



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

تقدير الذات وعلاقته بقيم العمل

دراسة ميدانية على عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية انموذجا

مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص العمل والتنظيم

إشراف:

د. خطارة عبد الرحمن

من إعداد الطلبة

باباعمر تيازيط فاروق

طالب باحمد إبراهيم

أمام لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
مشرفا ومقررا	محاضر. ب .	د. خطارة عبدالرحمن
مناقشا	محاضر. ب .	د. قشار محمد
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	أ.د. بقادير عبدالرحمن

السنة الجامعية 2021-2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

تقدير الذات وعلاقته بقيم العمل

دراسة ميدانية على عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية انموذجا

مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص العمل والتنظيم

إشراف:

من إعداد الطلبة

د. خطارة عبد الرحمن

باباعمر تيازيط فاروق

طالب باحمد إبراهيم

أمام لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
مشرفا ومقررا	محاضر. ب .	د. خطارة عبد الرحمن
مناقشا	محاضر. ب .	د. قشار محمد
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	أ.د. بقادير عبد الرحمن

السنة الجامعية 2021-2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

اهدي هذا العمل إلى

جدي رحمه الله

إلى من كان نبراسا لطريقي وسهر على تربيتي، رمز التضحية أبي الغالي،

وسندي في الحياة أُمي الغالية حفظهما الله.

إلى إخوتي الأعزاء أشكرهم على مواقفهم النبيلة لأنهم تطلعوا لنجاحي بنظرات الأمل

والفخر.

إلى أستاذي بوبكر صالح بن ح اسليمان

إلى كل من تصلني به صلة القرابة، إلى كل أصدقائي وأخص بالذكر بن يوسف إبراهيم

إليكم جميعا أهدي جهدي العلمي المتواضع هذا مع خالص احترامي وتقديري لكم

جميعا.

ابراهيم

# الإهداء

الحمد لله كثيرا والشكر لله بكرة وأصيلا أهدي هذا العمل المتواضع

إلى مدرسة الإيمان، وبر الأمان ووصية الرحمن، إلى رمز الحب ومنبعه .... وصوته وصداه ....  
وروحه ومعناه.... إلى تلك الدوحة المزهرة... فيها الرياحين العطرة .... التي لطالما استقيت تحت  
ظلالها... تفنى على حبا وحنانا... حتى أنستني همومي وأحزاني ... ألبأ اليهما أشكو همي  
وحزني بعد الله.... إلى من دفعاني إلى قمة المجد .... إليكما قطرة من خليج ...  
وزهرة من بستان الأريج.... وكلمات حب من قلبي البهيج .... إلى الصابرين في زمن نفاذ الصبر ....  
إليكما يعجز اللسان عن الكلام... والعقل عن التفكير... والقلب عن التعبير... لكن أرجو ان تقبلا مني هذه  
الكلمة ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا والديا الكريمين العزيزين الغاليين بارك الله في عمركما وأعاني على بركما ما  
حييت.

إلى أولادي الأعزاء ملاك منسة والحاج إبراهيم وماما بية وزوجتي الحبيبة البشوشة الصابرة المخلصة الوفية قليل في  
حقك هذه الكلمات شكرا وألف شكر على صبرك طيلة خمس سنوات من أجل تقديم هذا العمل ولله الحمد.

إلى منبع أمانى وزينة إحساسي إخوتي: حمو الهادئ الخلق وأختي فافة الجميلة الحلوة وزوجها عبد الرحمان وابنتيها  
عزيزة وزهرة.

إلى كل العائلة من جهة أبي ومن جهة أمي وإلي روح جدي وجدتي رحمهم الله.

إلى جميع أحبائي وأصدقائي وخاصة عمي عبد الله وحمو طبيب الأسنان وأتقدم بجزيل الشكر لجمعية النور لذوي  
الإعاقة وأعضائها على منحها المقر، وكذلك بلدية العطف تحية خاصة لعمال النظافة والمهنيين وكل  
زملائي في البلدية.

وإلى كل طلاب العلم والمعرفة بدون استثناء في أي مكان وزمان ....

فاروق

## كلمة شكر خاصة

الحمد لله رب العالمين، حمد الشاكرين الموحدين  
وأشكره سبحانه وتعالى  
على إنعامه علينا بنعم كثيرة لا تعد ولا تحصى، ومن أهمها أن جعلنا من أمة النبي  
المصطفى محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم.  
وانطلاقاً من العرفان بالجميل، يسرني أن أتقدم بأسمى عبارات التقدير والاحترام  
والامتنان والمحبة إلى الذين حملوا أقدس مهنة في الحياة، إلى الذين كرسوا حياتهم  
في تطهير المحيط والبيئة، إلى الذين سهروا من أجل صحة المجتمع ونقاوة الأحياء  
والشوارع ومتابعة الأوساخ التي رميت في كل مكان، أنتم فخر لنا ونعتز  
بمهنتكم ونقدر مجهوداتكم، ونرفع القبعة لكي نحكي كل مهندس نظافة نعم الهندسة  
أنتم أولى بهذا الاسم لصعوبة المهنة والصبر عليها لتقديم بيئة نظيفة جميلة  
خالية من الأوبئة والأمراض  
فأنتم تساهموا على صحة الأفراد فبارك الله فيكم وفي أهليكم ولكل من له حق عليكم  
جعل الله جهودكم في ميزان حسناتكم  
وتبوأتم من الجنة منزلاً.

## شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره على توفيقه لنا في انجاز هذا العمل المتواضع.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بجزيل شكرنا وامتناننا وتقديرنا للدكتور خطارة عبد الرحمن

لقبوله الإشراف على هذا العمل وحرصه على متابعة كل جزئيات البحث

وتفاصيله وعلى كل مجهوداته المبذولة طوال مدة الإشراف.

نتقدم بجزيل شكرنا وامتناننا لكل أساتذتنا وزملائنا في تخصص علم نفس العمل والتنظيم.

إلى كل هؤلاء ألف شكر وامتنان.

فاروق / إبراهيم



## ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على تقدير الذات وعلاقته بقيم العمل لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية، إضافة إلى تحديد عوامل الخلفية الفردية والتمثلة في: السن، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية، الجنس. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وللوصول إلى البيانات اللازمة، تم الاعتماد على مقياس: تقدير الذات لكوبر سميث، وعلى مقياس القيم التنظيمية لأحمد بن علي الصميلي واستهدفت مجتمع البحث المذكور أعلاه والذي يتكون من 50 عامل أي المسح الشامل ما يعادل 100 %.

قام الباحثان بالاعتماد على برنامج الإحصائي SPSS (النسخة 24) في معالجة المعطيات، حيث تم استخدام أدوات تحليل النتائج التالية: (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، اختبار "ت").

وقد اسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية:

- \*الفرضية العامة: توجد علاقة ضعيفة عكسية تقدير الذات والقيم العمل.
- \* الفرضية 1: لا توجد فروق دالة احصائيا في تقدير الذات تعزى الى متغير الأقدمية.
- \* الفرضية 2: لا توجد فروق دالة احصائيا في تقدير الذات تعزى الى متغير المستوى التعليمي.
- \* الفرضية 3: لا توجد فروق دالة احصائيا في قيم العمل تعزى الى متغير الخبرة.
- \*الفرضية 4: لا توجد فروق دالة احصائيا في قيم العمل تعزى الى متغير المستوى التعليمي.

## ملخص الدراسة باللغة الأجنبية:

The current study aimed to identify self-esteem and its relationship to the work values of cleaners in the municipality of Atef, Ghardaia, in addition to identifying the individual background factors represented in: age, educational level, years of seniority, gender. In order to achieve the objectives of the study, the researchers used the descriptive analytical approach, and in order to access the necessary data, the scale: self-esteem of Cooper Smith, and the scale of organizational values of Ahmed bin Ali Al-Sumaili were relied on, and it targeted the research community mentioned above, which consists of 50 factors, i.e. the comprehensive survey equivalent to 100%.

The researchers relied on the statistical program SPSS (version 24) in data processing, where the following tools were used to analyze the results: (arithmetic mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, "t" test).

**This study yielded the following results:**

**\*General hypothesis: There is a weak inverse relationship between self-esteem and work values.**

**\*Hypothesis 1: There are no statistically significant differences in self-esteem due to the variable of seniority.**

**\*Hypothesis 2: There are no statistically significant differences in self-esteem due to the educational level variable.**

**\*Hypothesis 3: There are no statistically significant differences in work values due to the experience variable.**

**\*Hypothesis 4: There are no statistically significant differences in work values due to the educational level variable.**

## فهرس الموضوعات

الإهداء 1.....	أ.....
الإهداء 2.....	ب.....
كلمة شكر وتقدير خاص .....	ح .....
كلمة شكر وعرفان.....	د.....
ملخص باللغة العربية .....	ه.....
ملخص باللغة الأجنبية.....	و .....
قائمة الأشكال.....	خ.....
قائمة الجداول.....	ك.....
قائمة الأشكال.....	ك.....
قائمة الملاحق.....	ك .....
المقدمة.....	ل .....

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

إشكالية الدراسة .....	3 .....
الفرضيات .....	4 .....
-أهداف الدراسة .....	5 .....

