت الباحثة مقياس توكيد الذات من إعداد الباحث "غريب عبد الفتاح"، و مقياس و جهة الضبط الداخلي و الخارجي من إعداد علاء الكفافي، و كشفت الدراسة عن ميل الإناث إلى وجهة الضبط الخارجي مقارنة بالذكور، بالرغم أن كليهما يميل إليها و أن هناك فروق دالة إحصائية على مقياس توكيد الذات بين الذكور و الإناث لصالح الذكور في البيئة السعودية، و لا توجد فروق بين الذكور و الإناث خارج المملكة السعودية في وجهتي الضبط و توكيد الذات، و توجد فروق دالة إحصائية بين الطلاب و الطالبات الذين يدرسون في الخارج، و من حيث العلاقة اتضح أنه كلما مال الفرد نحو وجهة الضبط الخارجية قل توكيد الذات لديه.

3. الدراسات المتعلقة بتقدير الذات:

دراسة "الحمضيات 1998": تهدف إلى كشف العلاقة بين الدافعية للإنجاز الدراسي و تقدير الذات لدى طلبة الصف الثاني ثانوي بالمملكة العربية السعودية و تكونت العينة من 300 طالب و تراوحت أعمارهم من 16 - 18 حيث استخدم مقياس دافع الانجاز الدراسي من إعداد محمد معجب الحامد 1996 و اختبار تقدير الذات الذي أعده في الأصل "هيلمريتش و آخرون 1970" و أسفرت النتائج على أنه توجد علاقة موجبة دالة بين الدافعية للإنجاز و تقدير الذات، و ان طالبات القسم العلمي أكثر دافعية من طالبات القسم الأدبي، و لا توجد فروق دالة إحصائية بين طلبة التخصص العلمي و الأدبي في تقدير الذات .

دراسة "يحياوي محمد 2000": حول تقدير الذات عند أساتذة التربية البدنية و الرياضية، و شملت الدراسة عينة من 50 استاذا من اساتذة التربية البدنية و الرياضية من مختلف المؤسسات التربوية و 320 استاذا من أساتذة المواد الأخرى و الذين يمثلون المحيط المهني قصد استجوابهم حول نظرتهم إلى أساتذة مادة التربية البدنية. و هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى تقدير الذات بين الذات الواقعية و الذات المثالية و كذا العلاقة بين الأستاذ و محيطه

المهني و العوامل المؤثرة في تقدير ذاته. و طبق الباحث مقياسي مقياس تقدير الذات لروزنبرغ و مقياس الصحة النفسية لماسلو لتأكيد نتائج مقياس تقدير الذات، ومقياس موجه إلى المحيط المهني ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين نتائج مقياس تقدير الذات و الصحة النفسية، و ضعف العلاقة بين تقدير الذات و الخبرة المهنية، و تأثير النظرة السلبية بالنسبة لأساتذة المواد الأخرى لأساتذة التربية البدنية و الرياضية على مستوى تقدير ذواتهم.

دراسة "تقدير الذات و الدافعية للإنجاز 2012": هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين تقدير الذات و الدافعية للإنجاز لدى تلامذة الطور الثانوي، وهدفت إلى دراسة الفروق بين الجنسين لكل من متغيري تقدير الذات و الدافعية للإنجاز، و بلغت عينة الدراسة على 377 فردا، واستخدمت الباحثة مقياسي تقدير الذات لكوبر سميث و مقياس الدافعية للإنجاز لـ هارمنز إعداد فاروق عبد الفتاح موسى، و توصلت نتائج الدراسة إلى: هناك علاقة موجبة دالة إحصائيا بين تقدير الذات و الدافعية للإنجاز بين أفراد العينة، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق بين الذكور و الإناث في تقدير الذات إلى صالح الذكور، إضافة إلى وجود فروق بين الجنسين في الدافعية للإنجاز لصالح الذكور.

الفصل الثاني

مركز التحكم

تمهيد:

يعتبر مركز التحكم من بين أهم المتغيرات السيكلوجية التي تفسر السلوك الانساني في علم النفس، حيث يساعد على فهم سلوك الأفراد و التنبؤ به، و بالتالي فإنه يلعب دورا هاما في حياة الفرد النفسية و الاجتماعية.

وسنحاول في هذا الفصل الكشف عن مفهوم مركز التحكم و تفسيره من خلال النظرية التعلم الاجتماعي، و التعرف على خصائص مركز التحكم و نظرياته و اهم العوامل المؤثرة فيه، و كيفية تنمية مركز التحكم لدى الانسان.

1. نظرة تاريخية حول مفهوم مركز التحكم:

لقد ظهر مفهوم مركز التحكم في ثنايا نظرية التعلم الاجتماعي لروتر، وقد أخذت هذه النظرية تأخذ شكلها الحالي في أواخر الأربعينيات و بداية الخمسينات من القرن العشرين، قام روتر بتنفيذ العديد من الأبحاث الضرورية لإرساء دعائم وجهة نظره في التعلم الاجتماعي، وتوجت هذه الأبحاث بنشره كتاب في التعلم الاجتماعي و علم النفس الاكلينيكي في عام 1954م، و في عقد الستينات كرس روتر نفسه لتقصي وتوضيح وتطبيق نظريته في مجالات متعددة، وتوج في هذه الفترة بنشره لكتاب بعنوان "تطبيقات لنظرية التعلم الاجتماعي في الشخصية" سنة 1972. (بشير معمريه، 19، ص8).

و قد كانت المهارة و الصدفة المؤشران التجريبيان للتمييز بين المدركين في مركز التحكم الداخلي و الخارجي، وقد قام كل من روتر و وليام جيمس سنة 1951 بتجربة على مجموعتين، مختبرين المجموعة الأولى قيل لها أن الإنجاز محكوم بعوامل الصدفة، بينما قيل للمجموعة الثانية أن إنجاز المهمة متوقف على عامل المهارة، و كانت عملية التدعيم تتم حسب جداول معينة من التعزيز 50% و 100%، و توصلوا إلى نتائج مفادها أن الأداء كان أفضل في ظل عوامل الصدفة كما استمرت توقعات النجاح لمجموعة المهارة و مقاومة الانطفاء عند مقارنتها بمجموعة الصدفة. (مليكة مدور، 19، ص 16).

و لتفسير هذه الفروق بين الأفراد في إدراكهم للجهة المسؤولة عن نتائج أعمالهم طرح روتر مفهوم مركز التحكم الداخلي مقابل مركز التحكم الخارجي للتعزيز، و هو متغير إدراكي يتوسط العلاقة بين التعزيز و التوقع، ويعني أن الأفراد يجهلون توقعات و اعتقادات يحددون خلالها الجهة التي يعزون إليها ضبط نتائج الأحداث في حياتهم، فيما إذا كانت تعتمد على سلوكهم أم على عوامل خارجية عن ضبطهم الشخصي.

2. نظرية التعلم الاجتماعي لروتر :

يعتبر روتر من الأوائل الذين أبرزوا مفهوم مركز التحكم، من خلال نظرية التعلم الاجتماعي و تمثل هذه النظرية محاولة جادة لربط اتجاهين رئيسيين في بحوث الشخصية و هما النظرية المعرفية و النظرية التعليمية.

و يشير أبو ناهية إلى أن نظرية التعلم الاجتماعي تهتم بالبحث في السلوك الانساني المعقد للأفراد في المواقف الاجتماعية المختلفة فهي لا تعتمد على تقديم تفسير دقيق للأساليب التي من خلالها يتم اكتساب أنماط معينة من السلوك الانساني، و إنما هي نظرية كلية تهدف إلى التنبؤ بالسلوك الذي يمكن حدوثه في موقف ما، فهي تؤكد على أداء الانسان في المواقف الاجتماعية، الأمر الذي أدى بها إلى أن تكون بعيدة عن دراسة سلوك الحيوان أو الدراسات المعملية الفسيولوجية، وتعد بذلك من أوسع نظريات السلوك الانساني، و هي تقدم إطارا للتعامل مع السلوك الظاهري و السلوك المعرفي و الشخصية الانسانية، بالإضافة إلى العديد من المتغيرات.(المحمدي،2003،ص 25).

المسلمات التي تقوم عليها نظرية التعلم الاجتماعي:

ويشير "فاريز 1976" " phares " إلى أن المسلمات التالية تمثل المنطلقات الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي (الخنمي،2008،ص 31):

1- إن وحدة البحث في دراسة الشخصية هي التفاعل بين الفرد و بيئة ذات معنى، حيث تتطلب دراسة السلوك الاهتمام بالمحددات الشخصية و البيئية معا، إذ أن السمات و الحاجات و العادات لا تكفي وحدها، مما يجعل دراسة الأبعاد الموقفية أمر لا غنى عنه، فالأفراد يستجيبون للبيئة بصورة ذاتية، وذلك على أساس الخبرات و انواع السلوك التي تعلموها عبر تاريخهم، فالخصائص الموضوعية للمثيرات ليست كافية وحدها بل لا بد من الاهتمام بتفسير الفرد لها، ومن الملاحظ في الوقت نفسه

- أن أبناء الحضارة الواحدة يشتركون في الكثير من الأفكار على صورة خبرات مشتركة بينهم، ولذا فإن الاعتماد بشكل كلي على المحددات الذاتية يجعل الصورة منقوصة.
- 2- تركز النظرية على السلوك الاجتماعي المتعلم، ومن هنا ترى أن المحددات البيولوجية غير المتعلمة ليست ذات أهمية إذا ما قورنت بما لها من أهمية بالغة في إطار نظريات الإدراك و الإحساس، فمجال السلوك الانساني هو الذي يحدد المفاهيم ذات الالهية الكبرى للدراسة في هذا المجال.
- 3- توجد وحدة في الشخصية، حيث توجد علاقة وطيدة متبادلة بين خبرات الشخص و تفاعلاته مع البيئة فالشخصية بكل مظاهرها هي موضوع البحث، حيث تلتحم الخبرات الجديدة بالشخصية بواسطة التراكم المعرفي و بالرغم من أن عملية التغير تظل ممكنة عن طريق تفضيل الخبرات الجديدة المناسبة إلا أن القول باتجاه الشخصية نحو النمو المطرد أمر صحيح.
- 4- تركز النظرية على دور المحددات العامة و النوعية للسلوك ،و ترفض مبدأ الفئات، حيث يتميز الشيء عن نقيضه فقد كان علماء الشخصية يعتقدون أن المحددات الرئيسية للسلوك الانساني تكمن في سمات عامة وواسعة هي المسؤولة عن ثبات السلوك عبر المواقف المختلفة، و يبدو من غير المجدي ترجح كفة أي من الاستعدادات أو المحددات الموقفية النوعية عن الأخرى، فموقف نظرية التعلم الاجتماعي هو دراسة التأثير النسبي لكل من العاملين في المواقف المختلفة.
- 5- يوصف السلوك الانساني بأنه سلوك هادف، فقد يكون من أجل هدف يناضل الشخص لتحقيقه، أو من أجل استبعاد ضرر يسعي لتجنبه، وهذا يشير إلى مبدأ الدافعية عن السلوك، فيمكن تحديد الدوافع الايجابية و السلبية عن طريق ملاحظة السلوك المباشر، فالحدث أو المثير يتحدد كمعزز إيجابي إذا كان سلوك الشخص موجها نحو تحقيق هدف معين، و عندما يحاول الأفراد تجنب شيء ما يكون الهدف سلبيا.

6- يرى روتر أن سلوك الفرد لا تحدده فقط طبيعة الأهداف أو أهميتها أو المعززات، بل يتحدد أيضا عن طريق التهيؤ الذهني أو التوقع بأن هذه الأحداث سوف تحدث. (الختعي، 2008، ص 31).

المفاهيم الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي:

تهدف نظرية التعلم الاجتماعي إلى الكشف عن اتجاه الأفراد لنوع معين من السلوك، من بين عدد كبير من بدائل السلوك الممكنة في موقف ما، وقدم روتر أربعة مكونات أساسية في نظريته وهي كالتالي:

- إمكانية وقوع السلوك:

هو القدرة الكامنة لأي سلوك يحدث في أي موقف من المواقف أو في أكثر من موقف، كما هو محسوب بالنسبة لأي شكل أو مجموعة من مجموعة أشكال من أشكال التعزيز (التدعيم)، أي انه: إمكانية حدوث سلوك ما في موقف ما من أجل الحصول على تعزيز واحد أو عدة تعزيزات وهو مفهوم نسبي إذ إن الفرد يقدر إمكانية حدوث أي سلوك بالارتباط مع بدائل أخرى.

- قيمة التعزيز:

يرى روتر أن قيمة التعزيز هي درجة تفضيل الفرد و رغبته في حصول تعزيز ما، إذا كانت فرص حصول أشكال التعزيز الأخرى البديلة متساوية. والذي يحدد التعزيز هو قوة الارتباط بين السلوك و التعزيز، وكذلك توقعات الفرد لأن يحدث هذا التعزيز مرة أخرى.

- التوقع:

وهو الاحتمالية التي يضعها الفرد بأن التعزيز (التدعيم) يحدث كوظيفة (دالة) للسلوك المحدد الذي سيقوم به في موقف معين من مواقف معينة.

فالتوقع احتمال يعتمد على الفرد ذاته و تحدده التوقعات السابقة التي عممها نتيجة لسلوكه سلوكا معيناً تبعه تعزيز (تدعيم).

- الموقف السيكولوجي:

و هي البيئة الداخلية أو الخارجية التي تحفز الفرد بناء على خبراته و تجاربه، ليتعلم كيف يستخلص أعلى مستوى من الإشباع في انطباق مجموعة من الظروف.

ويعتبر الموقف النفسي في نظرية التعلم الاجتماعي هو المحدد الهام للسلوك ،إذ أن اهمال الموقف النفسي يقلل من فعالية التنبؤ بسلوك الفرد بشكل جوهري، ومن ثم لا بد من تحليل الموقف تحليلًا جيدًا من أجل التعرف على المؤثرات السلوكية التي تؤثر بشكل مباشر في قيم التعزيزات (التدعيمات) و التوقعات لشخص ما. (المحمدي 2004، ص26، - منيرة منصور، 2007، ص46، وآخرون)

3. مفهوم مركز التحكم:

يعتبر مفهوم مركز التحكم أحد المفاهيم الحديثة نسبيًا، لذلك تعددت الترجمات العربية للمصطلح الأجنبي locus of control مثل وجهة الضبط، موضع التحكم، موضع الضبط، مركز التحكم.. (هانم ياركندي، 2003 م، 80).

المفهوم اللغوي:

و الوجهة في لسان العرب (2003) هي الموضع الذي نتجه إليه و نقصده. (ابن منظور، 2003، 1027).

و الضبط في لسان العرب (2003) هو لزوم الشيء و حبسه و قال الليث الضبط لزوم الشيء لا يفارقه في كل شيء، و ضبط الشيء حفظه بالحزم. (ابن منظور، 2003، 457).

المفهوم الاصطلاحي:

يعد مفهوم مركز التحكم من المفاهيم الأساسية في الطبيعة الانسانية، و أحد متغيرات التنظيم الانفعالي للشخصية، و الذي يلعب دورًا مهمًا في حياة الفرد النفسية و الاجتماعية، و يرجع

ذلك إلى ان الفرد الذي يتمتع بقوة الإرادة و القادر على السيطرة و التحكم فيما يدور حوله أو يتوقعه هو فرد قادر على التقدم و التطور ، و بالعكس.(سليمان ، 2006م، 133).

ويشير "معجم علم النفس 1988" إلى أن مركز التحكم هو " مركز المسؤولية في السيطرة على السلوك، فمركز التحكم الداخلي يشير إلى الاعتقاد بأن الفرد يستطيع أن يوظف سلوكه لتحقيق الأهداف المرغوب فيها، معتمدا على نفسه أساسا، أما مركز التحكم الخارجي فتشير إلى الاعتقاد بأن القوة الحقيقية توجد خارج الفرد، وأن قوى أخرى غير الذات هي التي تحدد حياته" (جابر و كفاي، 1991م ، 200).

وقد عرف "روتر 1954" " rotter " مركز التحكم بأنه: "تلك الدرجة التي يدرك فيها الفرد مصدر الإثابة التي حصل عليها" فالدرجة التي يدرك عندها الفرد أن التعزيز يتبع سلوكه أو يتوقف على ذلك السلوك تكون ذات صفة داخلية، وعندها ينسب التعزيز للدرجة المقابلة و التي يحس فيها الفرد أن القوى الخارجية تتحكم في التعزيز، حيث يمكن أن تحدث النتائج بصورة مستقلة عن سلوكه تكون ذات صفة خارجية." (الحارثي، 2000م، 37).

و قد قسم روتر مركز التحكم إلى مركز تحكم داخلي و مركز تحكم خارجي، وقد وصف روتر مركز التحكم بأنها: " عندما يدرك الفرد التعزيز بعد أدائه للعديد من الأفعال و يعتقد بأن هذا التعزيز لا يتوقف على أدائه و يدرك بأنه نتيجة للصدفة و الحظ و القدر و تحت هيمنة الآخرين الأقوياء فنصّف الفرد بأنه من ذوي الضبط الخارجي، بينما إذا أدرك الفرد بأن وقوع الحدث يتوقف على سلوكه و خصائصه فنصّف هذا الفرد بأنه من ذوي الضبط الداخلي.(الختيمي، 2008م، 26).