5	أهمية الدراسة
6	تحديد مفاهيم الدراسة
7	الدراسات السابقة
10	تعقيب على الدراسات السابقة
12	

## الفصل الثاني

### الخلفية النظرية لتقدير الذات

13	مفهوم الذات
14	مفاهيم تقدير الذات
16	بعض مفاهيم المرتبطة بتقدير الذات
17	العوامل المؤثرة في تقدير الذات
19	النظريات المفسرة لتقدير الذات
23	خصائص تقدير الذات
24	تقدير الذات وعلاقته بالعمل
24	أقسام تقدير الذات ومستوياته
25	سمات ذوي تقدير الذات
27	الخلاصة

## الفصل الثالث

### الخلفية النظرية لقيم العمل

29	مفهوم القيم
30	المعنى اللغوي للقيمة
30	المعنى الاصطلاحي للقيمة
30	مكونات القيم
31	عملية اكتساب القيم ومحدداته
32	محددات القيم
32	خصائص القيم
33	نظريات المفسرة للقيم
35	وظائف القيم
36	القيم وعلاقته بالعمل
37	الخلاصة

## الفصل الرابع

### الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

39	تمهيد
39	منهج الدراسة
39	مجتمع وعينة الدراسة
44	أدوات تحليل النتائج
44	الخلاصة

## الفصل الخامس

45	عرض وتحليل النتائج:
52	الخاتمة
52	اقتراحات الدراسة
53	قائمة المراجع
58	قائمة الملاحق

### قائمة الجداول

40	جدول 1 يوضح عينة الدراسة حسب سنوات الأقدمية
40	جدول 2 يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
42	جدول 3 يوضح أبعاد مقياس الذات لكوبر سميث
43	جدول 4 يوضح أبعاد القيم التنظيمية لأحمد ب علي الصميلي

### قائمة الأشكال

23	رسم توضيحي 1 أبعاد تقدير الذات
40	رسم توضيحي 2 يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية
41	رسم توضيحي 3 توضيح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

### قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
58	استبيان تقدير الذات لكوبر سميث	01
61	استبيان القيم التنظيمية لأحمد بن علي الصميلي	02

إن وجود المؤسسات واستمرارها رهين بتحقيق أهدافها التي أقرها المجتمع ابتداءً وبدرجة عالية من الجودة، وما لم يكن لأفراد هذه المؤسسات تقدير لذات وقيم يتصف بها في العمل ، فالعامل هو المحور الرئيسي في نجاح المؤسسة أو فشلها، وتقع على المؤسسة مهمة تهيئة المستلزمات الكفيلة بإعداده بشكل يعزز إسهاماته الفاعلة في هذا المضمار وتقديم الإنجازات التي تخدم هذا الدور في إطاره الإيجابي. فموضوع تقدير الذات من المواضيع المهمة التي انتشرت في أواخر الستينات وأوائل السبعينات، إذ تناولوه الباحثون بالدراسة وربطوا بينه وبين السمات النفسية الأخرى، بل تعدى الأمر إلى أن وضع العلماء بعض الحقائق والفروض التي ترقى إلى مستوى النظرية.

فتقدير الذات مفهوم متعدد الأبعاد موجود بدرجات متفاوتة لدى العمال وهو عنصر مهم يندرج ضمن مفهوم الذات ويعكس مدى إحساس العامل بقيمته وكفاءته، فعندما يكون للعمال اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم يكون تقدير الذات لديهم مرتفعاً، والعكس لما تكون لهم اتجاهات سلبية نحو أنفسهم يكون تقدير الذات لديهم منخفضاً، وبعبارة أخرى فإن تقدير الذات هو التقييم العام لحالة الفرد كما يدركه بنفسه.

ولقيم العمل دور مهم في محيط العامل نظراً للتفاعل القائم بين القيم والمجتمع وبينها وبين السلوك من جهة أخرى، وما يعزز هذه القيم هو استقطابها لاهتمام العلماء في ميدان العلوم الإنسانية وبصفة خاصة علماء النفس والفلاسفة وكذا علماء الاجتماع، وبهذا يعتبر موضوع القيم قاسماً مشتركاً بين هذه العلوم المجتمعية.

حيث تناولها علماء النفس من زوايا نفسية بحثية، مركزين في ذلك على الجانب السيكولوجي للقيم، وربطها بجانب الشخصية لدى الأفراد.

في حين اهتم الفلاسفة بتحليل معاني ومدلولات القيم مركزين على مضمونها بمفاهيم مجردة كالخبرة، الفضيلة، الجمال....

أما علماء الاجتماع قد تناولوا القيم من منظور سيكولوجي، أي مدة تأثيرها في الظواهر الاجتماعية المختلفة، والتي بدورها توجه الفرد نحو أنماط معينة من السلوك والتفاعلات التي تحدث بينه وبين محيطه الاجتماعي حيث تمس كافة صور العلاقات الاجتماعية.

فدراسة القيم بشكل عام يشكل نقطة لقاء في عدة تخصصات وفروع في حقل علم الاجتماع سواء التي ارتبطت بمواضيعها بالجانب الثقافي أو الجانب الصناعي أو الجانب التربوي وجوانب أخرى مما ترك طابعا من التنوع على مفهوم القيم وتعدد أنواعها فمنها القيم الشخصية ، القيم الثقافية ، القيم الاجتماعية ، قيم العمل وغيرها من القيم التي اتسمت بالتنوع، إلا أن هذه الأخيرة "قيم العمل" قد حازت على اهتمام العلماء والباحثين منذ البدايات الأولى لظهورها، وذلك بهدف استيعاب محتواها الفكري لكن لم ينقطع الاهتمام بها حيث تعد المساعي نحو ترسيخ هذه القيم أمرا مهما في إطار التحولات الجارية الآن في العلوم الإدارية من أجل تأطير مفاهيمها وأبعادها وتأثيراتها وأدوات قياسها في بيئة العمل في مختلف القطاعات، وكونها تشكل ربما إحدى التحديات التي تواجه تقدم المؤسسات والتي لا بد أن تأخذ بالحسبان أن إدراك المهتمين بالسلوك التنظيمي لهذه الحقيقة دفع الكثير منهم إلى بذل أقصى الجهود لتحقيقها بهدف نجاح المؤسسة واستمرارها ومن خلال تقصي جذور هذا المفهوم . قيم العمل . والتي تعد ثمرة تراكم التطور الإنساني على مر العصور بوصفها مجموعة القواعد التي تنظم العلاقات بين الأفراد منذ نشوئها حتى اليوم، فقيم العمل تعبر عن مجموعة القواعد والأسس التي يتمسك بها الفرد ويعمل بمقتضاها وهي انعكاس للقيم التي يتخذها الفرد ومعايير تتحكم في سلوكه.

من خلال ما سبق، تطرقنا في دراستنا إلى جانبين اثنين يؤثران تأثيرا بالغ الأهمية على فئة عمال النظافة والتي هي شريحة مهمة في المجتمع، إذا تؤدي مهمة صعبة و أساسية والمتمثلة في حماية صحة المواطن، إلا أن المكانة الاجتماعية التي تحظى بها هذه الفئة الهامة والحساسية من المجتمع لا تتناسب

مع المهمة التي يقومون بها فالنظرة الدونية التي تتلقاها هذه الفئة قد تؤثر تأثيرا سلبيا على ذواتهم وبشكل مباشر على قيمهم في العمل، لذلك حولنا في هذا البحث دراسة العلاقة بين تقدير الذات وقيم العمل لدى هاته الفئة المذكورة أعلاه، والتي ستؤثر بشكل غير مباشر على المؤسسات والإدارات.

وتضمنت هذه الدراسة على خطة بحث اشتملت على مقدمة وجانبين نظري وتطبيقي وخمس فصول وفي الأخير خاتمة، أما عن المقدمة فهي البسط الشامل والكامل للموضوع، وكانت فصول الدراسة موزعة كالتالي:

---

---

الإطار العام للدراسة: فيه حددت إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، بالإضافة إلى مصطلحات الخاصة بالدراسة، كذلك أهداف الدراسة وأهميتها، كما قمنا بعرض بعض الدراسات السابقة والتعليق عليها للاستفادة من بعض الجوانب التي تضمنتها.

أما الجانب الأول: تضمن الشق النظري للدراسة والذي يحوي:

الفصل الأول: خصص لموضوع تقدير الذات.

الفصل الثاني: فتضمن موضوع القيم بصفة عامة وقيم العمل بصفة خاصة.

أما الجانب الثاني: احتوى على الشق الميداني للدراسة:

الفصل الأول: تضمن منهجية البحث والإجراءات الميدانية للدراسة.

الفصل الثاني: ففيه عرض وتحليل ومناقشة الدراسة، وفي الأخير توصيات البحث.

---

# الجانب النظري

---

---

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

## إشكالية الدراسة

تمثل فئة عمال النظافة شريحة هامة في المجتمع، إذا تؤدي دورا أساسيا من خلال عملها؛ والمتمثل حماية صحة المواطن، وذلك بتطهير محيطه وتنقيته من النفايات التي يتسبب تراكمها في تلوث البيئة الذي يمثل سببا رئيسا من أسباب تدهور الصحة، إلا أنّ المكانة الاجتماعية التي تحظى بها هذه الفئة الهامة والحساسة من المجتمع لا تتناسب والدور الذي تؤديه في هرم توزيع الوظائف، فالنظرة الدونية التي تتلقاها هذه الفئة لا تعكس أخلاق مجتمع مسلم وسلوك مجتمع متحضّر، لكنّ أفراد هذه الشريحة جازوا المجتمع في ما سلكه نحوهم ونحو مهنتهم، فلم يعرفوا لدورهم أهميّة باعتبارهم إياه دورا هامشيا ما جعلهم لا يهبون لذواتهم حقّها من التقدير.

فالتقييم الإيجابي للذات هو إحدى العوامل التي تعبر عن حالة التوافق النفسي ، حيث يكتسب الفرد من خلاله عدد من السلوكيات الفعالة كالقدرة على مواجهة الفشل واقتحام المواقف دون الشعور بالاكنتاب أو الانهيار ، كما يدعم شعور الفرد بالكفاءة والفعالية الشخصية، أما التقدير السلبي للذات فهو عنوان لنقص الثقة بالنفس وعدم القدرة على اقتحام المواقف الجديدة والتكيف معها ،ومن هنا تبرز أهمية هذا العامل في المجال المهني فهو يحفز العامل على بلوغ مهامه وأهداف المؤسسة المسطرة والنجاح فيها الى جانب عدد من العوامل الأخرى المتفاعلة والمتداخلة معه ،وتعد قيم العمل احدها فهي المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تعتبر من محددات السلوك الموظف الإداري التي ترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المؤسسة التي ينتمي إليها وهي الى جانب ذلك السياج المتبع الذي يحميه من الخطأ...،ويحول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره، أو يتنافى مع مبادئه .

فإذا كان تقدير الذات هو أهم سمة من سمات الشخصية القوية والفعالة فإن لقيم العمل دور بارزا في توجيه السلوك نحو تحقيق أهداف المؤسسة.

ومن الرغم تعدد الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة من قبل الباحثين، إلا أن الحاجة الماسة لمزيد من الدراسات مانزال قائمة خاصة مع تعقد الحياة الناتج لتغير السريع والمتلاحق لمعطيات العصر.

وعلى ضوء ما ذكر سابقا يمكن صيغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

التساؤل الرئيسي مفاده:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات وقيم العمل لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية؟

وتندرج تحت هذا التساؤل أسئلة فرعية تتمثل في:

- 1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الذات لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية تعزى إلى متغير الأقدمية؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الذات لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية تعزى إلى متغير المستوى التعليمي؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قيم العمل لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية تعزى إلى متغير الأقدمية؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قيم العمل لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية تعزى إلى متغير المستوى التعليمي؟

**الفرضيات**

-الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات وقيم العمل لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية.

**الفرضيات الفرعية:**

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الذات لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية تعزى إلى متغير الأقدمية.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الذات لدى عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قيم العمل لدى عمال النظافة لبلدية العطف ولاية غرداية تعزى لمتغير الأقدمية.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قيم العمل لدى عمال النظافة لبلدية العطف ولاية غرداية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

### -أهداف الدراسة

إن أي دراسة بحثية لا بد أن تصبو إلى بلوغ أهداف مسطرة ومعروفة بالنسبة للباحث وتتماشى مع طبيعة الافتراضات المقترحة لحل إشكالاتها، ولقد جاءت هذه الدراسة لمحاولة إبراز جملة من الأهداف التالية:

### المهداف العام:

محاولة الكشف عن العلاقة الموجود بين تقدير الذات وقيم العمل لدى عمال النظافة.

### الأهداف الفرعية:

- تقديم إطار نظري لمفهوم تقدير الذات وقيم العمل.
- تسليط الضوء على موضوع دراسة تقدير الذات وعلاقته بقيم العمل.
- التعرف الى وجود علاقة بين مستوى تقدير الذات وقيم العمل لدى عمال النظافة لبلدية العطف
- التعرف على مستوى تقدير الذات لدى عمال النظافة.

### أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

### 1-الأهمية النظرية:

تتجلى الأهمية النظرية للدراسة في محاولة تقديم إضافة جديدة في مجال البحوث النفسية وبيئة العمل، وهذا من خلال دراسة العلاقة بين تقدير الذات وقيم العمل لدى عمال النظافة وهي شريحة جديدة في دراسات الجامعة.

## -الأهمية التطبيقية:

تأتي الأهمية التطبيقية للدراسة فيما تسهم به نتائج المتحصل عليها في:

1-توعية المؤسسات العمومية بضرورة الاهتمام بتقدير الذات وقيم العمل لدى العمال خصوصا عمال النظافة والمهنيين.

2-التأكيد على دور بيئة العمل وتنظيمات الإدارية في التأثير على تقدير الذات وقيم العمل لدى العمال خصوصا عمال النظافة والمهنيين.

3-إبراز دور وأهمية تقدير الذات وقيم العمل وكذا العلاقة بينهما في تدعيم وإنجاح سيرورة العمل وتحقيق أهداف المؤسسة، إضافة إلى اعتماد هذين المتغيرين كأساس لفهم بعض جوانب السلوك الناتج عن العمال في المواقف المهنية المختلفة.

### تحديد مفاهيم الدراسة

#### 1/ مفهوم تقدير الذات:

يعرف "كوبر سميث" 1967Cooper Smith تقدير الذات " مجموعة الاتجاهات والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه عندما يواجه العالم المحيط به فيما يتعلق بتوقع النجاح والفشل، والقبول، وقوة الشخصية، فتقدير الذات وفق "سميث" يتشكل من خلال الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه متضمنا الاتجاهات التي يرى أنه تصفه على نحو دقيق.

#### 2/ مفهوم قيم العمل:

يعرف ماكس فيبر القيم على أنها " هي اختبارات فردية حرة، تحدد أفكار وتصورات الجماعات، وتكون هذه الاختبارات مشروطة بشروط اجتماعية "

كما عرفها باكمان بأنها " أفكار حول ما هو مرغوب فيه، من الأمور، ويشترط فيها أعضاء جماعة أو ثقافة معينة.

إلى جانب ذلك عرفها المالكي أنها " هي ما يعتبره الفرد مهما وذا قيمة في حياته ويسعى دائما إلى أن يكون سلوكه منسقا ومتوافقا مع ما يؤمن به الفرد من القيم " (الشايب، 2016، صفحة 386)

#### التعريف الإجرائي:

## المفهوم الإجرائي لتقدير الذات:

هو التقييم الذي يضعه العامل لنفسه انطلاقاً من شعوره نحو ذاته، بما في ذلك درجة احترامه وقبوله لها في إطار تفاعله مع العمال المحيطين به، ويعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها العامل من خلال إجابته على مجموعة من العبارات الواردة في مقياس تقدير الذات لكوبر سميث بما يتضمنه من أبعاد خاصة.

## المفهوم الإجرائي لقيم العمل:

قيم العمل لدى عمال النظافة والمهنيين لبلدية العطف بولاية غرداية يمكن تعريفها على أنها مجموعة الأخلاق، القيم والصفات التي يتحلى بها عمال النظافة والمهنيين لبلدية العطف عند تأديتهم لعملهم أي أثناء تفاعلهم مع محيط عملهم (تجاه زملائهم في العمل، تجاه رؤسائهم، تجاه عملهم ووظائفهم، تجاه بلدية العطف ولاية غرداية...) وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها العامل في مقياس قياس القيم التنظيمية لأحمد بن علي الصميلي بما يتضمنه من أبعاد .

## الدراسات السابقة

### توطئة:

تعد عملية استعراض الدراسات السابقة في البحث العلمي ذات أهمية، فهي تؤدي كثيراً من المهام الباحث أثناء تنفيذه لهذه العملية وللقارئ عند قراءته لما كتبه الباحث حول هذه الدراسات.

والأهم ما في الأمر أن الدراسات السابقة تزود الباحث بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية

أو الاصطلاحية التي يحتاجها.

كما وقد لاحظنا قلة الدراسات المحلية التي تناولت موضوع الدراسة (تقدير الذات وعلاقته بقيم العمل) وتتمثل أولى هذه المهام بالنسبة للباحث في التأكد من هذه الدراسات السابقة لم تتطرق للمشكلة التي هو بصدد بحثها من نفس الزاوية ولا بالمنهج نفسه، وتمكنه كذلك من معرفة جوانب النقص بها من حيث المضمون والمنهج.

1/دراسة بن درف سماعين ومكي محمد (2022م):

بعنوان " تقدير الذات في بيئة العمل " هدفت هذه الدراسة إلى: تسليط الضوء على تقدير الذات من خلال النظريات المفسرة له، التعرف على درجة تقدير الذات لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية، المقارنة بين الممرضين في درجة تقدير الذات لديهم تبعاً لأقدميتهم المهنية.

-مشكلة البحث هي: " هل للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية درجة متدنية من تقدير الذات، وهل يختلفون في ذلك باختلاف الأقدمية المهنية لديهم؟

-للإجابة على هذا التساؤل وضعت الفرضية التالية: " للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية درجة متدنية من تقدير الذات، وهم يختلفون في ذلك باختلاف الأقدمية المهنية لديهم".