وأشار "ليفكورت 1981" " Lefcourt " إلى أن مركز التحكم يعد بُعداً من أبعاد الشخصية، و تؤثر في العديد من أنواع السلوك، و أن الاعتقاد لدى الفرد بأنه يستطيع التحكم و السيطرة

في أموره الخاصة و العامة يسمح له بالاستقرار على قيد الحياة، دون ضغوط و يتمتع بحياته، ومن ثم يمكنه التوافق مع البيئة التي يعيش فيها.(فاطمة الحريبي،2004م،53).

ويعرف "عسكر" مركز التحكم بأنه: "الاعتقاد الشخصي العام بالتحكم الذاتي، في مقابل التحكم الخارجي فيما يحدث، فالفرد الذي يعتقد بأن لديه التحكم في أموره يعتبر داخلي التحكم، و أما الفرد الذي يعتقد بأن الظروف أو الناس الآخرين هم الذين يتحكمون في مصيره فيقال عنه بأنه خارجي التحكم".(عسكر،2005م،63).

تعريف "فاريز1976" "Phares" : يشير مصطلح مركز التحكم بوجه عام الى معتقدات الأفراد عن سلوكهم فيما يتعلق بأحداث الحياة العامة وأشار الى أنه يرتبط الى حد كبير بمفهوم فاعلية ما يواجهه من مواقف وأحداث ويؤثر فيها سواء حققوا نجاحا أم لا ، ويطلق عليهم بأنهم ذوى توجه داخلي بمعنى أن مركز التحكم ينبع من داخلهم . أما الأفراد الذين يعتقدون بأن ما يواجهونه من مواقف وأحداث هي أشياء خارج عن ارادتهم وليس عليهم أي تأثير أو سيطرة فهؤلاء الأفراد يطلق عليهم بأنهم ذوى توجه خارجي.(فاطمة الحريبي،2004،ص51).

ويعرف "محمد" مركز التحكم أيضا بأنه: "الطريقة التي يدرك بها الفرد مصدر المكافآت و العقوبات في حياته، وتمثل مركز المسؤولية عن ضبط السلوك و السيطرة عليه، فإذا اعتقد الفرد بأنه مسؤول عن ما يحرزه من نجاح، وما يتعرض له من فشل، وما يتبع ذلك من تعزيزات، فهي نتيجة منطقية لسلوكه الشخصي، ويعتبر من ذي المركز التحكم الداخلي، و أما إذا اعتقد الفرد بأنه غير مسؤول عما يحدث له في حياته وأن ما يحرزه من نجاح وما يتعرض له من فشل وما يتبع ذلك من تعزيزات لا يتوقف على تصرفاته و سلوكه الشخصي و إنما كنتيجة لعوامل خارجية لا يستطيع السيطرة عليها كالصدفة أو الحظ أو القدر أو مساعدة الآخرين ذوى النفوذ، فإنه يكون من ذوى المركز التحكم الخارجي".(محمد،2008م،64).

ويعرف مركز التحكم أيضا بأنه "الاعتقاد الشخصي العام بالتحكم الذاتي، في مقابل التحكم الخارجي فيما يحدث، فالفرد الذي يعتقد بأن لديه التحكم في أموره يعتبر داخلي التحكم، واما الفرد الذي يعتقد بأن الظروف أو الناس الآخرين هم الذين يتحكمون في مصيره فيقال عنه بأنه خارجي التحكم". (عسكر، 2005م، ص63).

من خلال هذه التعريفات نلاحظ و نستخلص بأن مركز التحكم متغير من متغيرات الشخصية. ويرتبط بالطريقة التي يدرك بها الفرد مصدر التعزيزات بعد أدائه لفعل ما. و يرتبط بمدى قدرة الفرد على التحكم و السيطرة لمجريات حياته.

ويختلف ذوي مركز التحكم الداخلي عن ذوي مركز التحكم الخارجي في اعتقاداتهم وإدراكاتهم لأنفسهم وللبيئة المحيطة بهم وكذلك للتدعيمات التي يحصلون عليها .

ومن مجمل التعاريف نخلص إلى أن : مركز التحكم هي إدراك الموظف لأفعاله و سلوكاته و كيفية التحكم فيها، فإذا كانت نتائج أفعاله تعود إلى قدرته و إرادته و اعتماده على نفسه فيكون ذو مركز تحكم داخلي، وإذا أرجع نتائج أفعاله إلى الظروف و الصدفة أو الأفراد المحيطين به فيكون ذو مركز تحكم خارجي.

4. الخصائص الشخصية لذوي مركز التحكم الداخلي و الخارجي:

1.4 الخصائص الشخصية لذوي التحكم الداخلي:

لقد أشارت دراسات روتر أن المتوجهين نحو الغاية الداخلية يميلون لاعتماد حدوث التعزيز كما لو كانت جهودهم هي التي تتوسط ذلك الحدث، في حين أن الأفراد المتوجهين خارجيا يعززون المسؤولية للحظ أو الصدفة أو القدر أو أي قوى أخرى، أو ربما يعزونها لتعقيدات الحياة.

و للذين لديهم مركز تحكم داخلي يعتقدون أنهم المسؤولون عن نجاحهم أو فشلهم، وهم يعتقدون أنهم إذا نجحوا فذلك لأنهم يحاولون بجد، و أن لديهم القدرة على النجاح، و هم

يتحدثون كثيرا عن سلوكهم و تصرفاتهم و دوافعهم و آراءهم في العمل أفضل بكثير من ذوي التحكم الخارجي. بحيث تبين ارتفاع مستوى تحصيلهم و أساليبهم في حل المشكلات، كما أنهم أكثر تفتحا و مرونة في التفكير، وأكثر ابداعا و أكثر إبداعا وأكثر تحملا للمسائل و المشكلات الغامضة، و توقعا للإجابات الصحيحة.

العمل و الأداء المهني: حيث تبين أن لديهم معرفة شاملة بعالم العمل الذي يعملون فيه، و البيئة المحيطة بهم، كما أنهم أكثر إشباعا و رضا عن عملهم، و أكثر انهماكا و اهتماما بهذا العمل.(عبد العظيم سليمان، 2008، ص 587).

2.4 الخصائص الشخصية لذوي التحكم الخارجي:

يتميز ذوي مركز التحكم الخارجي بعزو الأخطاء إلى العمل الشاق للغاية، و أنه ليس بإمكانهم أن يفعلوا شيئا و يختارون التحديات الأسهل، و يستسلمون سريعا و لديهم إحساس بالعجز وتقل المبادرة لديهم، لا يبادرون إلى إقامة علاقة بزملاء جدد أو إصلاح الصداقات عندما تتور المشاكل و أقل مشاركة مع الآخرين فهم لا يتبادلون العواطف و لا ينسجمون مع الغير.

و إذا حدثت لهم أمور جيدة يعزون ذلك إلى الحظ أو الظروف أو الأفراد الآخرين و يرجعون الفشل إلى صعوبة المهمة و أنه ليس بإمكانهم أن يفعلوا شيئا.

عدم الراحة و التوتر النفسي. و التصلب في تفكيرهم حيث الالتزام بوجهة عقلية محددة.

و أوضح "ليفكورت 1973" أن الأفراد الخارجيين يميلون إلى ممارسة عمليات معرفية ملموسة تقاربية، بينما يمارس الأفراد الداخليون عمليات معرفية أكثر تجردا و تباعدا، وذات طابع عام وهم بذلك أكثر استطاعة في توجيه ذاتهم بوضوح أكثر و بطريقة مناسبة.

ومنه فمركز التحكم الداخلي و الخارجي بعدين متصلين، يمتدان بين نهاية التحكم الداخلي و التحكم الخارجي، وكما أشار mc connell إلى أنه لا توجد أنماط نقية بين الفئتين، و لا

يجب أن يكون إما من فئة مركز التحكم الداخلي أو مركز التحكم الخارجي فلكل منا درجته على خط يمتد بين نهايتين و الاختلاف في الدرجة و ليس في النوع. (عبد العظيم سليمان، 19، ص 587).

جدول رقم (01) يبين صفات ذوي المركز التحكم الداخلي و الخارجي

الرقم	صفات ذوي مركز تحكم داخلي	صفات ذوي مركز تحكم خارجي
1	أكثر ذكاء و طموحا ومستوى التحصيل مرتفع لديهم.	أقل ذكاء و طموحا، ومستوى التحصيل منخفض لديهم.
2	أكثر تحمل للمسؤولية الشخصية على أفعالهم.	أقل تحمل للمسؤولية الشخصية على أفعالهم و نتائجها.
3	الميل إلى مشاركة الآخرين.	قلة المشاركة الاجتماعية الشخصية.
4	يحتاجون إلى وقت طويل في اتخاذ القرارات.	يشرعون في اتخاذ القرارات.
5	يهتمون بالعمل و يكونون أكثر رضا و إشباعا و انهماكا في عملهم.	أقل اهتماما و مشاركة وضعفا في الإنتاج.
6	المرونة في التفكير و القدرة على حل المشكلات.	ارتفاع مستوى القلق و سوء التوافق، وعدم الثقة بالنفس.
7	الثبات الانفعالي و الثقة بالنفس.	ارتفاع مستوى القلق و سوء التوافق و عدم الثقة بالنفس.

المرجع: (عبد الله، ص 94، 2000).

ومما سبق يتضح أنه من الأفضل أن نتصف بالتحكم الداخلي، ولكن هناك بعض الاستثناءات في بعض الظروف قد يكون أحياناً بالتحكم الخارجي أكثر تكيفاً، وذلك في المواقف التي تكون فيه فرصة الضبط الشخصي قليلة، بحيث لا يوجد مجال عند الفرد للتحكم بالموقف لأنه خارج نطاقه تماماً و لذلك يصبح التحكم الخارجي أكثر تكيفاً. (عبد الله، ص 94، 2000).

يرى الباحث أن معظم الدراسات اتفقت على أن الأفراد ذوي المركز التحكم الداخلي يتمتعون بصفات إيجابية تميزهم عن ذوي المركز التحكم الخارجي، وهذا ما يؤكد على أهمية مركز التحكم من حيث تحديد الفروق الفردية بين الأفراد في أسلوب تعاملهم مع المواقف . ويفيد في التنبؤ بالسلوكيات و الخصائص التي قد تؤثر في مستوى أداء الفرد.

5. العوامل المؤثرة على مركز التحكم الداخلي و الخارجي:

يعتبر مركز التحكم سمة من سمات الشخصية يكتسبها الفرد من التجارب الحياتية التي يمر بها، وبما أن كل فرد منا له تجاربه الخاصة، و له محيطه النفسي و الاجتماعي و البيئي الخاص به، فإن نمو و تبلور مركز التحكم لدى الفرد قد تؤثر عليه مجموعة من العوامل ونذكر منها:

5.1 أساليب المعاملة الوالدية:

تعد الأسرة هي النواة و المصدر الرئيسي للفرد، فمنها يشبع رغباته و حاجاته، وفيها يكتسب خبراته و عاداته و أهم القيم و المعتقدات، و بالتالي يتكون لدى الفرد مصدر الضبط.

يرى "فارينز" "1976 phare" أن الفروق بين الأفراد في مركز التحكم من المحتمل أن تكون مكتسبة، فالفرد الذي يعيش في أسرة تشجع الأنشطة التي يترتب عليها مكافئة أو تدعيم ينمو لديه اعتقاد بأنه يستطيع القيام بعمل الأشياء الصالحة و النافعة، و تجنب عمل الأشياء الضارة و السيئة، بينما إذا كانت خيارات الفرد داخل الأسرة غير ثابتة، حيث لا يستطيع الحكم مسبقاً على ما إذا كان سلوكه سيلقى القبول أو الرفض فسوف يدرك أن

الأحداث الخارجية التي يتعرض لها لا تدخل تحت سيطرته أو تحكمه. (فائقة بدر، 2006م، 12).

فالأفراد الذين يتصفون بالتحكم الداخلي يكونون غالبا من أسر تتسم بالنظام و الحب و الديمقراطية، إضافة إلى الرعاية النفسية و دفعهم لتحمل المسؤولية و اتخاذ القرار في شؤون حياتهم الخاصة مع الحرية الكافية، الأمر الذي يرسخ لديهم مفهوم الجهد الذاتي كمصدر للحصول على تعزيز من قبل الآخرين.

و ذلك على العكس من الأفراد ذوي مركز التحكم الخارجي الذين غالبا ما ينتمون إلى أسر يشيع فيها الحرمان العاطفي، و التسبب في المعاملة الوالدية، أو الحماية الزائدة أو التنشئة المتسلطة الأمر الذي يؤدي إلى الاعتقاد بالحرمان من الحصول على الكثير من الحقوق مقارنة بالآخرين مما ينتمي لدى أولئك الأفراد أساليب عزو غير تكيفية. (المحمدي، 2004م، ص33).

5.2 المستوى الثقافي:

تشير دراسة الديب إلى أن هناك فروقا بين ذوي مركز التحكم الخارجي و الداخلي، و ترجع إلى الفروق إلى الاختلاف في المستوى الثقافي و الأكاديمي للأفراد، ويرى أنه كلما انخفض مستوى مؤهلات الفرد العلمية انخفضت معه درجته في الضبط الداخلي، وهو ما يؤكد أن لثقافة المجتمع و البيئة التي يعيش فيها الفرد أثر في تحديد وجهة الضبط لديه.

5.3 المستوى الاجتماعي و الاقتصادي:

يلعب المستويان الاجتماعي و الاقتصادي للفرد دورا مهما في تحديد مركز التحكم حيث أن المكانة الاجتماعية و الاقتصادية تساعد على تنمية أو إعاقة مدى شعور الفرد في إمكانية التحكم في أحداث الحياة و السيطرة عليها (المحمدي، 2004م، ص33).

5.4 العمر الزمني:

يعتبر العمر من أهم العوامل التي تساهم في تحديد مركز التحكم، فقد أجمعت الدراسات على أن مركز التحكم الداخلي تزداد مع زيادة العمر، لكن لم تظهر بدقة الأعمار التي تثبت عندها وجهة الضبط، ماعدا دراسة "ليفشيتز lifshits" فقد بينت أن العمر يرتبط بعلاقة موجبة مع التحكم الداخلي للفرد، و لوحظ أنه يزداد بزيادة العمر لدى الأطفال حتى سن الرابعة عشر، ثم يثبت خلال مرحلة المراهقة. (منيرة منصور، 2007م، ص66).

5.5 المستوى الدراسي:

تشير بعض الدراسات إلى تأثير المستوى الدراسي على مركز التحكم الداخلي و الخارجي، فقد أكدت دراسة المومني و الصمادي على وجود فروق دالة في مركز التحكم بين الطلاب في مختلف المراحل الدراسية، حيث يميل طلاب الصفوف العليا إلى التحكم الداخلي.

و أشارت دراسة "بوس و تايلر" "boss & Taylor" إلى وجود علاقة بين مركز التحكم الداخلي و الخارجي و المستوى الدراسي، حيث أن الطلاب ذوي المستوى الدراسي المرتفع كانوا يتمتعون بدرجة عالية من التحكم الداخلي. (صفية الشافعي، 2009، ص103).

5.6 مصدر الضبط و الجنس:

اتضح من بعض الدراسات وجود فروق في مركز التحكم تبعا لجنس، فقد وجدت فاطمة حلمي فروقا لصالح الإناث في مصدر الضبط الخارجي، و لاحظت الزيات وجود تأثير دال و موجب للجنس على مصدر الضبط لصالح الذكور، و أشار سادوسكي و آخرون إلى ان الفروق بين الجنسين في مصدر الضبط تعكس توجهها معرفيا فرديا للذكور، وتوجهها اجتماعيا وجدانيا للإناث. (زايد، 2003، ص 67).

6. النظريات المفسرة لمركز التحكم:

ظهرت عدة نظريات تتعلق بمركز التحكم أو وجهة الضبط و إن كان في الغالب تحت تسميات مختلفة ومنها ما هو شائع في العديد من المراجع بنظريات العزو ونذكر من هذه النظريات:

1. نظرية العزو لويبر 1974:

افترض وينر 1974 b. Wiener أن الناس يعززون نجاحهم و فشلهم إلى أسباب داخلية أو خارجية متأثرا في صياغة نظريته بوجهة نظر كل من هيدر و روتر .

ولقد أشارت ابحاثه إلى أن معتقدات الفرد حول النجاح و الفشل تعد عامل مهم في فهم السلوكيات المرتبطة بالتحصيل، و قد افترض نموذج العزو لتفسير التحصيل ضمن النموذج مركز الضبط: الناتج السلوكي: [القدرة + الجهد + صعوبة المهمة + الحظ].

ولإيضاح هذه المعادلة قرر أن الناتج السلوكي: فشل أو نجاح، له محددات ترتبط بإنجاز الفرد، هذه المحددات تتمثل في تقدير الفرد لإمكانياته أو مستوى قدراته وكمية الجهد المبذول و درجة صعوبة المهمة، واتجاه الحظ ذلك أنه من المفترض أن الناتج السلوكي يعزي إلى المصادر السببية الأربعة، أي أن التوقعات المستقبلية للنجاح أو الفشل تبنى على أساس مستوى القدرة المفترض. و إلى صعوبة المهمة المدركة و كذلك تقدير الجهد الذي سيبدل و الحظ المتوقع، و إذا حاولنا أن نربط بين وجهة نظره و وجهتي نظر كل من هيدر و روتر في تفسير الفرد للناتج السلوكي، تشير إلى أن القدرة و الجهد يصفان خصائص الافراد ذوي الضبط الداخلي الذين يعززون أسباب نجاحهم أو فشلهم إلى قدرتهم أو جهودهم، وبهذا تكون أسباب السلوك خاضعة لنوع من المسؤولية الشخصية، أما عزو الناتج السلوكي (نجاح أو فشل) إلى صعوبة المهمة أو الحظ هو خصائص الأفراد ذوي الضبط الخارجي، وبذلك تكون أسباب السلوك خارجة عن ضبط المسؤولية الشخصية. (بشير معمريه، ص 35).