عينة البحث تحددت ب: أخذ الباحث عينة قدرت ب 255 ممرض وممرضة لاعتمادها في البحث الحالي وقد اختيرت هاته العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

-اعتمد الباحثان استمارة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات لأنها تفضل في الدراسات الاستطلاعية التي تهتم بأراء الممرضين بالصحة العمومية.

- كما توصل الباحثان إلى النتائج التالية : للممرضين العاملين بالمؤسسات الصحة العمومية درجة متدنية من تقدير الذات، إعادة النظر في نظام عمل الممرضين في مؤسسات الصحة العمومية خاصة في المصالح الاستشفائية ذات الضغط المهني المرتفع، تحيين برامج التدريس مع إدراج مقياس الصحة النفسية ضمن برنامج التكويني القاعدي للممرضين، برمجة دورات التكوين المتواصل بالمعاهد الوطنية للتكوين العالي للشبه طبي لصالح الممرضين من أجل التدريب على كيفية تسيير الأزمات وطرق مواجهة المشاكل النفسية المهنية التي تعترضهم . (محمد، 2020)

**2/حمري صارة (2012):**

بعنوان " علاقة تقدير الذات بالدافعية للإنجاز لدى تلامذة الثانوية " هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين تقدير الذات بأبعاده والدافعية للإنجاز لدى تلامذة الثانوية، معرفة ما إذا كان هناك فرق بين الذكور والإناث في تقدير الذات، معرفة ما إذا كان هناك فرق بين الذكور والإناث الدافعية للإنجاز.

. -مشكلة البحث هي: " هل توجد علاقة دالة إحصائية بين تقدير الذات بأبعاده والدافعية للإنجاز لدى تلامذة الثانوية؟

للإجابة على هذا التساؤل وضعت الفرضية التالية: " توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تقدير الذات والدافع للإنجاز لدى تلامذة الطور الثانوي ".

عينة البحث تحددت ب: أخذ الباحث عينة قدرت ب 377 تلاميذ وتلاميذه لاعتمادها في البحث الحالي وقد اختيرت هاته العينة من ثانويتين الأولى بوهراة والثانية بتيارت.

-اعتمد الباحثة استمارة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات لأنها تفضل في الدراسات الاستطلاعية التي تهتم بأراء التلاميذ.

كما توصل الباحثة إلى النتائج التالية : وجود علاقة ارتباطية بين تقدير الذات والدافع للإنجاز لدى تلامذة الثانوية ، ومغزى هذه النتيجة هو أن التلميذ خاصة في فترة المراهقة لديه دافع أساسي لتأكيد وتقدير ذاته ، وذلك من خلال تفاعله مع واقعه الاجتماعي والثقافي وبالرجوع الى خصائصه وسماته الشخصية ، فالفرد لديه حاجة أساسية للتقدير الموجب لذاته بما تتضمنه هذه الحاجة من حب واحترام وتعاطف وقبول من جانب الآخرين ، وهذا تفاعل من شأنه أن يحدد دوافع الفرد ويوجهها نحو تحقيق أهداف مرغوبة ومن بينها الرغبة في التفوق وفي الإنجاز المميز، وهذا بدوره يعد إحدى أهم محددات الدافعية للإنجاز. (صارة، 2012)

### 3/ دراسة عباس ورحيم (2016):

- "بعنوان قيم العمل الوظيفي ودورها في تحديد النمط القيادي لدى المديرين " هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على قيم العمل الوظيفي وبيان أنماط القيادة وأسس تصنيفها، اختبار مدى أهمية النظام القيمي السائد لدى المديرين في القطاع المصرفي.

مشكلة البحث هي " ما مدى قدرة المديرين على تبني واستيعاب الأنماط القيادية التي تنسجم مع القيم الصحيحة للعمل الوظيفي؟

للإجابة على هذا التساؤل وضعت الفرضية التالية: " ترتبط قيم العمل الوظيفي معنويا في تحديد النمط القيادي السائد لدى المديرين. "

-اعتمد الباحثان على استمارة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات لأنها تفضل في الدراسات الاستطلاعية التي تهتم بأراء المديرين وقد أضيفت لها المقابلات الشخصية والملاحظات المباشرة.

-كما توصل الباحثان إلى النتائج التالية: تجسد قيم العمل الوظيفي اتجاهها إيجابيا واضحا في تحديد النمط القيادي لدى المديرين، تبين ن خلال إجابات أفراد العينة بأن النزوع باتجاه الرغبات العالية نحو الرقابة يتجسد بشكل واضح في إدارة المصارف الحكومية، يظهر من خلال النتائج أن النمط القيادي السائد في مصارف القطاع الخاص لديه ميل خاص باتجاه النم القيادي المتجه نحو العلاقات الاجتماعية. (عباس و رحيم، 2016)

### دراسة البوسعيدي (2012)

" التعليم الأساسي وتنمية قيم العمل ": الكشف عن قيم العمل في مضامين كتب اللغة العربية في الحلقتين الأولى والثانية من مرحلة التعليم الأساسي في سلطنة عمان.

-استخدم أسلوب تحليل المحتوى بشقيه الكيفي والكمي.

- توصلت الدراسة إلى وجود تغطية كبيرة لقيم العمل في كتب هذه المرحلة التعليمية، واتضح أيضا أن ثمة تركيز على مجموعة من قيم العمل مثل قيم الإنجاز، قيم الصدق في العمل، وكف التحليل عن بعض القيم التي استرعت اهتمام هذه الكتب ولكن بدرجة أقل عن القيم السابقة مثل قيم تنظيم الوقت وقيم تخطيط العمل وأوضحت الدراسة أن أسلوب تقديم الكتب لهذه القيم للطلاب لم يكن منظما ومتناسب مع المستوى العمري والمعرفي للطلاب. (البوسعيدي، 2012)

### تعقيب على الدراسات السابقة

من خلال تطرق وعرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث والتي تناولت قيم العمل يتضح أن هناك أوجه التشابه والاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة حيث يتشبه البحث الحالي مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية تقدير الذات وقيم العمل ووجود علاقة إيجابية بين متغير تقدير الذات والمتغيرات التي تناولتها كل دراسة، ويختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في اختيار نوع وعينة الدراسة فكل دراسة تناولت صنفا معينا فمنها (الإداريون - تلاميذ - السلك الطبي ....) وهذا التنوع ساعدنا في هذا البحث على تبيان ان هناك اختلافا في مستوى تقدير الذات وقيم العمل تعزى ل (الخبرة / السن / الجنس / طبيعة العمل) كما يتشابه البحث الحالي في العديد من الجوانب

---

---

المنهجية مع الدراسات السابقة منها اختيار المنهج وأداة الدراسة (الاستبيان) ويختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في كونه تناول عينة جديدة وهم عمال النظافة.

وبصفة عامة استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة المشكلة، تعميق فهم الموضوع، إغناء الجانب النظري، اختيار أداة الدراسة الميدانية، اختيار الأساليب الإحصائية وتحليل النتائج.

---

## الفصل الثاني

### الخلفية النظرية لتقدير الذات

## تمهيد

يعتبر مفهوم تقدير الذات من المفاهيم الهامة التي لا يمكن الاستغناء عنها في فهم الشخصية والسلوك الإنساني، فشعور الفرد بالتقدير والاعتبار النابع من اتجاهه نحو نفسه غالبا ما يدعم عنده فرص النجاح في الحياة ويوجه نشاطه نحو تحقيق الأهداف.

هذا ويعتبر تقدير الذات من الأبعاد الرئيسية لمفهوم أوسع واشمل هو الذات، إذا يشكل تقدير الذات جانبا مهما منها ويتصل اتصالا وثيقا بمختلف جوانبها، وعليه فإن التوصل إلى فهم صحيح لمفهوم تقدير الذات يدفعنا إلى إلقاء الضوء أولا وبصورة مختصرة عن الذات وبعض المفاهيم المرتبطة بها، لئتم التفرغ فيما بعد إلى مفهوم تقدير الذات بنوع من التفصيل.

## مفهوم الذات

لقد احتلت الذات مكانة بارزة في نظريات الشخصية وتعددت الآراء واختلفت التيارات التي تناولت فكرة الذات وقد اهتم علماء النفس بالبحث في مدلولها وماهيتها وكانت لهم في تحديد مفهومها ومدلولها أبحاث متعددة أدت إلى وجود مدارس متعددة حاولت كل منها أن تصبغ هذا المفهوم في إطار الفلسفة التي تتبناها ونوع البحوث التي أجرتها.