3. الحاجة إلى الإنجاز:

أوضحت البحوث التي عرضها فكتور جو 1971 v.c.joe أن الأفراد الذين لديهم درجة عالية من الحاجة إلى الانجاز لديهم ثقة كبيرة في قدراتهم الشخصية، و في مهارتهم التي يعتبرون أنها تحدد نتائج جهودهم، لكن العلاقة ليست خطية لأن بعض مرتفعي الحاجة للإنجاز ليسوا بالضرورة مرتفعي الاعتقاد في الضبط الداخلي، و كذلك فإن منخفضي

الحاجة إلى الانجاز يعتقدون أن سلوكهم هو الذي يحدد ألوان التدعيمات التي ينالونها. (مليقة مدور، ص 35).

4. دوافع الكفاءة أو الجدارة:

يعرف وايت 1959 R.W.whit دوافع الكفاءة و الجدارة بالملاحظات المستمرة و الصعبة للأحداث في البيئة من قبل الأفراد و التي تجعلهم يشعرون بالرضا عن الذات أكثر من أولئك الذين يميلون لممارسة حياتهم بأكبر قدر من البساطة.

و يرى وايت أن الانسان يولد و لديه دوافع أولية للسيطرة على البيئة و أطلق عليه اسم دافع الكفاءة، ويتجلى هذا من خلال أنماط متعددة من السلوك مثل علامات الفرح و الابتهاج لدى الأطفال عند تحريكهم لألعابهم و إحداث أصوات و هو شعور التأثير على البيئة، أي أن الطفل يدرك أن نشاطه يمكن أن يجعل البيئة تستجيب له بطريقة يقع زمامها في يديه، إن دافع الكفاءة لوايت يشير أننا لا نستطيع التعامل مع البيئة إلا إذا عرفناها، فمجموعة النشاطات التي يقوم بها الفرد لمحاولة معرفتها و السيطرة عليها هي كلها بالدرجة الأولى نشاطات معرفية كيفية الهدف منها هو تحقيق الكفاءة.

و يرى وايت أن الفرد في مسعاه لتحقيق الكفاءة و السيطرة على البيئة يمر بمرحلتين:

أ- دافعية التأثير: هي تحرك الفرد للبحث والممارسة التي تهدف إلى إنتاج تأثير البيئة، و يستشهد هذا من خلال نشاط الطفل الذي يقضي معظم ساعات اليوم في اللعب، وهذا تعبير عن الرغبة في التحكم في البيئة، وكلما كبر الطفل زادت محاولته للتأثير على البيئة مما ينمي عنده خبرة أو معرفة من خلال التفاعل المستمر، فالمجتمع يطالبه بأداء الواجبات بمفرده و عليه إنجازها وتحقيق أهدافه في الحياة، لذلك يجد الفرد نفسه أنه لا بد أن يكون جديرا و ذا كفاءة، أي تحول وظيفي من دافعية التأثير إلى دافعية الكفاءة.

ب- دافع الكفاءة: إن الطفل الذي يشعر أنه ذو كفاءة في تفاعله مع البيئة من خلال اللعب و التلميذ الذي يحرز التفوق في تحصيله الدراسي، و يشعره بالسرور و المهندس

يساهم في إضافة الجديد في ميدان عمله يشعره بالنجاح و التفوق، هؤلاء جميعا يقودهم دافع الكفاءة و يستخدمون قدراتهم للوصول إلى النجاح و يحصلون على التعزيزات المناسبة مثل الرضا عن الذات، و هنا تتضح العلاقة بين السعي و ملاحقة الأحداث في البيئة باستمرار في محاولات للسيطرة عليها لتحقيق الذات و الشعور بالرضا، ولقد أثبتت العديد من الدراسات منها روتر 1966، من وجود علاقة بين الضبط الداخلي و التمكن و السيطرة على البيئة و العمل بسرعة لتحسين الظروف.(مليكه مدور، ص 30).

7. تنمية مركز التحكم:

يشير مفهوم مركز التحكم إلى سمة موقفية لتفاعل الفرد مع أداء محدد يرتبط بالتدعيم في البيئة للسلوك وما يرتبط به من نتائج فإن تغير الاعتقاد المرتبط بنتائج السلوك يمكن أن يصبح ملموسا إذا انصبت البرامج الارشادية على البنية المعرفية للفرد، إذ تعتبر نقطة البدء الحقيقية في تعديل السلوك(حافظ،1999، ص 9).

و أوضح ليفكورت 1981 lefcourt أن معظم المعالجين النفسيين يعملون على زيادة مركز التحكم الداخلي لدى العملاء المترددين عليهم، و أن استجابة العملاء للعلاج هي في حد ذاتها دليل على ارتفاع مستوى ضبطهم الداخلي، و من ثم يفترض ليفكورت أن عملية تعلم كيفية التوافق مع مواقف الضغوط و محاولة التفاعل مع المشكلات التي يواجهها الفرد في حياته تتضمن في واقع الأمر تنمية لمركز التحكم الداخلي، وهذه هي الخاصية التي تحاول طرق العلاج النفسي مساعدة الأفراد على تحقيقها ومما يذكر في هذا الصدد أن أكثر طرق العلاج التي حققت نتائج مرضية في تقوية مركز التحكم الداخلي تلك التي اعتمدت على النموذج السلوكي المعرفي الذي يركو فيه المعالجون على علاقة سلوك العميل بكل من الثواب و العقاب، بالإضافة إلى مساعدة العميل على فهم العلاقة السببية بين السلوك و النتائج السلبية أو الإيجابية التي يحصل عليها، وهو ما يعرف في نظرية العلاج العقلاني الانفعالي بنموذج (A.B.C).(قليوبي،2009، ص 59،.المحمدي،،2004، ص 34).

وتذكر الباحثة نايفة القطامي (2003) أنه من الممكن تنمية و تقوية مركز التحكم الداخلي باعتباره مفهوما ينمو و يتبلور منذ مرحلة الطفولة، و قد افترض الباحثون أن هناك علاقة تطور بين التحكم الداخلي و العمر، فالتحكم الداخلي متغير شخصي ينمو و يتطور معرفيا مع التقدم في العمر.

و من هنا يمكن القول أنه من الممكن تعديل مركز التحكم من تحكم خارجي إلى تحكم داخلي، و إن طرق التدريب المتباينة لإضافة إلى تطبيق البرامج التربوية تساعد بشكل فعال على تنمية مركز التحكم الداخلي.(مايسة النيال،1993،ص543).

8. أدوات قياس مركز التحكم:

بعد دخول مصطلح مركز التحكم في علم النفس الاجتماعي كأحد المفاهيم الأساسية في مجال الشخصية و التي تحدد قدرة الفرد على مقاومة العوامل الضاغطة الخارجية، عمل الباحثون على إعداد مقاييس تسمح بتقييم مركز التحكم. نذكر منها:

مقياس مركز التحكم :

مقياس التحكم الداخلي -الخارجي لـ " روتر " Rotter أول مقياس يوضع لهذا الغرض سنة 1955، حيث يتكون من 23 فقرة و كل فقرة تتضمن زوج من العبارات، إحداها تشير إلى التحكم الداخلي و الثانية إلى التحكم الخارجي و قد أضيفت لها ست فقرات بهدف التمييز و تغيير الوجهة الذهنية للمفحوص عن معرفة الهدف من المقياس.

وقد تم تعديل هذا المقياس من طرف الباحثين مثل لمبكين سنة 1985، يقوم بتحديد الأبعاد الهامة للتحكم كما وصفها روتر (تحكم داخلي و خارجي) و هذا بستة بنود فقط. (Nuissier J 1994, p. 92).

بعد ذلك بنيت مقاييس أخرى لمركز التحكم في أطر خاصة كالصحة الجسمية، الحياة المهنية، الحياة الزوجية،...من بينها مقياس والستون، والستون ودوفاييس " Wallston ,wallston et de vallis، في مجال الصحة و يسمى مقياس متعدد الأبعاد لمركز تحكم الصحة.

وكذلك الباحث دوبا " Dubois " الذي توصل إلى بناء مقياس يتكون من 42 فقرة و كان الجديد في مقياسه هو ترتيب مختلف الأسباب التي نلجأ إليها عادة لتفسير التعزيزات و ذلك على طول مسار يبدأ بالتحكم الخارجي إلى التحكم الداخلي (الصدفة، الحظ، القدر، عراقيل موضوعية، القدرات ، الجهود). (Nuissier J 1994, p. 92).

بعد روتر قام عدة باحثين ببناء مقاييس جديدة وحيدة البعد كمقياس " نويكي ودوك " " Nowiki et duka " سنة 1974، ومقياس " كوروسو " " Coroso " سنة 1978 ، مقياس " هيل وبال " " Hill et bale " سنة 1980.

وقد تمت ترجمة بعض المقاييس الأجنبية إلى العربية من طرف بعض الباحثين حيث ترجم مقياس روتر إلى العربية من طرف الباحث "علاء الدين كفاي" و كيفه بما يتفق مع البيئة المصرية (المتوكل،1989،ص 253).

كما قننت مقاييس أخرى على البيئة المصرية كمقياس نويكي ودوك من طرف رشاد عبد العزيز موسى و صلاح أبو ناهية (موسى ،ب ت، ص 331)، ومقياس نويكي ستريكلاند من طرف فاروق عبد الفتاح موسى.

وكانت هناك مبادرة من طرف عبد الحفيظ مقدم حيث عمل على اختصار مقياس روتر إلى 11 بند ليتلاءم مع ميدان العمل في البيئة الجزائرية ووصلت درجة ثباته بمعادلة ألفا إلى 0.66 (تشوافت، 2001،ص93).

وقد اعتمدنا في بحثنا على مقياس الذي صاغه جيمس ب كونييل J.b.connell 1985 و التي قام بترجمته و تعديله إلى العربية الباحث حسن مصطفى عبد المعطي. و قد اسس المقياس على مفهوم مركز التحكم المنبثق من نظرية التعلم الاجتماعي لروتر.

خلاصة الفصل:

وفي الاخير نلاحظ أن مفهوم مركز التحكم هي من المفاهيم الأساسية في شخصية الإنسان ويعتبر مركز التحكم من أهم المفاهيم التي على الموظف ان يتعرف عليها و ينميها فهي التي تجعله يدرك اسباب الوقائع و الاحداث من حوله خاصة في ميدان عمله فلها دور كبير في تفسيره لاهم الاحداث التي تحدث له في واقع عمله و كيف يتعامل معها. فالموظف الناجح هو الذي يعرف كيف يدرك ما يدور حوله في عمله و يتعامل معها.

الفصل الثالث

تقدير الذات

تمهيد:

تعتبر الذات هي الأساس في شخصية الانسان حيث أن صورة الفرد عن ذاته لها أهمية كبيرة في مستقبل حياته، ولقد اهتم العلماء بالذات و مفهومها و أبعادها. وحاولوا تحليل مصطلح تقدير الذات الذي له صلة وثيقة بالذات، و سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مفهومي الذات وتقدير الذات و الفرق بينهما، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في تقدير الذات و مستوياته و النظريات التي فسرت تقدير الذات.

1. تعريف الذات:

حسب ابن منظور إن كلمة "الذات" هي مرادفة لكلمة النفس أو الشيء و يعتبر أن الذات أعم من الشخص، لأن الذات تطلق على الشخص و غيره، أما الشخص فيطلق على الجسم فقط. (ابن منظور، 1993، ص 13).

استخدم مصطلح مفهوم الذات منذ القديم لدى الكثير من الباحثين و المنظرين أمثال البورت و جيمس و كوميس للإشارة إلى خبرة الفرد بذاته و باعتباره تنظيمًا إدراكيا من المعاني و المدركات التي يحصلها و يكتسبها الفرد و التي تشمل هذه الخبرة الشخصية بالذات، و بهذا يختلف المصطلح تماما عن الكثير من المفاهيم السيكولوجية التي تتداخل أو تتشابه معه في الصياغة. (سهير كامل، 2000، ص 116).

و يعتبر وليم جيمس 1908 "william james" من أوائل العلماء الذين اهتموا بعلم الذات، وما زالت كتاباته تعتبر مصدرا أساسيا في الحديث عن نمو تقدير الذات، وقد اعتبر جيمس الذات ظاهرة شعورية تماما ويرى أنها المجموع الكلي لكل ما يستطيع الفرد أن يعتبره له و قد قسم الهوية أو ما يسميها بالأننا) تختلف عن مفهوم الأننا لدى فرويد) إلى ثلاثة أقسام وهي:
1- الأننا المادية: meterial me والتي تشير إلى جسم الانسان و ممتلكاته و أسرته و كل الماديات التي يمكن أن يشعر الفرد بوحدة و انسجام معها.

2- الأننا الاجتماعية: sosial me و التي تشير إلى الفكرة التي يمونها الفرد عن نفسه من خلال تصورات الآخرين له.

3- الأننا الروحية: spiritual me و هي حالة من لاشعور و العواطف التي يدركها الفرد.

وأضاف جيمس أنه لفهم الأننا يجب عدم التركيز على مكوناتها، بل يجب النظر إلى المشاعر و العواطف التي تحدث مثل تقبل الذات و الأفعال التي تحدث مثل البحث عن الذات و حفظ الذات. (دويدار، 1999، ص 31).

وتعتبر كتابات روجرز rogers عن الذات أكثر ما قدم في هذا المجال تنظيماً و اكتمالاً، كما أنه أول من وضع إطاراً متكاملًا لنظرية الذات من الناحية النظرية و التطبيقية، ويتضح ذلك في أسلوبه المعروف بالعلاج المتمركز حول العميل، و تعتبر الذات مفهوماً محورياً في نظرية روجرز للشخصية، و يعرفها بأنها " تنظيم عقلي معرفي منظم من الإدراك و المفاهيم و القيم الشعورية التي تتعلق بالسمات المميزة للفرد و علاقاته المتعددة."

و الذات هي الشعور و الوعي بكيونة الفرد، و تنمو الذات و تنفصل تدريجياً عن المجال الإدراكي، وتتكون نتيجة التفاعل مع البيئة، و تشمل الذات المدركة، و الذات الاجتماعية و الذات المثالية، و قد تمتص قيم الآخرين و تسعى إلى التوافق و الثبات و هي تنمو نتيجة النضج و التعلم. (مختار، 1999، ص20).

2. تعريف تقدير الذات:

لقد تعددت تعاريف تقدير الذات بين الباحثين و يمكن أن نشير إلى بعضها :

يعرف كوبر سميث 1967 تقدير الذات بأنه تقييم يضعه الفرد لنفسه و بنفسه، ويعمل على الحفاظ عليه و يتضمن هذا التقييم اتجاهات الفرد الإيجابية و السلبية نحو ذاته، و هو مجموعة الاتجاهات و المعتقدات التي يستدعيها الفرد عندما يواجه العالم المحيط به، و ذلك فيما يتعلق بتوقعات الفشل و النجاح و القبول و قوة الشخصية. (عايدة ديب عبد الله محمد ، 2010، ص 76).

تعريف روزنبرغ 1989 Rosenberg :

تقدير الذات هو التقييم الذي يقوم به الفرد و يحتفظ به عادة لذاته، وهو يعبر عن اتجاه الاستحسان او الرفض، ويوضح أن تقدير الذات العالي يدل على أن الفرد ذو كفاءة أو ذو قيمة و يحترم ذاته، أما تقدير الذات المنخفض فيشير إلى رفض الذات و عدم الاقتناع بها. (محمد السيد عبد الرحمان ، 1998، ص 398).

أما وليم جيمس William James والذي يعتبر في غالب الأحيان مؤسس علم النفس تقدير الذات حيث عرفه بأنه ذلك التعارض القائم بين الذات المثالية لدى الفرد و الذات الحقيقية المدركة. (محمد السيد عبد الرحمان، 1998، ص 399).

و يرى ببيكارد أن مفهوم تقدير الذات هو مفهوم تقييمي يعتمد أساسا على كيفية تقدير الفرد لنفسه، و يمكن أن تكون هذه التقديرات ايجابية أو سلبية، حيث يتأثر تقدير الذات بدرجة بلوغ المعايير و الأهداف الشخصية، وتصنيف انجازه أنه منخفض أو مرتفع من الأهل و الأقران و عقد المقارنات بين الفرد و الآخرين.

ويرى ماكلفن: أنه القدرة على أن يحب الفرد نفسه و يحترمها عندما يخسر، كما يحبها و يحترمها عندما ينجح، وهو أكثر من مجرد شعور طيب تجاه الذات و انجازاتها، حيث يتعلق بالطريقة التي نحكم بها على أنفسنا وعلى قدراتنا، وعلى رؤية أنفسنا من منظور قيمتنا. (سعاد جبر سعيد، 2008، ص 153).

ويعرف ماسلو Maslow أن تقدير الذات هو حاجة كل فرد إلى تكوين رأي صائب عن ذاته، وعن احترام الآخرين له، و الشعور بالكفاءة الشخصية و تجنب الرفض، و يقسم ماسلو حاجات التقدير إلى قسمين أولها يتضمن أشياء الجدارة و الكفاءة و الثقة بالنفس، و قوة الشخصية، أما الثاني فهو التقدير من جانب الآخرين و يتضمن الكفاءة و التقبل و الشهرة. (شادية مرزوق، 2003، ص 57).