وقد ركز أصحاب تلك المدارس على أهمية الذات في تكوين شخصية الفرد ونموها نموًا سويًا ، فقد رأى "فرويد" أن بناء الشخصية بناء سليما لا يتحقق إلا إذا حدث نوع من التوازن بين رغبات "الهو" (ID) (ذلك الجزء من النفس الذي يحوي كل ما هو موروث أو غريزي ويحوي أيضا العمليات العقلية المكتوبة) ومطالب "الأنا" ( Ego ) (هي السلطة الإرادية للشخصية الكلية ويظل خاضعا لرغبات الهو ) ونمو " الأنا الأعلى " (super Ego) يوجد داخل الفرد يوجد داخل الفرد حيث أنه الممثل الداخلي للقيم التقليدية للمجتمع ) وعلى الفرد أن يشبع قدرًا كافيًا من رغباته دون أن يشعر بالإحباط طوال الوقت ، وعليه أن يفعل ذلك دون أن يصاب بالضرر وبطريقة تسمح له بالشعور بأنه شخص مهذب ومقبول ، وقد لا يكون هذا بالأمر السهل . ويمدَى نجاح الفرد في تحقيق هذا التوازن ينمو لديه قدر مقبول من مفهوم تقدير الذات، self concept أي صورة نفسها يحبها ويرضاها . وعندئذ يتكون لديه تقدير موجب لذاته self- Esteem بدرجة مرتفعة (عبدالرؤف، 2000، صفحة

(206)

ويختلف تقدير الفرد لذاته عند المواقف المختلفة التي يتعرض لها تبعاً لتغير مفهومه عن ذاته من خلال علاقاته الشخصية بالآخرين. والفرد يميل إلى مقارنة نفسه بمن حوله إذا احتاج لتقدير لذاته، فقد يقدر ذاته بدرجة عالية إذا كانت هذه العلاقة إيجابية، ويقدر ذاته بشكل سالب إذا كان تقدير الآخرين له سالباً في هذا الموقف.

تحدث " سوليفان 1953 Sullivan عن التشخيص personifications وهو عبارة عن الصورة التي يكونها الفرد عن نفسه أو عن شخص آخر، وهو مجموعة معقدة من المشاعر والاتجاهات والمفاهيم التي تنمو من خلالها الخبرات والعلاقات المتبادلة في الطفولة والتي تشبع الحاجات وتخفف القلق.

وتعتبر كتابات " كارل روجرز " 1951 Rogers عن الذات أكثر ما قدم في هذا المجال تنظيمياً واكتمالاً، كما أنه أول من وضع إطار متكامل لنظرية الذات من الناحية النظرية والتطبيقية، ويتضح ذلك في أسلوبه المعروف بالعلاج المتمركز حول العميل وتعتبر الذات مفهوماً محورياً في نظرية " روجرز " للشخصية، (يعرفها بأنها تنظيم عقلي معرفي منظم من المدركات والمفاهيم والقيم الشعورية التي تتعلق بالسمات المميزة للفرد وعلاقاته المتعددة)

ومما سبق يمكننا أن نستخلص بأن الذات تكوين معرفي منظم ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات والتقييمات الخاصة بالذات يقوم الفرد ببلورته ويعتبره تعريفاً نفسياً لذاته.

### مفاهيم تقدير الذات

يعد مفهوم تقدير الذات أحد المفاهيم الحديثة نسبياً، حيث بدأ الاهتمام بتقدير الذات ضمن نظريات الذات وحظي باهتمام العديد من الباحثين السيكولوجيين وخاصة المهتمين بالشخصية من أمثال، جيمس " James، وهيد Head، وفرويد Freud، وألبورت Alport، وسيموند Symond وقد جاء هذا الاهتمام نتيجة للأثر الكبير لتقدير الذات في مراحل حياة الفرد المختلفة،، إذا يبدأ تقدير الذات في التطور منذ مرحلة الرضاعة، ويتشكل ويتطور متأثراً بممارسة الوالدين والإخوة والمحيطين بالطفل. ومع التقدم في العمر يصبح إدراك الفرد لذاته له دور كبير في تشكيل تقدير الذات لديه، فإذا كان التقدير إيجابياً شكل درعاً للفرد في مواجهة التغيرات والضغوط التي يمر بها أو يوجهها، ووفر له

قدرة السيطرة على الصراعات التي تعترض حياته ، فيكون الفرد أكثر واقعية وتفاناً واستمتاعاً بالحياة بعكس الفرد الذي يشكل لديه تقدير منخفض لذاته. (criper.Jgal, 2001)

هناك العديد من التعريفات لتقدير الذات انطلقت من نظريات متعددة لهذا المفهوم، فقد واجه المهتمون بدراسة الذات صعوبة في الاتفاق على تعريف محدد وموحد لتقدير الذات وعلاقته بمفهوم الذات وعلى الرغم من استخدام العديد من الكتابات لهذين المصطلحين مترادفين أحيانا فإن كلا منهما يمثل أبعاداً مختلفة من إدراك الذات، فمفهوم تقدير الذات يشير بدرجة أساسية إلى حسن تقدير الفرد لذاته وبجدارته وكفاءته. (الدين، 1999)

يعتمد تقدير الذات على التقويم الذي يجريه الفرد في وصفه لذاته وهو يعكس الدرجة التي يشعر فيها الفرد بأنه مرتاح لذاته أو متقبل لها. أما مفهوم الذات فهو ينطلق من وصف للذات بدلالة الأدوار والصفات التي يمتلكها الفرد، ولا يتضمن هذا الوصف إحساس بالإيجابية أو السلبية اتجاه الذات أو تقويمها لها. (J, 1999)

لكن البقور (2002) يرى أن تقدير الذات جزء من مفهوم الذات، فهو يشير إلى الأحكام التي يطلقها الفرد على نفسه مقارنة بالآخرين، وهو يعتبر أن مفهوم الذات مفهوم مركزي بالنسبة للتوافق النفسي الحسن وللسعادة الشخصية ولحسن أداء الفرد. وهو يرى أيضاً أن كثيراً من الأفراد يتمتعون عادة بثقة عالية بالذات في أكثر من مجال، إلا أن عدداً كبيراً يثقون بذواتهم في بعض المجالات ويفتقرون لهذه الثقة في مجالات أخرى. الأفراد أيضاً أما برنيت " Burnett " كما ورد عن ذوابي (1998) فقد ميز بين كل من مفهوم الذات وتقدير الذات فذكر أن مفهوم الذات يرتبط باعتقادات الأفراد عن خصائص محددة بهم، بينما يرتبط تقدير الذات بالمشاعر الموجودة عند الأفراد تجاه أنفسهم، وأن تقدير الذات مؤثر شعوري عام. أما كوبر سميث Smith Cooper " ، فيرى أن تقدير الذات يمثل مجموعة من الاتجاهات والمعتقدات التي يستدعيها الفرد عندما يواجه الآخرين، وهي تتضمن معتقداته وأفكاره فيما إذا كان يتوقع النجاح أو الفشل ومدى إدراك الفرد لخبراته الفشل وقدرته على اجتيازها واستناداً إلى هذا التعريف فإن الذات يزود الفرد بحالة عقلية تهيئه للاستجابة في ضوء توقعات النجاح والتقبل الاجتماعي. ويبين سميث " Smith " أن الشخص الذي لديه تقدير ذات إيجابي ويرى نفسه شخصية مهمة وذات قيمة وأنه يستحق الاحترام والتقدير كما أنه يؤثر على الناس والأحداث وآراؤه مطلوبة ومحترمة، ويقوم بالمهام الجديدة ويسعى بارتياح للنجاح فيها، فإذا جرت

الأمر على غير ما هو مطلوب لا يغضب ولا ينزعج. والشخص الذي يحمل نظرة سلبية عن ذاته وتقديره لها منخفض يصف نفسه بعكس الصفات التي وردت لمن لديه تقدير إيجابي لذاته. (أحمد، 1995)

### بعض مفاهيم المرتبطة بتقدير الذات

إن أبعاد الذات عديدة وهذا راجع لكون مفهوم الذات مفهوم واسع لذلك اهتم الباحثون بدراسة هذه الأبعاد وتعمقوا في البعض منها ومن خلال هذا البحث تركزت الدراسة على بعد واحد

وهو تقدير الذات لكن هذا لا يمنع التطرق إلى الأبعاد الأخرى ذات الصلة بموضوع البحث لأن عند الحديث عن تقدير الذات تعترضنا هذه المصطلحات المتعلقة بالذات وأبرزها: مفهوم الذات واحترام الذات؛ تقبل الذات وتقدير الذات؛ صورة الذات، تقييم الذات والثقة بالنفس (الذات)... وجميعها تدور حول كيف نرى ذاتنا أفكارنا حولها وأي قيمة نمنحها لذواتنا الإنسانية وكل مصطلح يختلف قليلا عن الثاني.

فمفهوم الذات وصورة الذات تبين الصورة المنتظمة للشخص حول ذاته. (رزيقة، 2015، صفحة 48)

- **صورة الذات حسب آغريل (Argyll 1994)** هي مجموع الأفكار التي يكونها الفرد عن نفسه بما فيها دوره (وظيفته؛ مكانته الاجتماعية...) هذه الصورة الذاتية تتكون من واصفات التي يصفها الفرد لنفسه بصورة واعية و منظمة و يدمجها تدريجيا للجزء المكون .

فهي لا تتناول الجانب التقويمي لذات بقدر ما تقدم وصفا أوليا لمنظما مثل الحب، الكراهية الخصائص النفسية.