فتقدير الذات عبارة عن أحكام ذاتية عن الأهمية الذاتية معبرا عنها باتجاهات الفرد نحو نفسه، فهي الأحكام الواعية الشعورية المتعلقة بأهمية الفرد و تميزه. (رغدة شريم، 2009، ص 213).

فمن خلال التعاريف السابقة نصل إلى أن تقدير الذات هي التقييم الذي يضعه الموظف لذاته محددًا من خلالها الجوانب الايجابية و السلبية. فهي انعكاس لوجهة نظر الموظف اتجاه نفسه، وتقييمه إما ايجابيا أو سلبيا.

فالتعريف الاجرائي لتقدير الذات هي درجة التقييم التي يعطيها الموظف لذاته ، و يمكن التعرف عليها من خلال إجابته على مجموعة العبارات الواردة في مقياس تقدير الذات للباحثة قسوس سنة 1985. واجريت الدراسة على موظفي بلديتي العطف و بنورة.

3. الفرق بين مفهوم الذات و تقدير الذات:

هناك الكثير من يخلط بين مفهوم الذات و تقدير الذات، وللتفرقة بينهما يوضح كوبر سميث cooper Smith أن مفهوم الذات يشمل مفهوم الشخص و آرائه عن نفسه، بينما تقدير الذات يتضمن التقييم الذي يضعه، و ما يتمسك به من عادات مألوفة لديه مع اعتباره لذاته، ولهذا فإن تقدير الذات يعبر عن اتجاه القبول أو الرفض ويشير إلى معتقدات الفرد اتجاه ذاته. وباختصار يكون تقدير الذات هو الحكم على مدى صلاحيته، معبرا عنها بواسطة الاتجاه الذي يحمله نحو ذاته، فهو خبرة ذاتية ينقلها للآخرين عن طريق التقارير اللفظية و يعبر عنها بالسلوك الظاهر. (الحميدي محمد ضدان الضيدان، 2003، ص20).

ومنه يتضح لنا الفرق بين المفهومين، فمفهوم الذات يعبر عن معلومات لصفات الذات تتضمن فهما شاملا و عاما لها، بينما يتضمن تقدير الذات تقييما لهذه الصفات.

4. العوامل المؤثرة في تقدير الذات:

تتداخل عدة عوامل في تحديد موقف الفرد من نفسه و تقييمه لذاته، فيتأثر بتأثير العوامل الاجتماعية و الجسمية و النفسية ، و لعل أهم هاته العوامل التي يمكن تصنيفها إلى ثلاثة عوامل متداخلة و هي:

1.4 عوامل ذاتية:

و التي تشمل كل من :

أ- صورة الجسم: و تتمثل في التطور الفسيولوجي مثل الحجم ، سرعة الحركة، حركة التنفس العضلي، و يختلف هذا النوع حسب نوع الجنس، و الصورة المرغوب فيها، إذ يتبين أنه بالنسبة للرجال يعود رضا الذات إلى البناء الجسماني و إلى قوة العضلات، بينما يختلف عند المرأة فكلما كان الجسم أصغر إلى حد ما من المعتاد فإن ذلك يؤدي إلى الرضا و الراحة.(عبد الفتاح دويدار،1996،ص 256).

ب- القدرة العقلية: حيث ينمو موقف الفرد من نفسه و تقييمه لذاته إذا كانت قدراته العقلية تمكنه من أن يقيم خبراته، فالإنسان السوي ينمو لديه بصورة أفضل، أما الإنسان غير السوي فهو لا يستطيع أن يقيم خبراته.(حامد عبد السلام زهران، 1990، ص293).

ت- مستوى الذكاء: فالشخص الذكي تكون له درجة كبيرة من الوعي و البداهة و فهم الأمور، لذلك فهو ينظر لنفسه بشكل أفضل من الشخص قليل الذكاء، بالإضافة إلى الأحداث العائلية حيث يعمل الذكاء على إعطاء نظرة خاصة للفرد حول ذاته، هذه النظرة التي يساهم فيها المجتمع بصفة إيجابية أو سلبية حسب معاملة المحيطين به.(حامد عبد السلام زهران، 1990، ص 293).

2.4 عوامل اجتماعية:

تتمثل العوامل الاجتماعية في:

أ- المعايير الاجتماعية: لها تأثير واضح في تقدير الفرد لذاته وفي صورة الجسم و القدرات العقلية، و هذا ما توصل إليه " عادل عز الدين الأشول" أن نمو هذا التقدير للذات و الرضا عنها يختلف عند الجنسين.(عادل عز الدين الأشول،1998، ص 572).

ب- الدور الاجتماعي: يساهم الدور الذي يؤديه الفرد داخل مجتمعه و ما يقوم به في إطار البناء الاجتماعي الذي يتمكن به من قياس العالم الخارجي الذي يحيط به، و إدراكه إدراكا ماديا، و باعتباره أنه تمكن من التكيف الذي يضمن له التوازن بين شخصية و شخصية أي دور كان. (حامد عبد السلام زهران، 1990، ص 293).

ث- التفاعل الاجتماعي: إن التفاعل الاجتماعي السليم و العلاقات الاجتماعية الناجحة تدعم الفكرة السليمة الجيدة من الذات و يظهر هذا من خلال النتائج التي توصل إليها كومبس Coombs حيث وجد أن " الفكرة الموجبة عن الذات تعزز نجاح التفاعل الاجتماعي و يزيد العلاقات الاجتماعية نجاحا" (حامد عبد السلام زهران، 1990، ص 293).

ج- الخصائص و الميزات الأسرية: يختلف مدى تقدير الفرد لذاته و نظرتة إليها باختلاف الجو الأسري الذي نشأ فيه و نوعية العلاقة التي تسودها ، فالفرد الذي يلقي من أسرته الرعاية و الاهتمام يختلف عن الفرد المهمش و المحروم إذ تكون نظرتة لذاته تميل إلى السلب و الشعور بالحرمان و النقص.

3.4 عوامل وضعية:

و تتمثل خصوصا في الظروف التي يكون عليها الفرد أثناء قيامه بتقدير ذاته، فقد تتضمن هذه الظروف مثلا تنبيهات معينة تجعل الشخص المعني يراجع نفسه و يتفحص تصوراتة، و يقوم بتعديل اتجاهاته و تقديراته اتجاه نفسه و اتجاه الآخرين، فقد يكون الفرد مثلا في حالة مرضية أو تحت ضغط معين (أزمات اقتصادية) فهذا يؤثر على نفسيته و توجه تقديراته بالنسبة للآخرين، أما تأثير هذه الحالات على تقدير الفرد فتحدد بمدى تأثير الفرد بمظاهرها و مدى تكيفه معها. (محمد جمال يحيوي، 2003، ص 553).

5. مستويات تقدير الذات:

1.5 تقدير الذات المنخفض:

يركز أصحاب تقدير الذات المنخفض على عيوبهم و نقائصهم و صفاتهم غير الجيدة و هم أكثر ميلا للتأثر بضغط الجماعة و الإنصات لآرائها و أحكامها، كما يضعون لأنفسهم توقعات ادنى من الواقع. كما يتميز الشخص من هذا النوع بفقدان الثقة في قدراته و الاضطراب الانفعالي لعدم قدرته على إيجاد الحل لمشاكله و اعتقاده أن معظم محاولاته ستكون فاشلة و توقعه أن مستوى أدائه سيكون منخفضا ، كما يشعر بالإذلال إذا قام بنشاطات فاشلة، ويعمل باستمرار على افتراض أنه لا يمكن أن يحقق النجاح و بالتالي يشعر بانه غير جدير بالاحترام، فإن هذا الفرد يميل إلى الشعور بالهزيمة لتوقعه الفشل مسبقا، لأنه ينسب هذا الفشل لعوامل داخلية ثابتة كالقدرة مما يؤدي به إلى لوم ذاته كما أنه يعمم فشله على المواقف الموائية.(شريقي هناء، 2002، ص 90).

2.5 تقدير الذات المرتفع:

توجد لدى عامة الناس الحاجة للشعور بالدفء و الحب و الاحترام و التعاطف، و التقبل من الآخرين و خاصة من الذين يمثلون أهمية في حياتنا كالوالدين و تبقى هذه الحاجة للتقدير الايجابي نشطة طوال الحياة." و يتمثل التقدير المرتفع للذات في احترام الذات و تقديرها، فيتميز صاحب المستوى العالي لتقدير الذات في الثقة بالنفس (بوزقاق سميرة، 20، ص 109).

حيث يرى كل من "كورمان" و "كوهر" أن الأشخاص ذوي الذات المرتفع، يميلون إلى ممارسة أكبر للسلطة الاجتماعية، وهم أقل حساسية لتأثير الحوادث الخارجية من ذوي التقدير المنخفض للذات، و هم أكثر قدرة على اختيار المهمات التي تكون لديهم فيها حظوظ أكبر للنجاح، و هم أقل حساسية للتهديد مقارنة بغيرهم، أما "زيم" (1936) فإنه يرى أن هؤلاء الأفراد ذوي التقدير المرتفع للذات، لا يظهرون تبعية للآخرين بصفة كبيرة، إذ أنهم

يستطيعون إيجاد حلول لمشاكلهم بأنفسهم إن لم يجدوا لها حلا في المعايير الاجتماعية. (بوزقاق سميرة، 20، ص 109).

فالأفراد الذين لديهم تقدير مرتفع للذات ينظرون إلى أحاسيس الآخرين و اتجاهاتهم بمنظور إيجابي، ويميلون أكثر إلى حب الغير، كما أنهم غالبا ما يتصفون بالمبادرة الشخصية و يحبون المشاركة في النشاطات و مناقشة الجماعة و يميلون إلى التأثير في الآخرين و يلتمسون العون في التدعيم الذاتي، ويشير "زيلر" إلى ارتباط تكامل النسق الذاتي و انساق السلوك الاجتماعي. (بوزقاق سميرة ، 20، ص109).

6. نظريات تقدير الذات:

هناك عدة نظريات حاولت تفسير تقدير الذات و من أهمها:

1.6 نظرية روزنبرغ 1989:

تدور أعمال روزنبرغ حول محاولته دراسة نمو و ارتفاع سلوك تقييم الفرد لذاته، و سلوكه من زاوية المعايير السائدة في الوسط الاجتماعي المحيط بالفرد، و قد اهتم روزنبرغ بصفة خاصة بدراسة تقييم المراهقين لدواتهم ووسع دائرة اهتمامه بعد ذلك حيث شملت تطور صورة الذات الايجابية في مرحلة المراهقة، واهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقدير الفرد لذاته، و عمل على توضيح العلاقة بين تقدير الذات الذي يتكون في إطار الأسرة و أساليب السلوك الاجتماعي اللاحق للفرد فيما بعد، كما اهتم بشرح و تفسير الفروق التي توجد بين الجماعات في تقدير الذات مثل تلك التي بين المراهقين الزوج و المراهقين البيض، والتغيرات التي تحدث في تقدير الذات في مختلف مراحل العمر.

و المنهج الذي استخدمه روزنبرغ هو الاعتماد على مفهوم الاتجاه باعتباره الأداة محورية تربط بين السابق و اللاحق من الاحداث و السلوك. (عايدة ديب عبد الله محمد، 2010، ص81).

واعتبر روزنبرغ أن تقدير الذات مفهوم يعكس اتجاه الفرد نحو نفسه، وطرح فكرة أن الفرد يكون اتجاه نحو الموضوعات التي يتفاعل معها، وما الذات إلا أحد هذه الموضوعات و يكون الفرد نحوها اتجاها لا يختلف كثيرا عن الاتجاهات التي يكونها نحو الموضوعات الأخرى. (عايدة ديب عبد الله محمد، 2010، ص81).

2.6 نظرية كوبر سميث 1981: (Cooper Smith) :

أما أعمال سميث فقد تمثلت في دراسة لتقدير الذات عند أطفال ما قبل المدرسة الثانوية و على عكس روزنبرغ لم يحاول كوبر سميث أن يربط أعماله في تقدير الذات بنظرية أكبر و أشمل، ولكنه ذهب إلى أن تقدير الذات مفهوم متعدد الجوانب، ولذا فإن علينا أن لا ننغلق داخل منهج واحد أو مدخل معين لدراسته، بل علينا أن نستفيد منها جميعا لتفسير الأوجه المتعدد لهذا المفهوم، و يؤكد كوبر سميث بشدة على أهمية تجنب وضع الفروض غير الضرورية.

و إذا كان تقدير الذات عند روزنبرغ ظاهرة أحادية البعد بمعنى أنها اتجاه نحو موضوع نوعي، فإنها عند كوبر سميث ظاهرة أكثر تعقيدا لأنها تتضمن كلا من عمليات تقييم الذات و ردود الفعل أو الاستجابة الدفاعية، و إذا كان تقدير الذات يتضمن اتجاهات تقييمه نحو الذات فإن هذه الاتجاهات تتسم بقدر كبير من العاطفة.

و يميز كوبر سميث بين نوعين من تقدير الذات، تقدير الذات الحقيقي و يوجد عند الأفراد الذين يشعرون بالفعل أنهم ذوو قيمة و تقدير الذات الدفاعي للذين يشعرون أنهم غير ذو قيمة و لكنهم لا يستطيعون الاعتراف بمثل هذا الشعور و التعامل على أساسه مع أنفسهم و مع الآخرين، و قد ركز كوبر سميث على الخصائص العملية التي تصبح من خلالها مختلف جوانب الظاهرة الاجتماعية ذات علاقة بعملية تقييم الذات، و قد افترض في سبيل ذلك أربع مجموعات من المتغيرات تعمل كمحددات لتقدير الذات وهي النجاحات و القيم و الطموحات. وهناك ثلاث من حالات الرعاية الوالدية تبدو مرتبطة بنمو المستويات الأعلى

من تقدير الذات وهي: تقبل الأطفال من جانب الآباء، و تدعيم سلوك الأطفال الايجابي من جانب الآباء، واحترام مبادرة الأطفال و حريرتهم في التعبير من جانب الآباء.(أبو جادو، 19 ، ص 153).

3.6 نظرية زيلر 1973:

يرى زيلر أن تقدير الذات ما هو إلا البناء الاجتماعي للذات و يؤكد أن تقييم الذات لا يحدث في معظم الحالات، إلا في الإطار المرجعي الاجتماعي، و يصف زيلر تقدير الذات بأنه تقدير يقوم به الفرد لذاته و يلعب دور المتغير الوسيط، أو أنه يشغل المنطقة المتوسطة بين الذات و العالم الواقعي.(سميح أبو مغلي، 2002، ص 111، 112).

لهذا عندما تحدث تغيرات في بيئة الشخص الاجتماعية فإن تقدير الذات هو العامل الذي يحدد نوعية التغيرات التي ستحدث في تقييم الفرد تبعاً لذلك و تقدير الذات حسب "زيلر" مفهوم يربط بين تكامل الشخصية من ناحية و قدرة الفرد على أن يستجيب لمختلف المثيرات التي يتعرض لها من ناحية أخرى، و لذلك فإنه افترض أن الشخصية التي تتمتع بدرجة عالية من التكامل تحضى بدرجة عالية من تقدير الذات و هذا يساعدها في أن تؤدي وظائفها بدرجة عالية من الكفاءة في الوسط الاجتماعي الذي توجد فيه.

إن تأكيد زيلر على العامل الاجتماعي جعله يسهم مفهومه بأنه تقدير الذات الاجتماعي ، وقد ادعى أن المناهج أو المداخل الأخرى في دراسة تقدير الذات لم تعط العوامل الاجتماعية حقها في نشأة و نمو تقدير الذات. (علاء الدين كفاي، 1989، ص 104 - 105).

7. الحاجة إلى تقدير الذات:

قام ماسلو Maslow في نظريته بوضع هرم لحاجات الفرد و رأى أنه يمكن تقسيمها إلى حاجات فيزيولوجية، الحاجة إلى الامن، الحاجة إلى الحب، إلى التقدير و تحقيق الذات، و تعتبر الحاجة إلى التقدير و التحقيق الذاتي هي أعلى مستوى ، إذ أن الشخص هنا لا يسعى إلى مصاحبة الناس فقط إنما يسعى إلى كسب احترامهم، فالناس يجاهدون في سبيل الحصول على مكانة عالية في العمل أو في العلاقات الاجتماعية و يؤدي إشباع حاجة تقدير الذات إلى الإحساس بالثقة بالنفس و إلى الإحساس بالقوة و شعور الإنسان بأهميته و ضرورته في الحياة. (حامد عبد السلام زهران، 1990، ص).

و يقول Beker 1971 أن دوافع السيطرة عند الفرد ما هو إلا تعبير عن الحاجة إلى تقدير ذاته، و أغلب الباحثين يؤكدون على أن تقدير الذات السوي أو السليم هو الذي يسمح للفرد أن يتكيف، و بالتالي يجلب الإحساس بالأمن و يسمح له بتوظيف طاقته النفسية نحو معرفة حقائق الحياة.

8. وسائل قياس تقدير الذات:

من بين المقاييس النفسية الخاصة بتقدير الذات و التي تم بناءها من طرف بعض الباحثين نذكر منهم:

1.8 مقياس كوبر سميث 1967 Cooper Smith :

لقياس اتجاه تقييمي نحو الذات في المجالات الأكاديمية، الاجتماعية، الشخصية، العائلية، و قد عدل هذا المقياس سنة 1981 بعدما كان يتضمن 58 عبارة لقياس مستوى تقدير الذات و 58 عبارة لقياس الكذب، و أصبح يتضمن 25 عبارة منها سلبية و أخرى إيجابية لقياس مستوى تقدير الذات و لا يشمل عبارة لقياس الكذب .

يستعمل هذا المقياس مع تلاميذ تتراوح أعمارهم ما بين 8 إلى 18 سنة، ويمكن تطبيقه فرديا أو جماعيا و مدة تطبيقه 10 دقائق لا أكثر.

2.8 مقياس روزنبرغ 1965 Rosenberg :

وضع هذا المقياس من طرف روزنبرغ سنة 1965 و قد تم تكيفه و ترجمته إلى العربية من طرف الدكتور أما عواد معروف، هدفه هو تطبيق تقنية مختصرة و بسيطة تسمح بدراسة تقدير الذات بغض النظر عن المستويات الاجتماعية و العادات و التقاليد و الأديان و البيئات العائلية و قد استند روزنبرغ في بناء المقياس على دراسة تتاولي الأبعاد السيكولوجية كالقلق حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من 5000 مراهق ينتمون إلى فئات اجتماعية عائلية و دينية مختلفة.

يستخدم هذا المقياس على الأفراد الذين يبلغ أعمارهم 16 سنة فما فوق، حيث يتكون من 10 عبارات مصاغة صياغة إيجابية في خمسة منها و الخمس العبارات الأخرى سلبية، كما يمكن تطبيقه فرديا أو جماعيا ، وعلى الفاحص أن يتفادى استعمال كلمة تقدير الذات أثناء تطبيق المقياس و ذلك اتجنب التحيز و الذاتية.

3.8 مقياس الباحثة قسوس 1985:

حيث تم بناء مقياس من طرف الباحثة قسوس سنة 1985 وفق الدراسات و النظريات و الأبحاث و الأدب المتعلق بموضوع تقدير الذات، ويتضمن المقياس على 38 عبارة تقيس مستوى تقدير الذات و قد اكد على صدق المقياس كل من الباحثين في دراستهما للباحث حداد سنة 1990 و دراسة أبو عيسى سنة 1995 . و قد اعتمدنا هذا المقياس في بحثنا.

9. تقدير الذات و الأداء في العمل:

أشارت الأبحاث إلى أن الموظفين الذين يتمتعون بتقدير مرتفع للذات تكون هناك احتمالية أكبر مقارنة بمن لديهم تقدير متدن لذاتهم، لأن يكونوا منتجين في العمل، و أكثر قابلية للعمل بمزيد من الجد استجابة للتقييمات السلبية، و أقل سلبية في التأثر بالضغوط المستمرة كغموض الدور و الصراع. و هم عموما أسرع استجابة للتغيير، و أكثر حسما و أقل اتخاذا للمواقف الدفاعية.

في دراسة جالوب التي أجريت سنة 1992، وجد أن 89% من المجيبين قالوا إن تقدير الذات كان مهما جدا في التحفيز للعمل بجد و تحقيق النجاح، حقيقة تقدير الذات كان في مرتبة أعلى كحافز من أي متغير آخر و اتفاقا مع هذا الرأي، وجد كل من آن هاورد و دوجلاس براي (1988) أن مستوى تقدير الذات لدى مديري شركة أيه تي آند تي كان مؤشرا ذا دلالة إيجابية للتنبؤ بدرجة تقدمهم بعد 20 عاما تالية. (رانجيت سينج مالهي، وآخرون، 2005، ص 8).

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل مفهومي الذات و تقدير الذات و الفرق بينهما حيث أن مفهوم الذات يشمل مفهوم الموظف و آراءه عن نفسه أما تقدير الذات فهو عبارة عن الحكم الإيجابي أو السلبي الذي يصدره الموظف على نفسه ورأينا ان هناك مستويات مختلفة لتقدير الذات المرتفع و المتوسط و المتدني و ذلك من خلال خبراته الحياتية و كذلك مدى تفاعله في بيئته مع الآخرين و تطرقنا بعد ذلك إلى مصادره المختلفة ثم رأينا أهم النظريات التي تناولت هذا المفهوم و التي تؤكد على اهمية الأسرة و تأثير نوع الرعاية الوالدية و ما تقوم به من دور أساسي في تكوين هذا المفهوم ثم تطرقنا إلى العوامل المؤثرة في تقدير الذات و بعضها تناولنا تقدير الذات و الاداء في العمل .

إن لتقدير الذات أثر هام على السلوك حيث أن الأفراد ذوي التقدير المرتفع للذات يميلون لأن يكونوا واثقين في أنفسهم مستقلين ومتحملين للمسؤولية، متفهمين و متفائلين بما قد تأتي به الحياة، في حين أن الأفراد ذوي التقدير المنخفض للذات يكونون أكثر عرضة للشعور بالوحدة و الاكتئاب ما من شأنه أن يؤثر على قدراتهم و كفاءتهم في أدائهم لمهامهم.

و بهذا يكون تقدير الذات الايجابي و المرتفع إحدى المتطلبات الأساسية للتوافق في مختلف مجالات الحياة، كما أنه يساعد الفرد على النجاح في مختلف ميادين الحياة العائلية و المهنية و الاجتماعية و الدراسية.

الباب الثاني

الجانب الميداني

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

تمهيد:

بعدما تناولنا في الفصول السابقة الجانب النظري للدراسة سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني و ذلك من خلال الإجراءات المنهجية التي سوف نعتمدها و هذا من خلال اختيارنا للمنهج المستخدم في الدراسة، بعد ذلك نتطرق إلى وصف للمجتمع الأصلي و عينة الدراسة الاستطلاعية و كيفية اختيارها، ثم الادوات المستخدمة في البحث حيث يتم وصفها و التأكد من خصائصها السيكمترية ، واعتمدت الدراسة في ذلك البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss النسخة 21.0 وهذا للحصول على الصور النهائية للمقاييس و نتائج الدراسة .

منهج البحث:

يقصد بالمنهج "الطريق المؤدي إلى كشف الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل و تحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. (فوزي غرابية وآخرون ، 2008، ص 18).

المنهج المتبع في أي دراسة يتحدد حسب طبيعة الموضوع و بما أن الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة العلاقة بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بعض البلديات في ولاية غرداية و هي بلديتي العطف و بنورة وكذا للكشف عن الفروقات باختلاف المستوى الدراسي و الخبرة المهنية تقتضي الدراسة أن نستعمل المنهج الوصفي، فهو المنهج الملائم لهذه الدراسة بكونه " يقوم بوصف ما هو كائن، و تفسيره، وهو يهتم بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة ، و لا يقتصر البحث الوصفي على جمع البيانات و تبويبها و لكنه يتضمن قدرا كبيرا من تفسير هذه البيانات." (محمد مير مرسي، 1997، ص270).

التعريف بميدان البحث:

تعريف البلدية:

البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية التي تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي حيث تشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون الاجتماعية.

وتعتبر البلدية النواة الرئيسية للتنمية المحلية باعتبارها أقرب إدارة للمواطن، و قد أنشأت أساسا بهدف تسيير شؤون الأشخاص القاطنين بها، وتحسين وضعيتهم الاجتماعية و الاقتصادية و الصحية، وقد عني المشرع الجزائري بتشريع البلدية بموجب بعض القوانين التي عرفتها المنظومة القانونية منذ الاستقلال إلى يومنا هذا و التي تمثل أساسا في:

- الامر 67-24 المتضمن القانون البلدي المعدل و المتمم.
- القانون 90-08 المتعلق بالبلدية المعدل و المتمم.
- القانون 11-10 المتعلق بالبلدية، وهو القانون الجاري العمل به حاليا.

تعريف ببلدية العطف:

هي إحدى الثلاثة عشر بلدية التي تحتويها ولاية غرداية.

الموقع الجغرافي: على بعد 600 كلم جنوب مدينة الجزائر و على بعد تسعة كيلومتر شرق ولاية غرداية، تبلغ مساحتها 717.01 كلم² و يبلغ عدد سكانها 21000 نسمة.

و قد انشئت بتاريخ 1985/01/01م وفق التقسيم الإداري لسنة 1985.

تعريف ببلدية بنوة:

هي إحدى الثلاثة عشر بلدية التي تحتويها ولاية غرداية.

الموقع الجغرافي: على بعد 600 كلم جنوب مدينة الجزائر وعلى بعد كيلومترين شرق مركز ولاية غرداية تبلغ مساحتها: 810 كلم² و يبلغ عدد سكانها: 35744 نسمة.

و قد أنشئت بتاريخ : 1985/01/01 وفق التقسيم الإداري لسنة 1985.

وتتنتمي إلى بلدية بنورة كل من قصري بني يزقن وبنورة وحي سيدي اعزاز.

عينة الدراسة:

اجريت الدراسة على موظفي بلديتي العطف و بنورة بولاية غرداية و البالغ عددهم 125 موظفا عن طريق الحصر الشامل في مختلف الرتب الادارية و متصرف إقليمي و متصرف إقليمي رئيسي و عون الإدارة الإقليمية و عون رئيسي للإدارة الإقليمية و ملحق الإدارة الإقليمية و عون الإدارة الإقليمية و عون مكتب للإدارة الإقليمية.

طبقت الدراسة على عينة بحث قوامها 50 موظفا، و المتواجدون بين بلديتي العطف و

بنورة، في ولاية غرداية و ذلك خلال الموسم الدراسي 2015 / 2016 م .

جدول رقم(01): بين توزيع الموظفين من حيث خلال الرتب الادارية

بلدية بنورة	بلدية العطف	الرتبة
02	02	متصرف إقليمي رئيسي
01	02	مهندس رئيسي في الاعلام الآلي للإدارة
10	04	متصرف إقليمي
02	01	تقني سامي في التسيير التقني الحضري للإدارة
02	02	تقني سامي في الإعلام الآلي للإدارة
01	01	مساعد وثائقي أمين محفوظات للإدارة
06	07	ملحق الإدارة الإقليمية
16	06	عون رئيسي للإدارة
25	10	عون الادارة الاقليمية
06	00	عون تقني في الإعلام الآلي
17	02	عون مكتب للإدارة الإقليمية

الخصائص السيكومترية لأدوات جمع المعلومات:

1. الاستبانة الخاصة بمقياس مركز التحكم:

تم الحصول على مقياس مركز التحكم الذي صاغه جيمس ب كونييل j.p.connell (1985) لدراسة الضبط المدرك للأطفال و المراهقين، وقد قام بتعديله الباحث حسن مصطفى عبد المعطي بتعديل بعض عباراته للاستخدام مع الراشدين ، وقد أسس المقياس على مفهوم مركز التحكم المنبثق من نظرية التعلم الاجتماعي لروتر (1954).

ويتكون المقياس من 48 عبارة يجاب عنها بمقياس متدرج (غالبا، أحيانا، نادرا) يقيس ثلاثة مواضع لمركز التحكم و فقا للطريقة التي يدرك بها الأفراد مصدر التدعيمات:

1-مركز التحكم الداخلي: internal control : و بناء عليه يعتقد الفرد أن التدعيمات

الايجابية أو السلبية التي تحدث له في حياته ترتبط بالدرجة الأولى بعوامل داخلية أو عوامل تتعلق بشخصيته و ذاته مثل الذكاء و المهارة و الكفاءة و سمات الشخصية.

2- مركز التحكم الخارجي: external control : و بناءا عليه يعتقد الفرد أن

التدعيمات الايجابية أو السلبية ترتبط في المقام الأول بعوامل خارجية أي بتأثير الآخرين الذين يعيشون في مجاله الحيوي.

3- مركز التحكم غير معروف: unknown control : و بناءا عليه لا يستطيع الفرد

أن يحدد مركز التحكم لسلوكه هل بتحكمه أم بتحكم البيئة الخارجية أم بتحكم الحظ، عوامل الصدفة و ما إذا كان يلقى العون أم ان هناك انعداما للمساعدة و العون.

و لقد حددت مواضع الضبط الثلاثة من خلال أربعة مجالات هي المجال المعرفي، المجال

الجسمي، المجال الاجتماعي، المجال العام حيث يقيس كل بعد من أبعاد مركز التحكم 16

عبارة، في كل بعد 4 عبارات تعبر عن كل مجال من المجالات الأربعة.

فلقد قام الباحث حسن عبد المعطي بترجمة الاستبيان في صورته الأصلية إلى اللغة العربية ثم قام بإعادة صياغة بعض عبارات المقياس لتناسب الراشدين مع الاحتفاظ بروح العبارة ثم عرض المقياس على مجموعة من المحكمين و قد تم الأخذ باتفاق المحكمين على صياغة العبارات من حيث معناها العام.

جدول رقم(02) يبين توزيع العبارات على أبعاد مقياس مركز التحكم

المجالات / الأبعاد	التحكم الخارجي	التحكم الداخلي	التحكم غير معروف
المجال المعرفي	42-27-18-3	38-35-14-11	46-31-22-7
المجال الاجتماعي	39-36-15-12	47-32-23-8	43-28-19-4
المجال الجسمي	48-33-24-9	44-29-20-5	40-25-16-1
المجال العام	45-30-21-6	41-26-17-2	37-34-13-10

الخصائص السيكومترية للمقياس:

ثبات المقياس:

لقد تم حساب ثبات المقياس بطريقة إعادة الاختبار لعينة من طلاب الجامعة بفاصل زمني أسبوعين، وكان معامل الثبات 0,81 كما حسب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق معامل الارتباط بين كل عبارة و البعد الذي تنتمي إليه و الارتباط بين أبعاد المقياس الثلاثة و بعضها، و لقد كانت معاملات الارتباط دالة عند مستوى 0,05 .

صدق المقياس :

صدق المقياس فقد حسب الباحث صدق الارتباط بمحك خارجي حيث طبق معه مقياس مركز التحكم الداخلي و الخارجي (لونويكي ودوك lowiciky & duke ترجمة رشاد عبد

العزیز و صلاح الدین أبو ناهیة) فكان معامل الارتباط بین درجتی المقیاسین 0,37 و هی داله عند 0,01 و كان الصدق الذاتي 0,9 .

وبعد توزیع الاستببان علی العینة الدراسة الحالیة(علی الموظفین فی بلدیة العطف و بنورة) و بعد حساب معامل الثبات وجدناه 0.80 و هو معامل قریب جدا من معامل الثبات فی الدراسة الأصلیة مما یعنی أن المقیاس صادق.

ویقدر صدق الاختبار بـ 0.89 وهو معامل مقبول جدا.

2. الاستبانة الخاصة بمقیاس تقدیر الذات:

تم استخدام مقیاس تقدیر الذات الذی طورته الباحثة (قسوس، 1985) فی نطاق دراسة الماجستير وطبق علی عینة كبیرة من طالبات المدارس الثانویة ، حیث یحوی علی 38 بندا یقیس ثلاثة جوانب من تقدیر الذات:

أ. الجانب العقلی: تقدیر الفرد لقدراته العامة و كما تنعكس فی الجانب الأكادیمی، ویحوی علی 13 بندا.

ب. الجانب الاجتماعی: تقدیر الفرد لعلاقته بالآخرین و لمدی تقدیر الآخرین له، و یحوی علی 13 بندا.

ت. الجانب الانفعالی: میل الفرد نحو ذاته، وثقته بنفسه، ومدی إحساسه بالأهمیة. ویحوی علی 12 بندا.

جدول رقم (03) يبين توزيع العبارات على أبعاد مقياس تقدير الذات

الأبعاد	العبارات	المجموع
الجانب العقلي	1، 4، 7، 8، 11، 13، 16، 21، 30، 33، 34، 35، 36.	13
الجانب الاجتماعي	2، 5، 6، 9، 10، 12، 14، 18، 22، 24، 26، 28، 37.	13
الجانب الانفعالي	3، 15، 17، 19، 20، 23، 25، 27، 29، 31، 32، 38.	12

ويتكون المقياس من 38 فقرة تعطي كل منها وصفا تقييميا للذات حيث يطلب من المفحوص تحديد درجة انطباق مضمون الفقرة عليه على مقياس مدرج من خمس نقاط (5=درجة عالية جدا إلى 1=درجة منخفضة جدا) و يقود المقياس إلى درجة كلية باستخراج مجموع درجات الفرد على الفقرات الفرعية مع مراعاة عكس الفقرات ذات الصياغة السلبية لتكون الدرجة العالية ممثلة لدرجة عالية من تقدير الذات و بذلك تكون الدرجة الدنيا على مقياس تقدير الذات هي 38 درجة و هي تعتبر عن تقدير منخفض للذات. أما الدرجة العليا فهي 190 درجة.

قمنا بإجراء بعض التعديلات على هذا المقياس، من حيث الصياغة اللغوية لبعض العبارات (أنظر الجدول رقم 04). قمنا بتغيير بعض الكلمات في العبارات.

الجدول(04): يبين العبارات المعدلة لمقياس تقدير الذات

المحور	العبارات	العبارات المعدلة
الجانب العقلي	1. إنني راض عن نتائج المدرسية.	1. إنني راض عن نتائجي في العمل.
	34. أميل للاستسلام بسرعة عندما تتعقد الأمور.	34. أنا ميال للاستسلام بسرعة عندما تتعقد الأمور.
الجانب الاجتماعي	2. معلمي يتوقع مني أكثر مما أستطيع.	2. رئيسي يتوقع مني أكثر مما أستطيع.
	9. كثيرا ما أشعر بعدم الرضى عن مستوى أدائي في الأعمال المطلوبة مني في البيت أو المدرسة.	9. كثيرا ما أشعر بعدم الرضى عن مستوى أدائي في الأعمال المطلوبة مني في البيت أو العمل.
	14. يشعرني معلمي بأنني غير كفاء.	14. يشعرني رئيسي بأنني غير كفاء.