- **تقويم الذات والثقة بالنفس** فيدور حول تقديرنا لكفاءتنا الذاتية في مجال محدد من ناحية إمكانية وفرص الإنجاز من عدمه، مهارات محددة، التعود العام على حل المشكلات

- **الوعي بالذات** يوصف كمجموع السيرورات السيكلوجية التي تساهم في تنظيم مجموع الظواهر كالأحاسيس والرغبات في وحدة تسمى الأنا. (رزيقة، صفحة 48)

- احترام الذات هي عناصر جديدة لا تتمحور فقط حول الخصائص التي تنظم ذواتنا بغض النظر عن كونها ايجابية أو سلبية هي أيضا لا تتعلق فقط بالأشياء التي نستطيع القيام بها أم لا ولكن هي تبرز آراءنا العامة حول ذواتنا وأية قيمة تمنحها لها كبشر يمكن أن تكون إثارة إيجابية أو سلبية فعندما يكون المؤثر سلبا يعني ذلك أن شعورنا بذواتنا وتقديرنا لها منخفض.

- تمثيل الذات مصطلح وضعه برون (Perron 1991) وهو ما يحدث نتيجة عملية الاستدعاء من إعادة رؤية المدركات داخل الفضاء النفسي في غياب الموضوع المستدعي فهو بهذا يشير إلى عملية ونتيجة في آن واحد.

### العوامل المؤثرة في تقدير الذات

تتداخل عدة عوامل في تحديد موقف الفرد عن نفسه، وتقييمه لذاته فإن أي تأثير بالعوامل الاجتماعية والجسمية والنفسية يؤدي الى حالة عدم توافق، ولعل أهم هاته العوامل التي يمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات متداخلة هي:

### عوامل ذاتية: والتي تشمل كل من:

صورة الجسم: وتشمل في التطور الفسيولوجي مثل الحجم، سرعة الحركة، حركة التنافس العضلي، ويختلف هذا حسب نوع الجنس، والصورة المرغوب فيها، إذا يتبين أنه بالنسبة للرجال يعود رضا الذات إلى الجسماني الكبير وإلى قوة العضلات، بينما يختلف عند المرأة فكلما كان الجسم أصغر إلى حد ما من المعتاد فإن ذلك يؤدي إلى الرضا والراحة. (دويدار، 1999، صفحة 256)

القدرة العقلية: حيث ينمو موقف الفرد من نفسه وتقييمه 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 " (زهران، 1977، صفحة 293)

مستوى الذكاء: فالشخص الذكي تكون له درجة كبيرة من الوعي والبداهة، 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. (زهران، صفحة 293)

### العوامل الاجتماعية: تتمثل العوامل الاجتماعية في:

- **المعايير الاجتماعية:** لها تأثير واضح في تقدير الذات وفي صورة الجسم والقدرات العقلية ومع التقدم في السن ومرار العمر " ينتقل التركيز من القدرة العقلية إلى القدر الطائفية مثل القدرة اللغوية الميكانيكية، والفنية .... إلخ (شماع، 1977، صفحة 213)

- **الدور الاجتماعي:** يساهم الدور الاجتماعي الذي يؤديه الفرد داخل مجتمعه وما يقوم به في إطار البناء الاجتماعي الذي يتمكن به من قياس العالم الخارجي الذي يحيط به وإدراكه إدراكا ماديا، وباعتباره أنه تمكن من التكيف الذي يضمن له التوازن بين شخصيته وشخصية أي دور كان. (زغدي، 2014، صفحة 37)

### التفاعل الاجتماعي:

إن التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية الناجحة، تدعم الفكرة السليمة الجيدة من الذات ويظهر هذا من خلال النتائج التي توصل إليها " كومبس Coombs حيث وجد أن " الفكرة الموجبة عن الذات تعزز نجاح التفاعل الاجتماعي ويزيد العلاقات الاجتماعية نجاحا " (زهران، صفحة 293)

### الخصائص والمميزات الأسرية:

يختلف مدى تقدير الفرد لذاته ونظريته إليها باختلاف الجو الأسري الذي ينشأ فيه ونوعية العلاقة التي تسود، فالفرد الذي يلقي من أسرته الرعاية والاهتمام يختلف عن الفرد المهمش والمحروم إذ تكون نظرية تميل إلى السلب والشعور بالحرمان والنقص.

- **العوامل الوضعية:** وتتمثل خصوصا في الظروف التي يكون عليها الفرد أثناء قيامه بتقدير ذاته ، فقد تتضمن هذه الظروف مثلا تنبيهات معينة تجعل الشخص المعني يراجع نفسه ويتفحص تصوراته ، ويقوم بتعديل اتجاهاته وتقديراته اتجاه نفسه واتجاه الآخرين ، فقد يكون الفرد مثلا في حالة مرضية أو تحت ضغط معين (أزمات اقتصادية مثلا) فهذا يؤثر على نفسيته وتوجه تقديراته بالنسبة للآخرين أما

تأثير هذه الحالات على تقدير الفرد فتحدد بمدى تأثير الفرد بمظاهرها ومدى تكيفه معها . (يچياوي، 2003، صفحة 553)

### النظريات المفسرة لتقدير الذات

تعددت النظريات التي تناولت موضوع تقدير الذات من حيث نشأته ونموه وأثره على سلوك الفرد بشكل عام وتختلف تلك النظريات باتجاهات صاحبها ومنهجها في إثبات المتغير الذي يقوم بدراسته:

### نظرية روزنبرغ 1965 Rosenberg

حاول روزنبرغ دراسة نمو و ارتفاع سلوك الفرد لذاته و سلوكه من زاوية المعايير السائدة في الوسط الاجتماعي المحيط بالفرد ، فهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقدير الفرد لذاته، وعمل على توضيح العلاقة بين تقدير الذات الذي يتكون في إطار الأسرة وأساليب السلوك الاجتماعي اللاحق للفرد فيما بعد ، كما بينت دراسته على 5024 من المراهقين والمراهقات الأمريكيين وجود علاقة بين تقدير الذات والعديد من المتغيرات النفسية والاجتماعية كالقلق ودرجة تقبل الفرد لميول والديه ولاهتماماتهم وللتوجيه المهني .

فتقدير الفرد لذاته عند روزنبرغ " هي الفكرة التي يدركها الفرد عن كيفية رؤية الآخرين له وتقييمهم له" (عبدالرحمن، 1992، الصفحات 89-88)

ويرى روزنبرغ أن تقدير الذات مفهوم بعكس اتجاه الفرد نحو نفسه و طرح فكرة أن الفرد يكون اتجاهها نحو الموضوعات التي يتعامل معها و يخبرها، وما الذات إلا إحدى هذه الموضوعات ، و يؤكد على أن تقدير الذات هو التقويم الذي يقوم به الفرد لذاته ويحتفظ به عادة لنفسه وهو يعبر عن الاستحسان (له قيمة وأهمية) أو الرفض وعدم الرضا عن ذات أو احتقارها . (الدين ك.، 1989، صفحة 103)

### نظرية كوبر سميث 1967 Cooper Smith

يرى كوبر سميث أن تقدير الذات هو الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه متضمنا الاتجاهات التي يرى أنها تصفه على نحو دقيق ويقسم تعبير الفرد عن تقديره لذاته إلى قسمين : التعبير الذاتي وهو إدراك الفرد لذاته ووصفة لها ، والتعبير السلوكي ويشير إلى الأساليب السلوكية التي تفصح عن تقدير الفرد لذاته ، التي تكون متاحة للملاحظة الخارجية ويعبر تقدير الذات عند كوبر سميث عن اتجاه القبول أو

الرفض ويشير إلى معتقدات الفرد اتجاه ذاته لذلك يمكن تعريف تقدير الذات بأنه الحكم على صلاحية الفرد من خلال اتجاه تقييمي نحو الذات في المجالات الاجتماعية، الأكاديمية والعائلية الشخصية. (موسى، 1998، صفحة 22)

عرف كوبر سميث تقدير الذات أنه تقييم يضعه الفرد لنفسه وبنفسه ويعمل على المحافظة عليه ويتضمن تقدير الذات اتجاهات الفرد الإيجابية أو السلبية نحو ذاته، كما يوضح مدى اعتقاد الفرد بأنه قادر وناجح وكفاء أي أن تقدير الذات هو حكم الفرد على درجة كفاءته الشخصية كما يعبر عن اتجاهات الفرد نحو نفسه أو معتقداته عنها، وهكذا يكون تقدير الذات بمثابة خبرة ذاتية ينقلها الفرد إلى الآخرين باستخدام الأساليب التعبيرية المختلفة.