الخصائص السيكومترية للمقياس:

أ. الثبات: نقصد بأن الاختبار ثابت، ذلك الذي يعطي نفس النتائج إذا طبق على نفس العينة من الأفراد، أي أن الاختبار لا يتأثر باختلاف أداء الأفراد لاختلاف الظروف المحيطة، ومن ثم فهو يعبر على الأداء الفعلي أو الحقيقي لأفراد (سعد عبد الرحمان، 1998م، ص163-164).

من أجل التحقق من ثبات و صدق الاختبار تم تطبيقه على عينة استطلاعية قوامها 30 موظفا، وقد تم اختيار الموظفين عشوائيا بين بلديتي العطف و بنورة في الفترة ما بين 20 مارس إلى 28 مارس 2016 ، و بعد الحصول على نتائج الاختبار، ثم حساب الثبات باستعمال الحزمة الاحصائية spss وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول (05): حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
38	0.85

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ثبات الاختبار يقدر ب 0.85 وهو معامل مقبول جدا.

ب.الصدق: نقصد بصدق الاختبار هو قدرته على قياس السمة التي وضع لأجل قياسها، وكذلك قدرته على التمييز بين السمة و القدرات المحتمل اتصالها بها (سعد عبد الرحمان،1998م،ص183).

من بين أنواع الصدق: "الصدق الذاتي" حيث يعبر عن العلاقة الكائنة بين الصدق و الثبات، إذ أنه يقوم على الدرجات التجريبية بعد التخلص من أخطاء المقياس أي أن الدرجات الحقيقية أصبحت هي المحك الذي ينسب إليه صدق الاختبار) سعد عبد الرحمان،1998،ص 186). و يمكن حساب هذا النوع من الصدق باستعمال المعادلة

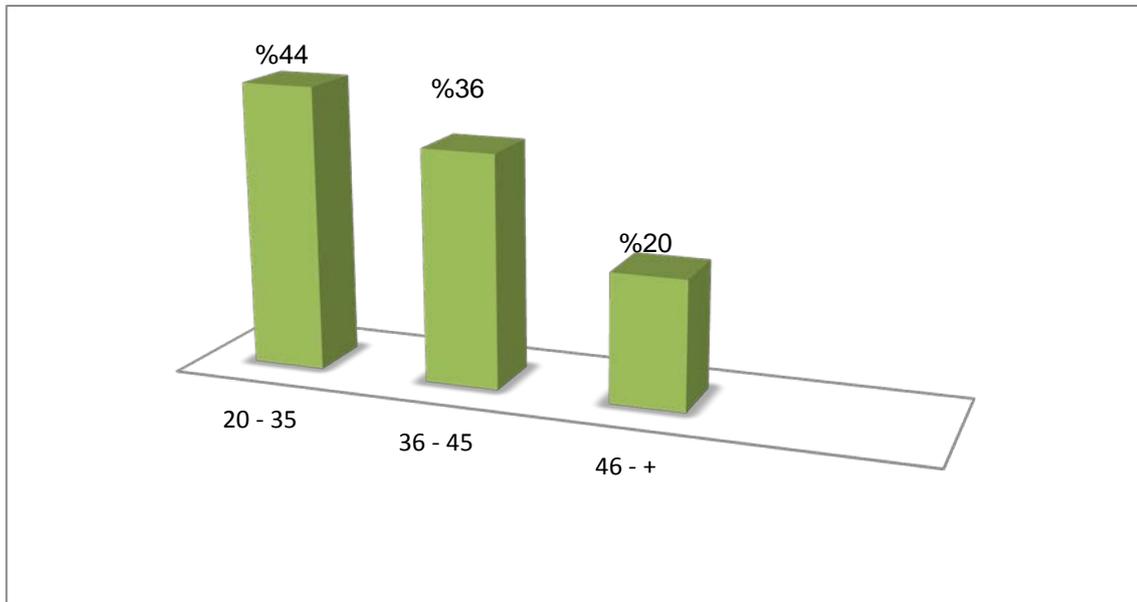
التالية: الثبات = $\sqrt{\text{معامل الصدق الذاتي}}$ ، ومنه فإن صدق الاختبار هو 0.92 وهو معامل مقبول جدا.

عرض وتحليل النتائج:

خصائص العينة: سنحاول توزيع عينة الدراسة على خاصية العمر و المستوى الدراسي و خاصية الخبرة المهنية.

الجدول (06): جدول يبين توزيع العينة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
%44	22	[35 – 20]
%36	18	[45 – 36]
%20	10	[46 فأكثر]
%100	50	المجموع

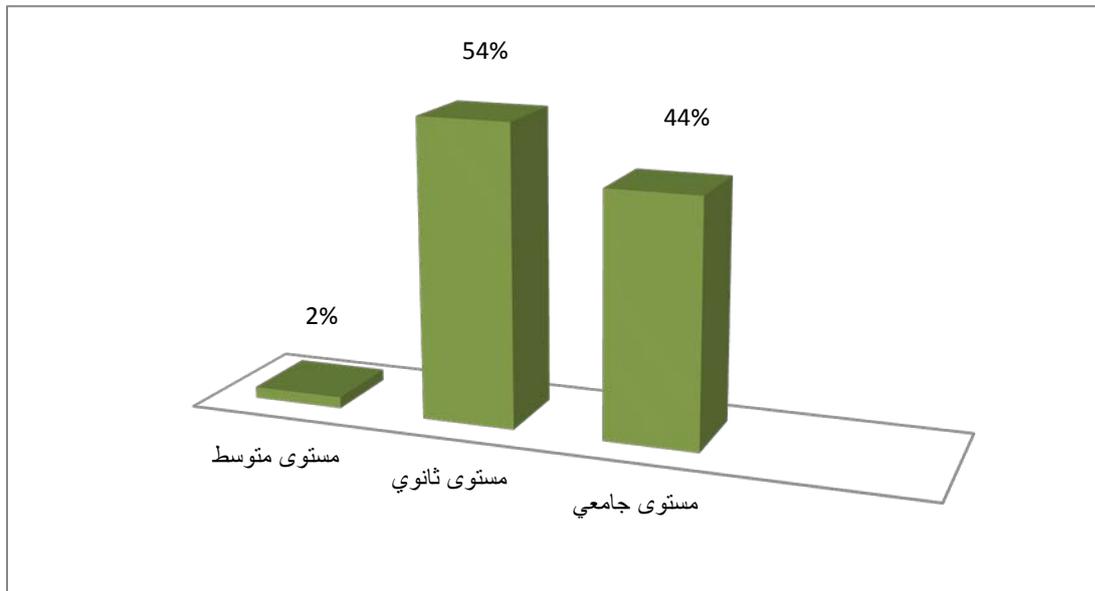


الشكل (01): رسم بياني يوضح توزيع العينة حسب العمر

من خلال الرسم البياني المفسر لإحصائيات الجدول رقم 06 ، المبين لتوزيع أفراد العينة على أساس العمر، نلاحظ أنه تتمركز أكبر نسبة للفئة العمرية للموظفين بين المجال [35 – 20] بنسبة % 44 ، ثم تليها نسبة 36% في المجال بين [45 – 36]، بعد ذلك نسبة 20% للموظفين الذين تتجاوز أعمارهم 45 سنة.

الجدول (07): جدول يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
2 %	1	مستوى المتوسط
54 %	27	مستوى الثانوي
44 %	22	مستوى الجامعي
100 %	50	المجموع

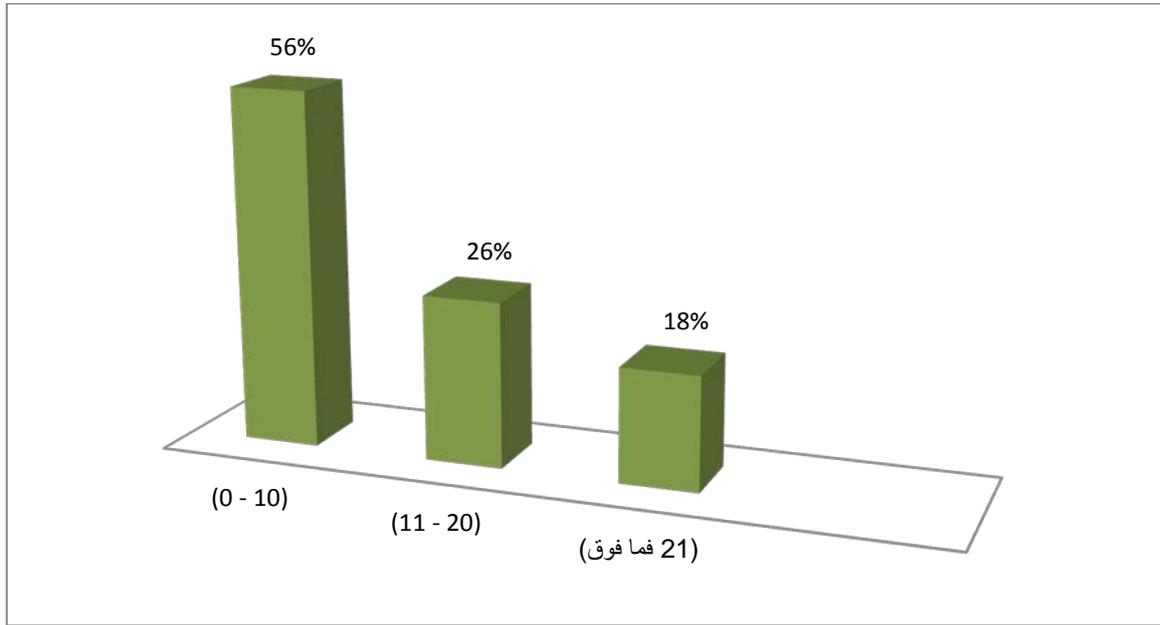


الشكل (02): رسم بياني يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

من خلال الرسم البياني الموضح لنتائج الجدول (07) المبين لتوزيع العينة على خاصية المستوى الدراسي، نلاحظ أن نسبة معتبرة وكبيرة من الموظفين عندهم مستوى ثانوي ، وهو ما تبينه نسبة 54%، ثم تليها نسبة 44% لديهم مستوى جامعي وهذا ما تقتضيه طبيعة المناصب في البلدية ، بعد ذلك تأتي نسبة 2% للطور المتوسط. نلاحظ أن عدد الموظفين ذو المستوى المتوسط قليل نظرا لأن القوانين في الوظيفة العمومية تشترط المستوى الثانوي بالنسبة لأعوان المكاتب و الملحقين الإداريين أما المستوى الجامعي بالنسبة للمتصرفين الإداريين ، فبالنسبة لهذه النسبة فهم موظفين قداماء لديهم من الخبرة المهنية أكثر من 28 سنة في الخدمة الفعلية.

الجدول (08): جدول يبين الخبرة المهنية (سنوات العمل)

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية (السنوات)
56 %	28	[10 – 0]
26 %	13	[20 – 11]
18 %	9	[21 – فما فوق]
100 %	50	المجموع



الشكل (03): رسم بياني يبين توزيع العينة على أساس الخبرة المهنية

من خلال الرسم البياني الموضح لإحصائيات الجدول (08)، المبين لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية (سنوات العمل)، نلاحظ أن نسبة كبيرة من الموظفين لا تتجاوز خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات وهي ما تمثله نسبة 56%، ثم تليها نسبة 26% بالنسبة للموظفين الذين تزيد عندهم سنوات العمل لأكثر من عشرة سنوات إلى عشرين سنة، أما بالنسبة للموظفين الذين يزيد تواجدهم عن عشرين سنة فأكثر فتمثله نسبة 18%. وقد قمنا بتقسيم عدد سنوات الخبرة على أساس الخدمة الفعلية للموظف و هي 32 سنة قسمناها إلى 3 فئات كل فئة تضم 10 سنوات من الخبرة المهنية و نلاحظ تمركز معظم الموظفين في فئة أقل من 10 سنوات.

إجراءات التطبيق الميداني:

أجريت الدراسة ما بين 20 مارس 2016 إلى غاية 20 أبريل 2016 بين بلديتي العطف و بونورة ، حيث وزع المقياس على 70 موظفا.

وزع الاستبيان في يوم واحد بين البلديتين حيث ترك الحرية للموظفين لمأ الاستبيان و ترك لهم فسحة من الوقت، و هذا لانشغالهم بأعمالهم، وهذا مما أدى إلى طول فترة استرجاع الاستبيانات.

وبعد اتمام عملية جمع الاستبيانات تحصلنا على 50 استبيان .

الأدوات الإحصائية:

تمت معالجة البيانات و تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية

(SPSS v. 21)*, (Statistical Package for Social Sciences v. 21)* ؛ وقد تم

تحليل البيانات

باستخدام العمليات الإحصائية التالية:

معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.

اختبار T للعينات المستقلة لحساب الاتساق الداخلي للفقرات (تمييز البند)

خلاصة الفصل :

تعتبر هذه المراحل المنهجية في تطبيق الاختبارات في العلوم الاجتماعية من الأساسيات التي يقوم بها الباحث، حيث يتأكد من خلالها على مصداقية المعلومات التي يحصل عليها و مواعمتها للدراسة التي يقوم بها، وذلك من خلال تأكده من قدرة الأداة على قياس ما يبحث الباحث في عينة البحث. ومنه يمكن القول أن الإجراءات المنهجية هي أساس مصداقية المعلومات المتحصل عليها.

الفصل الخامس

عرض و مناقشة النتائج

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل أن نعرض النتائج الكمية للدراسة التي قمنا بها لأجل التعرف على العلاقة بين مركز التحكم و تقدير الذات ، دائما كما يدرك ذلك الموظفين ، أي من خلال آراءهم التي جمعناها بعد توزيعنا للمقياسين أحدهما يشخص مركز التحكم لدى الموظفين، أما الثاني فيشخص مستوى تقدير الذات لدى الموظفين ، ثم قمنا بعمليات إحصائية من أجل التحقق من صدق الفرضيات، ما نعنيه بالعلاقة بين المتغيرين، بعرض النتائج الكمية المتعلقة بكل فرضية على حدى.

1. تحليل النتائج:

معامل الارتباط بيرسون Pearson

الفرضية الأولى:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير مركز التحكم، و متغير تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة "

أعتمد معامل ارتباط القيم بيرسون Pearson باعتباره المناسب للتحقق من طبيعة علاقة الارتباط في حالة الاستبيانات من نوع الاختيار من متعدد، الذي أعتمد في كل من مقياس مركز التحكم، ومقياس تقدير الذات، حيث يتحصل المبحوثين (الموظفين) في كل منهما على قيمة صحيحة تمثل مستوى مركز التحكم و مستوى تقدير الذات.

ويلخص الجدول التالي النتائج كما يلي:

الجدول رقم (09): يوضح قيمة ودلالة معامل الارتباط بين مركز التحكم و تقدير الذات

الدالة	معامل الارتباط بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
دال	- 0.34	10.25	91.74	50	مركز التحكم
0.05		13.75	127.54	50	تقدير الذات

أثبتت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط عكسية . تقدر ب -0.34 ، بين مركز التحكم و تقدير الذات، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05. وفي مجموع خمسون (مفحوص) كان متوسط الدرجات في متغير مركز التحكم يساوي 91.74 و هو متوسط أقل من المتوسط النظري و الذي يقدر ب 96 بانحراف معياري قدره 10.25 فمن خلال هذا نرى هناك تشتت ، ومتوسط الدرجات في متغير تقدير الذات يساوي 127.54 و هو متوسط أكبر من المتوسط النظري و الي يقدر ب 114 ، بانحراف معياري قدره 13.75 وهذه النتائج تؤكد صحة الفرضية الأولى التي تقول بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة.

و في ما يلي نعرض نتائج المفحوصين العامة في كل من مقياسي مركز التحكم و تقدير الذات:
الجدول رقم (10): يوضح الجدول النتائج العامة لمركز التحكم

الانحراف المعياري SD	المتوسط الحسابي X	النسبة الكلية %	مجموع التكرارات N	العبارات الخاصة بمركز التحكم
0.43	1.91	%37.04	889	غالباً
		%34.80	835	أحياناً
		%28.16	676	نادراً
		%100	2400	المجموع

من خلال الجدول رقم (10) المبين لإجابات الموظفين على مقياس مركز التحكم، حيث يبين درجاتهم على البدائل الثلاثة، فيظهر من خلال هذه النتائج أن غالبية الموظفين كانت إجاباتهم على "غالباً" بنسبة 37.04% ، أما بالنسبة على الذين كانت إجاباتهم على أحياناً فكانت نسبتهم 34.80% ، فنلاحظ أن هناك تقارب بين النتائج السابقة أين يوزع إجابات غالبية الموظفين بين الإجابة: "أحياناً"، و الإجابة "غالباً" أما بالنسبة للذين أجابوا على "نادراً" فتقدر نسبتهم ب 28.16%.

الجدول رقم (11): يوضح الجدول النتائج العامة لتقدير الذات

الانحراف المعياري SD	المتوسط الحسابي X	النسبة الكلية %	مجموع التكرارات N	العبارات الخاصة بالاتجاهات
0.36	3.36	%11.87	219	الموافقة التامة
		%32.41	598	الموافقة
		%39.67	732	الحياد
		%11.33	209	المعارضة
		%4.72	87	المعارضة التامة
		%100	1845	المجموع

من خلال الجدول رقم (11) المبين لإجابات الموظفين على مقياس تقدير الذات الموزعة على 50 موظفاً، موزعة حسب الإجابة على الدرجات الخمس، نلاحظ من خلال الجدول أن الموافقة التامة و الموافقة كانت هي الغالبة بنسبة 44.28% ، واما بالنسبة للمعارضة و المعارضة التامة قدرت نسبتهم بـ 16.05%.

الفرضية الثانية:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات.

قسمت مجموعة المفحوصين إلى ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي و ذلك من خلال تقسيم نتائج المفحوصين بجمع قيمة أصغر إجابة للمفحوصين و التي تقدر بـ 71 و أكبر قيمة و هي 110 و قسمتها على 2 حيث تعطينا قيمة الوسيط و التي تقدر بـ 93.00 .

الجدول رقم (12): يبين الفروق بين ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات

مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	متوسط الفرق	دح	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	أفراد العينة (الموظفين)
0.05	0.04	0.40	48	2.09	14.73	123.60	50	ذوي مركز التحكم الداخلي
					11.68	131.48	50	ذوي مركز التحكم الخارجي

يظهر الجدول رقم (12) وجود فروق بين الموظفين ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات ، حيث بلغت قيمة الاختبار "ت" 2.09، ووصل متوسط الفرق إلى 0.40، الدلالة الإحصائية هي 0.04 وهو ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، كما جاء الفرق لصالح ذوي مركز التحكم الخارجي حيث بلغ المتوسط

لديها 131.48 بانحراف معياري يساوي 11.68، في حين بلغ متوسط ذوي مركز التحكم الداخلي 123.60 بانحراف معياري يساوي 14.73. وهذا يعني أن الموظفين ذوي مركز التحكم الخارجي لديهم تقدير الذات مرتفع بالمقارنة مع ذوي مركز التحكم الداخلي، وعلى ضوء هذه النتائج تثبت صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

ولتحليل هذه الفرضية نستخدم تحليل التباين الثنائي الذي يدرس العلاقة بين ثلاثة متغيرات و هي مركز التحكم و تقدير الذات و الخبرة المهنية .

الجدول رقم (13): يلخص نتائج تحليل التباين بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة

المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	دح	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
مركز التحكم	5332.23	27	197.49	1.08	0.484	غير دال
الخبرة المهنية	90.84	2	45.42	0.25	0.785	غير دال
التفاعل	1777.03	12	148.08	0.81	0.638	غير دال
الخطأ	1452.50	8	181.56			
المجموع	9266.420	49				

تؤكد نتائج تحليل التباين الثنائي أن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أن مركز التحكم لا يتغير بتغير تقدير الذات .

ويوضح نفس الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير مستويات الخبرة المهنية في مركز التحكم ، وهذا يعني أن مركز التحكم لا يتغير بتغير عدد سنوات الخبرة.

كما يوضح جدول نتائج تحليل التباين الثنائي أيضا عدم وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير التفاعل بين مركز التحكم والخبرة المهنية ، وهذا يعني أن مركز التحكم و الخبرة المهنية لا يؤثران في تقدير الذات وهما متفاعلان، وهذا ما يعكس الفرضية الثالثة التي تقول بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

ولتحليل هذه الفرضية نستخدم تحليل التباين الثنائي الذي يدرس العلاقة بين ثلاثة متغيرات و هي مركز التحكم و تقدير الذات و المستوى التعليمي.

الجدول رقم (14): يلخص نتائج تحليل التباين بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	دح	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
مركز التحكم	4939.65	27	182.95	1.714	0.187	غير دال
المستوى التعليمي	190.82	2	95.41	0.894	0.439	غير دال
التفاعل	1973.47	10	197.34	1.848	0.174	غير دال
الخطأ	1067.66	10	106.76			
المجموع	9266.420	49				

تؤكد نتائج تحليل التباين الثنائي أن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أن مركز التحكم لا يتغير بتغير تقدير الذات .

ويوضح نفس الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير المستوى التعليمي في مركز التحكم ، وهذا يعني أن مركز التحكم لا يتغير بتغير المستوى التعليمي.

كما يوضح جدول نتائج تحليل التباين الثنائي أيضا عدم وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير التفاعل بين مركز التحكم والمستوى التعليمي، وهذا يعني أن مركز التحكم و المستوى التعليمي لا يؤثران في تقدير الذات وهما متفاعلان، وهذا ما يعكس الفرضية الثالثة التي تقول بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير السن.

ولتحليل هذه الفرضية نستخدم تحليل التباين الثنائي الذي يدرس العلاقة بين ثلاثة متغيرات و هي مركز التحكم و تقدير الذات و العمر .

الجدول رقم (15): يلخص نتائج تحليل التباين بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	دح	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
مركز التحكم	4809.72	27	178.13	1.169	0.460	غير دال
العمر	29.95	2	14.97	0.098	0.908	غير دال
التفاعل	2381.23	14	170.08	1.117	0.476	غير دال
الخطأ	914.00	6	152.33			
المجموع	9266.420	49				

تؤكد نتائج تحليل التباين الثنائي أن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعاً لمتغير السن عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أن مركز التحكم لا يتغير بتغير تقدير الذات.

ويوضح نفس الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير السن في مركز التحكم ، وهذا يعني أن مركز التحكم لا يتغير بتغير السن.

كما يوضح جدول نتائج تحليل التباين الثنائي أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بتأثير التفاعل بين مركز التحكم و السن، وهذا يعني أن مركز التحكم والعمر لا يؤثران في تقدير الذات وهما متفاعلان، وهذا ما يعكس الفرضية الثالثة التي تقول بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعاً لمتغير السن.

2. تفسير النتائج و مناقشتها:

تفسير الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة، حيث تبين من خلال قراءة الجدول رقم (09) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين مركز التحكم و تقدير الذات حيث بلغ معامل الدلالة (-0.34 > 0.05) وهي علاقة عكسية فكلما كان مركز التحكم داخلي كان تقدير الذات منخفض و كلما كان مركز التحكم خارجي كان تقدير الذات مرتفع.

فمن خلال الجدول المبين لنتائج مركز التحكم نلاحظ أن معظم الموظفين لديهم تحكم خارجي ما نسبتهم تصل إلى 56% و 44% تحكم داخلي، فمعظم الموظفين يرجعون نجاحاتهم و تفوقهم في العمل للحظ و الصدفة و العوامل المحيطة بالعمل.

وفي هذا الصدد يشير عطا (1993م) " إن تقدير الذات يلعب دورا مهما في تحقيق الصحة النفسية للفرد، و من العلماء الذين تحدثوا عن الذات كمؤشر للصحة النفسية روث وايلي Ruth willey فقد أوضحت ان المصابين باضطرابات نفسية يعانون في الغالب من مشاعر التفاهة و دنو المرتبة و عدم الكفاءة و العجز عن مواجهة الصعاب، و أنهم أقل مقاومة لضغوط الحياة، و أكثر استخداما للحيل الدفاعية". (عابد، 1433هـ، ص 21).

ومنه لم توصل إلى دراسات في مركز التحكم وتقدير الذات لدى العمال أو الموظفين غير أنها توجد دراسات في الحقل التربوي خاصة التحصيل الدراسي و غيرها نذكر منها دراسة سايح زليخة (2014) التي توصلت بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات ووجهة الضبط بالتحصيل الدراسي لدى تلاميذ السنة اولى ثانوي، وهي علاقة ضعيفة حيث معامل التوافق أقل من النصف ($0.245 > 0.50$) و هي علاقة طردية حيث معامل التوافق أكبر من الصفر أي كلما ارتفع تقدير الذات ووجهة الضبط ارتفع التحصيل الدراسي. وبينت دراسة فادية كمال حمام على وجود علاقة سالبة دالة إحصائية عند مستوى 0.001 بين الاغتراب النفسي و تقدير الذات، أي كلما زادت درجة الاغتراب انخفضت درجة تقدير الذات.

ودراسة ساكس واشفورت (1999) Sak et ashforth هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة بين متغيرات الشخصية" تقدير الذات و فاعلية الذات و مستوى مركز التحكم" و سلوكية البحث الوظيفي، وتوصلت نتيجة الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين فاعلية الذات و سلوك البحث الوظيفي ، بمعنى أن متغير فاعلية الذات هي المنبئ الهام لسلوكية البحث عن الوظيفة، ووجود علاقة سالبة بين تقدير الذات و مركز التحكم و سلوك البحث الوظيفي.

تفسير الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة.

تظهر من خلال الجدول رقم (12) بأن هناك فروق بين مركز التحكم الداخلي و الخارجي و تقدير الذات، أي أن الموظفين ذوي مركز التحكم الخارجي يختلفون عن ذوي مركز التحكم الداخلي بفارق 0.40. ويفسر ذلك بأن نجاح الموظفين و عزو نجاحهم و فشلهم إلى عوامل خارجية و البيئة المحيطة بهم و إلى القوانين التي تتحكم فيهم ففرص النجاح المستقبلية و ترقيةهم و الطموح للمناصب العليا لا يكون إلا إذا كان من يساعدهم و يجد لك مكان خاصا بين هذه المناصب العليا خاصة، أو الحظ و الصدفة و القدر الذي يمكنك من النجاح حاليا ومستقبلا ، خاصة أن جل الموظفين تكون شهادتهم جامعية و يجب أن يكون ذو خبرة لكي يتمكن أن يضمن مكانا محترما خاصة في المناصب العليا و الإدارات التي تتحكم و تسيير الموظفين الآخرين.

ولم يتوصل الباحث إلى دراسات تبين الفروق بين ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات.

وعليه نقول بأن الفرضية التي بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة. قد تحققت بنسبة تقدر ب0.04 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05.

تفسير الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

يتضح من خلال الجدول رقم (13) عدم وجود تفاعل دال إحصائيا بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية، وهذا يعني أن تفاعل مركز التحكم وتقدير الذات لا

يؤثران و هما متفاعلان في الخبرة المهنية للموظفين ، و لم يجد الباحث دراسات تناولت التفاعل بين مركز التحكم وتقدير الذات مع الخبرة المهنية.

فمن خلال جدول رقم 08 المبين لتوزيع الموظفين على حسب خبرتهم المهنية نلاحظ أن النسبة الكبيرة و التي تقدر بـ56% هي للموظفين الذين لا يتعدى خبرتهم 10 سنوات و للعلم أن جلهم من خلال تنزيل البيانات لم يتعدوا بعد 5 سنوات خبرة مهنية و لذا نرى أنهم ما زالوا حديثي العهد بالعمل.

فالخبرة المهنية تعتبر من العوامل الأساسية التي تساعد العامل في أداء عمله بحيث يكون أكثر قدرة على أداء مهامه و بسهولة لأنه تعود على أداء عمله وكسب خبرة كبيرة في تسيير شؤون منصبه مما يجعله أكثر سهولة في كيفية إيجاد الحلول الممكنة للمشاكل التي تقع له في أداء مهامه و يكون له علاقات كبية و عميقة ما بين الرئيس و العاملين الذي يعملون معه في نفس المؤسسة .

وعليه نرفض نص فرضية البحث ونقبل بالفرض الذي ينص بأن لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

تفسير الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

من خلال الجدول رقم (14) يتضح لنا عدم وجود تفاعل دال إحصائيا بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

تبين من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات تبين لنا ما يلي:

- أولا: نسبة 2% من أفراد العينة لديهم مستوى متوسط.

- ثانيا: نسبة 54% من أفراد العينة لديهم مستوى ثانوي.
- ثالثا: نسبة 22% من أفراد العينة لديهم مستوى جامعي.

نلاحظ من خلال هذه النسب أن أغلب الموظفين لديهم مستوى ثانوي، فمنصبتهم يكون بين عون إدارة و ملحق إدارة و لا يتم ترقيته إلى رتبة متصرف إلا إذا كان حاصل على شهادة الليسانس أو ما يعادلها ، وبها يكون الموظف أقل شأنًا من الموظفين ذو المستوى الجامعي، فكلما كان مستوى الموظف عالي يكون ذو تقدير ذاتي مرتفع فهو يكون بذلك وصل إلى مستوى تحقيق الذات (سلم الحاجات لماسلو)، من حيث المنصب الذي يكون فيه و حيث المستوى الدراسي المتحصل عليه ، فالمستوى الدراسي للموظف له أهمية كبيرة في نظر الموظف نفسه و في نظر المسؤولين الذين يتبوؤون المناصب العليا في الإدارة. فهو يشعر الموظف بالأمان الوظيفي و يحقق مستوى من الرضا الوظيفي و تكون لديه القدرة على حل المشاكل و سبل مواجهتها.

وعليه نرفض نص فرضية البحث ونقبل بالفرض الذي ينص بأن لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

تفسير الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير السن.

- نسبة 44% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 20 - 35 سنة.
- نسبة 36 % من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 36 - 45 سنة
- نسبة 20 % من أفراد العينة تتراوح أعمارهم أكثر من 46 سنة.

نلاحظ من خلال هذه نسب المئوية أن النسبة الكبيرة من الموظفين تراوحت أعمارهم ما بين 20 و 35 سنة فهم صغار و حديثي العهد بالعمل فأغلبهم أندمجوا في العمل مؤخرا فنسبة كبيرة منهم لم يتجاوز خبرتهم المهنية أكثر من خمس سنوات.

وعليه نرفض نص فرضية البحث ونقبل بالفرض الذي ينص بأن لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير السن.

3. الاستنتاج العام:

يعتبر دراسة سلوك العامل داخل المنظمة من أهم الأساسيات التي تساعد في نمو وتطور المؤسسات و المحافظة على اليد العاملة داخل المؤسسة بشكل أكبر، فبمعرفة سلوك العامل ودراسته أثناء أداء مهامه يعطينا أفكار كثيرة عن العامل و شخصيته و طريقة تفكيره و تحليل سلوكياته، فبذلك يساعد الباحثين على فهم سلوكه و إعطاء الحلول و إرشاد و توجيه العمال و الموظفين و المرؤوسين داخل المنظمات و المؤسسات.

وكان المغزى من هذه الدراسة التي قمنا بها معرفة العلاقة بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى موظفي بلديتي العطف و بنورة بولاية غرداية و معرفة طبيعة هذه العلاقة قمنا بتطبيق مقياس مركز التحكم و مقياس تقدير الذات و بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية و التي من خلالها قمنا بحساب الخصائص السيكومترية للمقياسين و التحصل على صورتها النهائية، و بعد المعالجة الإحصائية للبيانات توصلنا إلى أن هناك علاقة بين مركز التحكم و تقدير الذات لدى أفراد عينة الدراسة، التي بـ 0.43 و هي دالة إحصائياً عند مستوى 0.05.

و كذلك توصلنا إلى النتائج التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي مركز التحكم الداخلي و ذوي مركز التحكم الخارجي في تقدير الذات، والتي تقدر بـ 0.04 و هي دالة إحصائياً عند مستوى 0.01.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير الخبرة المهنية لدى أفراد العينة، الذي يقدر التفاعل فيه بـ 0.63 و هي غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 و 0.01.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم و تقدير الذات تبعا لمتغير المستوى التعليمي لدى أفراد العينة، الذي يقدر التفاعل بـ 0.17 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى 0.05 و 0.01.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مركز التحكم وتقدير الذات تبعا لمتغير السن لدى أفراد العينة، و الذي يقدر التفاعل بـ 0.47 و هي غير دالة إحصائيا عند مستوى 0.05 و 0.01.

المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

1. ابن منظور، لسان العرب، 2003، دار الحديث ، القاهرة.
2. ابن منظور، لسان العرب، 1981، دار المعارف، القاهرة.
3. أبو جادو صالح محمد علي، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، 1998، دار المسيرة للنشر و التوزيع ،عمان.
4. أبو المغلي سميح، سلامة عبد الحافظ، علم النفس الاجتماعي، 2002، دار اليازوري، عمان.
5. بشير معمريّة، مصدر الضبط والصحة النفسية، ط1، 2009، المكتبة العصرية مصر.
6. حامد عبد السلام زهران، التوجيه و الارشاد النفسي، ط2، عالم الكتب، القاهرة،
7. جابر، عبد الحميد كفاي علاء الدين، معجم علم النفس و الطب النفسي، 1991، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
8. دوقة حمد، أهمية مركز التحكم في الدافعية للعمل، مجلة المبرز، 1994.
9. رغدة شريم، سيكولوجية المراهقة، ط1، 2009، دار الميسرة، الأردن.
10. زايد نبيل، الدافعية و التعلم، 2003، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
11. سعاد جبر سعد، هندسة الذات و تقدير الذات، 2008، دار جدار للكتاب العالمي، الاردن.
12. سهير كامل احمد، التوجيه و الارشاد النفسي، 2000، مركز الاسكندرية للكتاب.
13. عبد العظيم سليمان، الذكاء الانفعالي و علاقته ببعض المتغيرات الانفعالية، لدى طلبة الجامعة، مجلة الجامعة الاسلامية المجلد 16، العدد1، 2008.
14. عسكر علي، الاسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل، 2005، دار الكتاب الحديث، القاهرة.