### نظرية زيلر Zeller1969

تفترض نظرية زيلر Zeller أن تقدير الذات ينشأ ويتطور بلغة الواقع الاجتماعي أي ينشأ تقدير الفرد لذاته داخل الإطار الاجتماعي للمحيط الذي يعيش فيه ، بناء على ذلك اعتبر زيلر Zeller تقدير الذات ما هو إلا البناء الاجتماعي للذات وينظر إلى تقدير الذات من زاوية نظرية المجال في الشخصية وهو يؤكد أن تقييم الذات لا يحدث في معظم الحالات إلا في إطار المرجعي الاجتماعي ، ويضيف زيلر أن تقدير الذات هو تقدير يقوم به الفرد لذاته ويلعب دور المتغير الوسيط ، أو انه يشغل المنطقة المتوسطة بين الذات والعالم الواقعي وعلى ذلك فعندما تحدث تغيرات في بيئة الشخص الاجتماعية فإن تقدير الذات هو العامل الذي يحدد نوعية التغيرات التي ستحدث في تقييم الفرد لذاته تبعاً لذلك . (بشير، 2012، صفحة 140)

يفترض أن الشخصية التي تتمتع بدرجة عالية من التكامل تحظى بدرجة عالية من تقدير الذات، وهذا يساعدها على تأدية وظائفها بدرجة عالية من الكفاءة في الوسط الاجتماعي الذي توجد فيه كما أكد زيلر على العامل الاجتماعي الذي جعله يساهم بمفهومه هذا في دعم النظريات المتعلقة بتقدير الذات بأنه تقدير الذات الاجتماعي (موسى، 1998، صفحة 43).

### نظرية الذات لكارل روجرز 1924

نظرية كارل روجرز Roger' s Self Thoery هي أحدث وأشمل نظريات الذات، وذلك لارتباطها بطريقة من أشهر طرق الإرشاد والعلاج النفسي وهي طريقة الإرشاد والعلاج الممرکز حول

العميل Client -centred ، أو غير الموجهه Nondirective ، وترتبط نظرية روجرز بالاتجاه الوجودي في علم النفس لأنها تعتمد على الجوانب الظاهرية حيث ركز على خبرات الأفراد ومشاعرهم وقيمهم وأكد أننا كأفراد نستطيع أن نتصرف ونختار اتجاهاتنا الصحيحة في الحياة.

وقد بدأ تاريخ نظرية كارل روجرز عندما بدأ روجرز الإرشاد والعالج النفسي الممركز حول العميل، واتضحت أول معالمها في كتابه " الإرشاد والعالج النفسي سنة 1924، وفي تجميعه الشامل للمركز للنظرية في المجلد الثالث من كتاب " علم النفس: دراسة علم "الذي حرره كوش Koch سنة 1959 ، وفي كتابه: 1964 Becoming on الذي لخص فيه التغيير الذي طرأ على نظريته منذ سنة 1942 حتى سنة 1961 قائلا: في السنوات الأولى من تخصصي في الإرشاد والعالج النفسي كنت أسأل السؤال الآتي: كيف أستطيع أن أعالج أو أغير هذا الشخص؟ والآن أعيد صياغة ذلك السؤال بهذه الطريقة: كيف أستطيع أن أوجد عالقة ومناخا نفسيا يستطيع هذا الشخص من خلاله أن يحقق أفضل نمو نفسي؟ (سامية، 2020، صفحة 1)

ويرى روجرز أن الإنسان يندفع من خلال قوة إيجابية واحدة وهي الميل النظري أو الطبيعي لتنمية قدراتنا البنائية والنمو بطرق تحافظ على نظام الكلي، والفرد توجد بداخله الرغبة للحب والدفء والاحترام والتقبل خاصة من قبل الناس المهمين في حياته حيث تبقى هذه الحاجة للتقدير الإيجابي نشطة طوال حياة الفرد.

كما يؤكد روجرز على أن الشخصية عملية منفردة نسبيا داخل الفرد فكل هذا يوجد داخل مركز عالمه الخاص المتغير دائما من الخبرة الداخلية والتي تتضمن كلا من المجال التجريبي والمجال الظاهري ولا يستطيع أي شخص آخر أن يفهمه، ويرى أن ميولنا لتحقيق الذات تعمل في تناغم لإشباع قدراتنا الفطرية البناءة مع نمو مفهوم الذات وتطوره فإنه يتطلب دعما في شكل تقدير إيجابي لذلك يجب الاهتمام بالطفل أثناء نموه ومعاملته بطريقة مرنة وهو لا يفترض مراحل محددة للنمو. (حسين، 2005، صفحة 129)

يفترض روجرز أن التقدير الذي يصفه الفرد لنفسه يؤثر بوضوح في تحديد لأهدافه اتجاهاته واستجاباته نحو الآخرين ونحو نفسه فقد هذا حدو ابرك فروم (1939) كان من الأوائل الذين لاحظوا الارتباط الوثيق بين تقدير الشخص لنفسه ومشاعره نحو الآخرين.

إن تقدير الذات المنخفض يعتبر شكلا من أشكال العصاب وهذا ما أكده كارل روجرز (1959) إلى الإشارة الحاجة الأساسية هي تقدير الذات وإلى تأكيد أهميتها في تحقيق الصحة النفسية للأفراد. (الدريني ، حسين ، و آخرون، بلا سنة، صفحة 03)

### نظرية ماسلو للحاجات: صاحب هذه النظرية ابراهام ماسلو (1962)

شارك روجرز في نظريته التفاؤلية للطبيعة البشرية وهو يعتبر أن ميولاتنا الغريزية صحيحة من الناحية البنائية ومعتدلة أيضا، كما أكد على قدراتنا المتأصلة لتحقيق نمو بناء يحذر ماسلو من النظريات التي تسرف في التفاؤل أو التشاؤم إزاء الطبيعة الإنسانية.

ويرى ماسلو أن حاجات النقص تقدم أهدافا أساسية مثل الحفاظ على الذات، إلا أن دوافع النمو تميل إلى إظهار مستوى أكثر سواء أو أكثر رضا للأداء، إن إشباع دوافع النقص يجنبنا حدوث مرض وإن إشباع دوافع النمو يؤدي إلى الصحة الإيجابية أي أن تقدير الذات ناتج على مدى ما تم تحقيقه من حاجات أولية.

ويرى ماسلو أن حاجتنا تتباين تماما حسب مستوياتها في الأهمية فبعضها يبقى غير مهم إلى حد ما ولا تمثل مصدر إثارة إلا بعد أن يتوفر للبعض الآخر الحد الأدنى من الإشباع لذلك اعد ماسلو نموذجا هرميا للدوافع والحاجات الإنسانية مع تأكيده على أن دوافع الإنسان معقدة جدا ومتداخلة في حين أن سلوكه محدد تماما ويأتي الترتيب الهرمي للحاجات الإنسانية التي وضعها ماسلو في خمس مستويات وهي كالتالي:

الحاجات الفيزيولوجية، حاجات الأمان، حاجات الحب والانتماء، حاجات لتقدير الذات. (حسين، 2005، الصفحات 129-130)

لكن ماسلو راجعه وأضف مستويان، وقد سمى الحاجات في المستويات الدنيا بحاجات النقص والتي في المستويات العليا حاجات النمو أو البقاء والمستويات الواردة في الهرم مفيدة للمعلمين كونها تساعدهم في أن يفاضلوا بين الدوافع لدرجة أولوياتها.

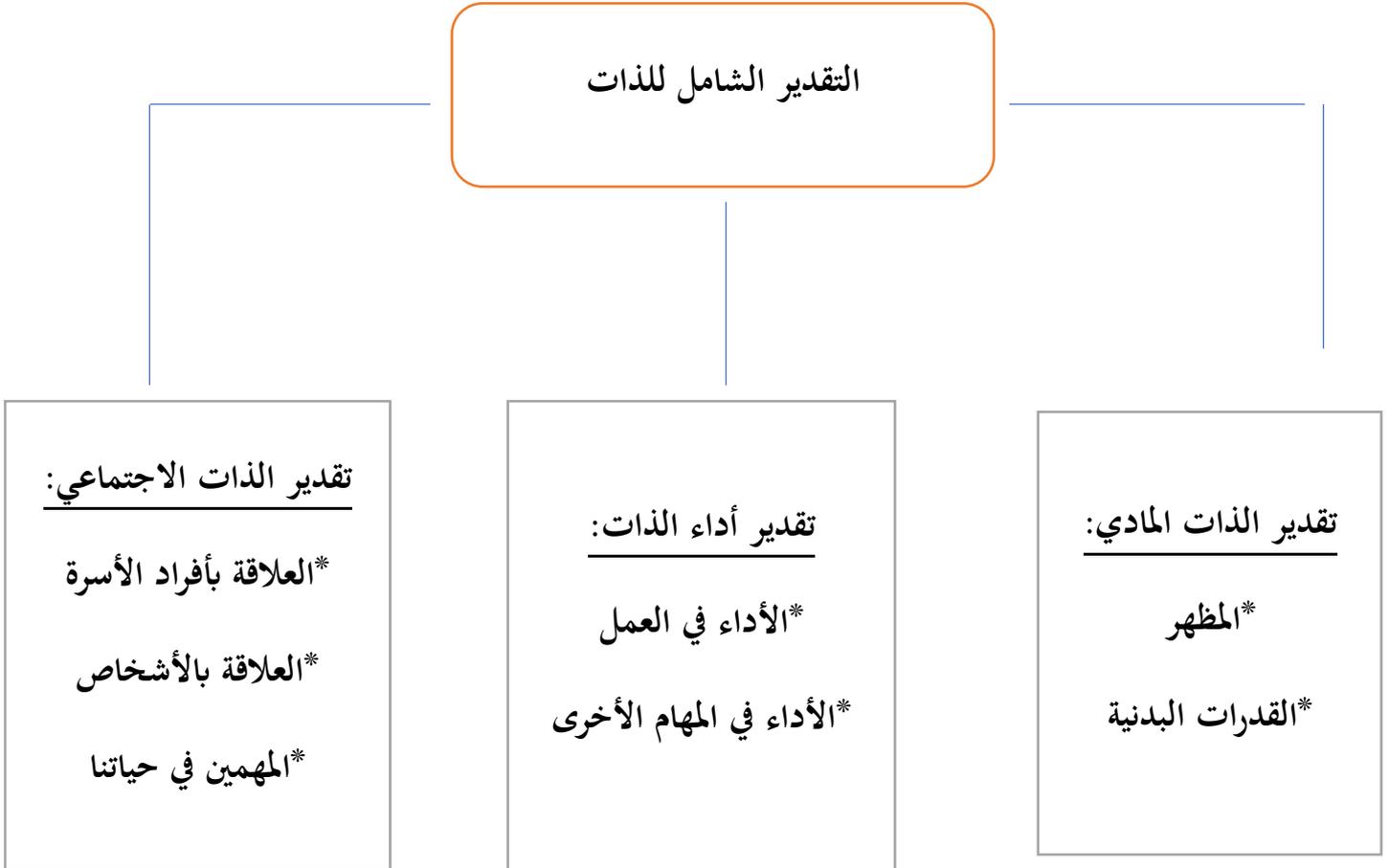
في الأخير يشير ماسلو إلى ظهور بعض تلك الحاجات يعتمد على إشباع بعضها الآخر وأن الحاجة التي تشبع تسيطر على الفرد وسلوكه بدرجة تجعل نظريته إلى الحياة مختلفة وتؤثر تأثيرا بالغا في إدراكه