15. عبد الله محمد قاسم، الشخصية استراتيجياتها ونظرياتها و تطبيقاتها الاكلينيكية و التربوية و العلاج النفسي، 2000م، دار المكتبي ، دمشق.
16. عايدة ديب عبد الله محمد، الانتماء و تقدير الذات في مرحلة الطفولة، ط1، 2010م، دار الفكر، عمان.
17. علاء الدين كفاي، وجهة الضبط و عدد من المتغيرات النفسية، الجزء1، 1982م، مكتبة أنجلو مصرية، القاهرة.
18. عبد الفتاح دويدار، سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات و الاتجاهات، 1999م، دار النهضة العربية، بيروت.
19. عادل عز الدين الأشول، علم النفس النمو من الجنين إلى الشيخوخة، 1999م، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة.
20. عبد الفتاح دويدار، سيكولوجية النمو و الارتقاء، 1993م، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
21. فوزي غرابية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الانسانية، ط1، 2008م، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان .
22. محمد جمال يحيوي، دراسات في علم النفس، ط1، 2003م، دار الغريب ، وهران.
23. مختار وافي، مشكلات الأطفال السلوكية الأسباب و طرق العلاج، 1999م، دار العلم والثقافة، القاهرة.
24. محمد السيد عبد الرحمان، دراسات في الصحة النفسية(التوافق الزوجي، فعالية الذات، الاضطرابات النفسية و السلوكية)، الجزء1، ب.ط، 1998، دار قباء، مصر.
25. محمد منير مرسى، البحث التربوي و كيفية تفهمه، ب.ط، 1997م، عالم الكتب، القاهرة.
26. ياركندي هانم، ضغوط العمل و علاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة، رسالة الخليج العربي، السنة الرابعة و العشرون، العدد 89، 71- 108، 2003م.

الرسائل و الدوريات:

1. امزيان زبيدة، علاقة تقدير الذات للمرهق بمشكلاته و حاجاته الارشادية، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، 2007.
2. بوزقاق سميرة، علاقة الضغوط النفس اجتماعية بتقدير الذات لدى المدمنين المسجونين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، رسالة غير منشورة، جامعة ورقلة، 2006.
3. بدر فائقة، وجهة الضبط وتوكيد الذات، دراسة مقارنة بين طلاب الجامعة المقيمين في المملكة العربية السعودية و خارجها، مجلة دراسات عربية في علم النفس، المجلد الخامس، العدد الأول 11-43 ، 2006م.
4. تشوافت كريمة، الدافعية للانجاز بين التحكم الداخلي و الخارجي، دراسة ميدانية في قسم الانتاج بسوناطراك، رسالة ماجستير في علم النفس عمل و تنظيم، معهد علم النفس و التربية، جامعة الجزائر، 2000م-2001م.
5. الحارثي صبحي، اتجاه نحو الغش الدراسي و علاقته بوجهة الضبط و بعض السمات الشخصية لدى طلاب الصف الأول و الثانوي، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، 2000م، مكة المكرمة.
6. حافظ عبد الستار حافظ، العلاقة بين وجهة الضبط و البنية المعرفية و التفكير الناقد لدى عينة من الطلاب بجامعة الملك سعود، مجلة كلية التربية بجامعة عين الشمس، العدد الثالث والعشرون ، الجزء الثاني 9- 41 ، 1999م.
7. حمري صارة، علاقة تقدير بالدافعية للإنجاز لدى تلامذة الثانوية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة وهران، 2013م.
8. الحريبي فاطمة، علاقة الخجل بوجهة الضبط و الدافع للإنجاز لدى المراهقات من طالبات المرحلتين المتوسطة و الثانوية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، 2004.

9. الخثعمي صالح، وجهة الضبط و الاندفاعية لدى المتعاطين و غير المتعاطين للهروين، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008.
10. سليمان السيد عبد الحميد، تذكير الناقد و علاقته بالذكاء و الدافع للإنجاز و موضع الضبط و نوع التعليم لدى عينة من طلاب المدارس الثانوية، مجلة دراسات تربوية واجتماعية، المجلد الثاني عشر العدد الثالث 12-146، 2006.
11. سايح زليخة، علاقة تقدير الذات ووجهة الضبط بالتحصيل الدراسي دراسة ميدانية على تلاميذ سنة أولى ثانوي، شهادة الماجستير، جامعة تلمسان، 2014.
12. صفية الشافعي، الذكاء الوجداني و علاقته بمركز التحكم لدى عينة من تلميذات المرحلة المتوسطة من ذوي صعوبات التعلم و العاديات بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير جامعة أم القرى مكة المكرمة، 2009.
13. الضيدان الحميدي محمد الضيدان، تقدير الذات و علاقتها بالسلوك العدوانى لدى طلبة المرحلة المتوسطة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، 2003، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية.
14. ضيف الله سليمان العطوي، أثر نمط التنشئة الأسرية في تقدير الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في مدينة تبوك جامعة مؤتة ،تبوك، رسالة غير منشورة.
15. علاء الدين كفاي، تقدير الذات في علاقته بالتنشئة الوالدية و الأمن النفسى، دراسة في عملية تقدير الذات، المجلة العربية للعلوم الانسانية، الكويت، مجلة النشر العلمي الكويتي، العدد التاسع و الثلاثون، مجلد 35، 1989م.
16. نبيلة بن الزين، مركز الضبط لدى الطلبة المتفوقين و المتأخرين دراسيا، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، 2005م، ورقلة.
17. نايفة القطامي، أثر متغير الجنس ،درجة داخلية الضبط في درجة الدافعية المعرفية للتعلم عند المتفوقين دراسيا في منطقة الأغوار الوسطى، مجلة العلوم التربوية بجامعة قطر ، العدد 4 ، 58-88 ، 2003م.

18. قليوبي خالد، المسؤولية الاجتماعية و علاقتها بكل من وجهة الضبط و فاعلية الذات لدى عينة من طلاب الجامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة دكتوراه، 2009م، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.
19. مليكة مدور، وجهة و علاقتها بأنماط التفكير، رسالة ماجستير ، رسالة غير منشورة، جامعة باتنة، 2005م.
20. محمد هاني سعيد، الهناء الشخصي لدى الصم و المكفوفين و العادين في ضوء بعض المتغيرات الشخصية، رسالة دكتوراه جامعة المنيا، مصر، 2008م.
21. المحمدي مروان، الأفكار العقلانية و غير العقلانية و علاقتها بوجهتي الضبط الداخلي- الخارجي لدى عينة من طلاب كلية المعلمين بمحافظة جدة، رسالة ماجستير جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2004م.
22. منصور منيرة، الخجل و علاقتها بوجهة الضبط الداخلي الخارجي لدى عينة من طالبات المرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2007م.
23. مایسة النیال، مصدر الضبط و علاقتة بكل من قوة الأنا و العصابية و الانبساط لدى عينة من طلبة و طالبات الجامعة بدولة قطر، مجلة كلية التربية بجامعة قطر، العدد العاشر، 539- 569، 1993م.
24. المتوكل محمد ، مركز التحكم الداخلي و الخارجي لدى الطلاب الممارسين للألعاب الفردية و الألعاب الجماعية و غير الممارسين ، مجلة كلية التربية، العدد 11، جامعة المنصورة، 222-261، 1989م.

المراجع باللغة الأجنبية:

- (1)-Nuissier J, le contrôle perçu et son rôle dans les transaction entre individus et événements stressants, 1994.

الملاحق

الملحق رقم (01) : استبيان مركز التحكم

جامعة غرداية

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

مقياس

في إطار التحضير للحصول على شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل و تنظيم نضع بين يديك أيها الموظف هذا الاستبيان ، لذا نرجو منك أن تبدي رأيك بصراحة بالإجابة على هذا الاستبيان، علما بأن هذه الاجابة لن يطلع عليها أحد و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. فليس هناك إجابة خاطئة أو صحيحة، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

إقرأ كل عبارة ثم قرر مدى انطباقها عليك: ثم ضع الإشارة (x) في المكان المناسب. كما هو موضح في الشكل التالي:

العبرة	غالبا	أحيانا	نادرا
يمكن أن أكون ناجحا في أي عمل إذا حاولت بجدية كافية.	x		

معلومات شخصية:

- العمر: ()
- الجنس: ذكر () أنثى ()
- الخبرة المهنية: ()
- المستوى الدراسي:
- الرتبة:

السنة الجامعية: 2016/2015

الرقم	العبارات	غالبا	احيانا	نادرا
1	إذا دخلت مسابقة رياضية وكسبت فإني اقضي أوقاتا طويلة في التفكير كي أستطيع اكتشاف لماذا كسبت.			
2	عندما أكون غير موفق في أمر ما، فإنها عادة تكون غلطتي أنا وليس أحد سواي.			
3	أفضل طريقة عندي كي أحصل على التقدير في عملي هي أن أجعل رئيسي يحبني.			
4	إذا كرهني شخص ما، فإني عادة لا أستطيع أن أفهم سبب ذلك.			
5	يمكن أن أكون ناجحا في أي عمل إذا حاولت بجدية كافية.			
6	عندما ينعني شخص من فعل شيء ما أريد أن أقوم به، فمن المحتمل ألا أكون قادرا على فعله.			
7	عندما أوفق في عملي، فإني عادة لا أستطيع أن أفهم سبب ذلك.			
8	إذا لم يحبني شخص ما، فذلك يكون عادة بسبب شيء فعلته.			
9	عندما أنجح في أداء عمل ما، فإنه يكون في العادة بسبب أن الشخص الذي ينافسني كان أقل مني قوة و كفاءة.			
10	عندما تقع بعض الأشياء الخاطئة لي، فإني عادة لا أستطيع أن أفهم الأشياء لماذا حدثت.			
11	إذا أردت أن أكون ممتازا في عملي، فإني أكون منهمكا للوصول إلى ذلك.			
12	إذا لم يحبني رئيسي في العمل فمن المحتمل ألا أكون الشخص الأكثر شعبية بين زملائي.			
13	لعدة مرات لا أستطيع أن أفهم لماذا تحدث الأشياء الجيدة لي.			
14	إذا لم أوفق في أداء عملي، فإن ذلك يرجع إلى عدم قدرتي على العمل بصورة أفضل من ذلك.			
15	إذا أردت ان اكون عضوا مهما بين زملائي فإني يجب أن أجاري الأشخاص الأكثر شعبية.			
16	في معظم الأوقات عندما أفشل في مناقشة موضوع معين فإني لا أستطيع أن أكتشف لماذا فشلت.			

			17	إنني تقريبا أستطيع أن أتحكم فيما أريد أن يحدث في حياتي .
			18	إذا كان رئيسي في العمل سيئا، فإنني لا أستطيع أن أوفق في عملي .
			19	في كثير من الاحيان لا أعرف لماذا يحبني الناس .
			20	إذا حاولت أن أقوم بعمل معين و لم استطع، فإن ذلك يكون عادة بسبب أنني لم أحاول بجدية كافية .
			21	إذا كان هناك شيء ما أريد أن أحصل عليه، فإني عادة يجب أن أرضي الناس فيما يريدونه من أجل الحصول عليه .
			22	إذا حصلت على تقرير رديء في عملي، فإنني عادة لا أفهم لماذا حصلت عليه .
			23	إذا أحبني الناس من حولي فإن ذلك يكون عادة بسبب الطريقة التي أعاملهم بها .
			24	عندما أخسر في المنافسة مع شخص ما، فإن ذلك يكون عادة بسبب أن الشخص الذي ينافسني كان أفضل كثيرا منذ البداية .
			25	عندما أكسب في منافسة، فإنني أمضي أوقات طويلة لا أعرف لماذا كسبت .
			26	عندما أفعل شيء ما بطريقة رديئة، فإن ذلك يكون بسبب أخطائي في أدائه .
			27	إذا حصلت على ترقية في عملي، فذلك لأن رئيسي يحبني .
			28	عندما لا يحبني أحد زملائي، فإنني عادة لا أعرف لماذا يفعل ذلك .
			29	يمكن أن أكون جيدا في أي شيء إذا عملت فيه بجدية كافية .
			30	ليس لدي فرصة كبيرة كي أعمل ما أريد إذا رفض من حولي أن أقوم به .
			31	عندما أحصل على ترقية أو علاوة استثنائية في عملي، فإنني عادة لا أعرف لماذا حصلت على ذلك .
			32	إذا وجد شخص يضايقني فإن ذلك يكون بسبب شيء فعلته .
			33	عندما أتنافس مع زملائي في العمل و أكسب، فمن المحتمل أن يكون ذلك بسبب أن الزملاء الآخرين لم يكونوا جادين في عملهم .
			34	في مرات كثيرة لا أعرف لماذا تقع لي بعض الأشياء بطريقة خاطئة .
			35	إذا أردت أن احصل على ترقية أو مكافأة في عملي فإنني أكون منهمكا في عملي بصورة غير عادية .

			36	إذا لم يحبني رئيسي فمن المحتمل ألا احصل على أصدقاء كثيرين في هذا العمل.
			37	في مرات عديدة عندما يحدث لي شيء حسن، فإنه لا يبدو أن هناك أي سبب لذلك.
			38	إذا حصلت على تقرير رديء في عملي، فإنها تكون غلطتي بعدم قيامي بعملية بصورة مرضية.
			39	إذا أردت أن أكون شخصا مهما، فيني يجب ان اتودد إلى الأشخاص ذوي الشعبية في المجتمع.
			40	عندما لا أكسب في منافسة، فيني في معظم الأوقات لا أستطيع أن أكتشف السبب.
			41	أستطيع تقريبا أن أقرر ما أريد أن يحدث في حياتي.
			42	إذا لم يكن رئيسي في العمل متسامحا ودودا فيني لا أستطيع أن أوفق في عملي.
			43	في كثير من الأحيان لا يظهر لي أن هناك سببا واضحا لحب شخص ما لي.
			44	إذا فشلت في مهمة، فإن ذلك يكون عادة بسبب عدم كفاءتي في الأداء.
			45	لكي احصل على ما اريده، فيني يجب أن أرضى الناس من حولي.
			46	عندما لا أوفق في عملي، فيني عادة لا أستطيع أن أفهم سببا لذلك.
			47	إذا طلب شخص ما مصادقتي، فذلك يكون عادة بسبب الطريقة التي أعامله بها.
			48	عندما أفشل في التنافس مع الآخرين، فمن المحتمل أن الشخص الذي يكسب كان أحسن كثيرا مما كنت عليه.

الملحق رقم (02) : استبيان تقدير الذات

مقياس

أخي الموظف:

نضع أمامك هذا الاستبيان حيث يحوي مجموعة من الأسئلة تفضل بوضع العلامة المناسبة داخل المكان المناسب التي تبين مدى توافقك مع العبارة، كما نعلمك أخي بأنه ليس هناك عبارة صحيحة أو خاطئة ، و أن المعلومات التي تقدمها لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، وستحظى بكامل السرية.

الرقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	إطلاقا
1	إنني راض عن نتائجي في العمل.					
2	رئيسي يتوقع مني أكثر مما أستطيع.					
3	يزعجني النقد الموجه إلي من الآخرين.					
4	أجد أنني قادر على تقديم رأي مناسب إذا ما استشرت.					
5	أشعر أنني أستطيع التحدث أمام مجموعة من الناس دون حرج أو ارتباك.					
6	كثيرا ما أفشل في تكوين انطباعات جيدة عني لدى الآخرين.					
7	أعتقد أن لدي أفكار جيدة مقارنة بزملائي.					
8	أستطيع مواجهة المواقف الجديدة أو غير المألوفة بكفاءة.					
9	كثيرا ما أشعر بعدم الرضى عن مستوى أدائي في الأعمال المطلوبة مني في البيت أو العمل.					
10	إن نجاح الآخرين من حولي يذكرني بفشلي.					
11	أشعر أن هناك أمورا كثيرة في الحياة لا أستطيع مواجهتها.					
12	يثق الآخرون بقدرتي على إعطاء حلا يناسب المشاكل التي تعترضهم.					
13	أجد في نفسي الكفاءة للقيام بأعمال تحتاج إلى تخطيط و تنظيم.					
14	يشعري رئيسي بأني غير كفء.					
15	إذا كان لدي ما أقوله فإني أقوله دون تردد.					
16	إنني أفهم حقيقة نفسي.					

					17	إنني خجول في الغالب.
					18	تثير أفكارني تقدير الآخرين و إعجابهم.
					19	كثيرا ما أندم على ما أفعل.
					20	أفضل نفسي على الآخرين في المواقف التي تواجهني.
					21	أعرف ما يجب أن أقوله للناس.
					22	تختلط علي أمور حياتي من حين إلى آخر.
					23	أشعر أن هناك مواقف كثيرة أفقد فيها الثقة بنفسني.
					24	لا يعبرني الناس كثيرا الانتباه.
					25	ما أعمله هو العمل الصحيح.
					26	أستطيع أخذ زمام المبادرة في المواقف الاجتماعية.
					27	يتتابني الشعور بالكآبة عند مواجهة موقف أو مشكل.
					28	يصعب علي أن أتصرف باستقلالية و أعمل ما يراه الآخرون مناسبا.
					29	أشعر بأنني شخص ممتع العشرة.
					30	كثيرا ما تخليت عن إنجاز بعض الاعمال لشعوري بعدم القدرة على إنجازها.
					31	انهزم في مواقف الجدل بسهولة.
					32	كثيرا ما يتتابني القلق دون سبب.
					33	أشعر أنني ذكي.
					34	أنا ميال للاستسلام بسرعة عندما تتعقد الأمور.
					35	عندما يكون لدي عدد من الأمور لأختار بينها فإنني أجد صعوبة في الاختيار.
					36	أشعر أنني لا أستطيع أن أصل إلى مستوى النجاح الذي حققه بعض الناس الذين أعرفهم.
					37	كثيرا ما أحس بأن الحياة عبء ثقيل علي.
					38	أشعر بالحرص بسهولة.