وبالتالي في سلوكه وأضاف أن الحاجات أعلى الهرم قد تسيطر على سلوك الفرد أكثر من طغيان الحاجات الفسيولوجية حتى ولو لم تشبع. (حسين، 2005، صفحة 131)

### خصائص تقدير الذات

تقدير الذات ظاهرة تقييمية فهو تقييم الفرد المتمثلة على صور الذات التي يرسمها لنفسه، ويمكن أن يستدل على تقدير الذات بالطريقة التي يتصرف بها الفرد فهي سمة متغيرة خاضعة لتأثيرات الداخلية والخارجية، فتقدير الذات يتباين تبعاً للمواقف والوقت ويمكن أن تتغير يومياً تبعاً للتجارب والمشاعر الطيبة أو السيئة، ويمكن اكتساب وتعزيز تقدير الذات بمرور الوقت.

وكما هو موضح في الشكل رقم (01) تقدير الذات يتسم بأن له أبعاداً متعددة بمعنى أن الإحساس بقيمة الذات ينبع من الكفايات المتنوعة التي يشعر بها الناس في أبعاد مختلفة وهناك على الأقل ثلاثة أبعاد متميزة وهي المظهر المادي (التقدير المادي للذات)، أداء المهام (تقدير أداء الذات) والعلاقات الشخصية (التقدير الاجتماعي للذات).



رسم توضيحي 1 أبعاد تقدير الذات

والبعد الشامل أو العام لتقدير الذات يستلزم إدراك الفرد الكلي لكفاءة وقيمة ذاته الذي هو مجموع الأبعاد النوعية والتفصيلية لتقدير الذات، فالتقدير العام للذات هو الكيفية التي يشعر بها الفرد إزاء نفسه عموماً إنه التوجه الإيجابي أو السلبي العام إزاء الذات.

والناس لديهم كلا النوعين من تقدير الذات العام والخاص بجانب أو بعيد معين فالفرد يمكن أن يكون لديه تقدير عام مرتفع الذات وفي نفس الوقت تقدير متدن في بعد معين.

وأخيراً وكما يقول ديليوتيومان James Deliotioman، تقدير الذات هي مسألة نسبية متفاوتة. (ريزنز ديليو ، روبرت، و اخرون، 2005، الصفحات 4-5)

### تقدير الذات وعلاقته بالعمل

أشارت الأبحاث إلى أن الموظفين الذين يتمتعون بتقدير مرتفع للذات تكون لديهم احتمالية أكبر- مقارنة بمن لديهم تقدير متدن لذاتهم- حيث يكونون منتجين في العمل وأكثر قابلية للعمل بمزيد من الجهد استجابة للتقييمات السلبية، وأقل سلبية في التأثير بالضغط المستمرة كغموض الدور؟ الصراع؟ وهم عموماً أسرع استجابة للتغيير، وأكثر حسماً وأقل اتخاذاً للمواقف الدفاعية

في دراسة جالوب Gallup التي أجريت عام 1992، أن 89% من المجيبين قالوا إن تقدير الذات كان مهماً جداً في التحفيز للعمل بجد وتحقيق النجاح، حقيقة تقدير الذات كان في مرتبة أعلى كحافز من أي متغير آخر، واتفقا مع هذا الرأي، وجد كل من آن هاورد A HAWARD - (ودوجلاس براي) 1988 (B. DOUGLAS) أن مستوى تقدير الذات لدى مديري شركة (أيه، تي، أند، تي) A-T-T كان مؤشراً ذا دلالة للتنبؤ بدرجة تقدمهم بعد 20 عاماً مستقبلاً (تالية).

### أقسام تقدير الذات ومستوياته

يختلف تقدير الفرد لذاته في المواقف المختلفة تبعاً لتغير مفهومه عن ذاته من خلال علاقاته الشخصية بالآخرين والفرد يميل إلى مقارنة نفسه بمن حوله إذا احتاج تقديراً لذاته فقد يقدر ذاته بدرجة عالية إذا كانت هذه العلاقة إيجابية، ويقدر ذاته بشكل سالب إذا كان تقدير الآخرين له سلباً في هذا الموقف وقد تضمن مفهوم تقدير الذات عمليتين إحداهما:

إدراكية: تتمثل في تقييم الفرد لنفسه.

وجدانية: تتمثل في إحساسه بأهميته وجدارته.

كما ورد عن (Mckay et fanning 2000) أن علماء النفس قسموا التقدير الذاتي إلى قسمين:

1-التقدير الذاتي المكتسب: هو التقدير الذاتي الذي يكتسبه الشخص خلال إنجازاته فيحصل الرضا بقدر ما أدى من نجاحات فبنى التقدير الذاتي على ما يحصله من إنجازات.

2-التقدير الذاتي الشامل: يعود إلى الحس العام للافتخار بالذات وليس مبنيا أساسا على مهارة محددة أو إنجازات معينة، فهو يعنى أن الأشخاص الذين أخفقوا في حياتهم العملية لا يزالون ينعمون بدفء التقدير الذاتي العام، وحتى وإن أغلق في وجههم باب الاكتساب

الاختلاف الأساسي بين المكتسب والشامل يكمن في التحصيل والإنجاز الأكاديمي ففكرة التقدير الذاتي المكتسب نقول إن الإنجاز يأتي أولا ثم يتبعه التقدير الذاتي بينما فكرة التقدير الذاتي تقول إن التقدير الذاتي يكون أولا ثم يتبعه التحصيل والإنجاز. (الليحاني ، مريم حميدو ، و آخرون، 2010)

كما يعتبر (ليولور وأندريه) بأن معرفة مستوى تقدير الذات من خلال توزيع درجته بين المنخفض والعالي غير كاف لتفسير مجموع ردود فعل الفرد، لذلك ينبغي علينا أن نأخذ بعين الاعتبار درجة الممانعة أو المواجهة لأحداث الحياة اليومية وذلك لأن تقدير الذات هو أداة التقلبات وعدم الاستقرار لذلك فهما يضيفان حدين آخرين إضافة إلى الانخفاض وهما: الثبات وعدم الاستقرار ويستنتجان نتيجة لذلك أربعة أنماط كبرى من تقدير الذات:

- 1- تقدير الذات العالي والثبات.
- 2- تقدير الذات العالي وغير مستقر.
- 3- تقدير الذات منخفض والثابت.
- 4- تقدير الذات المنخفض وغير مستقر. (جبريل ، 1983)

سمات ذوي تقدير الذات

السمات العامة لذوي تقدير الذات العالي:

- سرعة الاندماج والانتماء في أي مكان كانوا.
- الكفاية الذاتية.
- الشعور بالقيمة الذاتية.
- القدرة على مواجهة التحدي.
- الأكثر إنتاجية (الأداء).
- القدرة على السيطرة على أنفسهم والتحكم في حياتهم.
- السعادة والرضي بحياتهم.
- التفاؤل والواقعية.
- القوة في مواجهة عثرات النفس.
- الاستجابة المستمرة للتحديات.

#### السمات العامة لذوي تقدير الذات المنخفض:

- احتقار الذات.
  - الشعور بالذنب دائما حتى ولو لم يكن لهم علاقة بالخطأ.
  - الاعتذار المستمر عن كل شيء.
  - الاعتقاد بعد الاستحقاق لهذه المكانة والعمل وإن كان الآخرون يرون ذلك.
  - عدم الشعور بالكفاية في الأدوار والوظائف.
  - الميل إلى سحب أو تعديل رأيهم خوفا من سخرية الآخرين.
  - الشعور بالغرابة عن المحيط.
  - التشاؤم.
  - الانكماش والانطواء.
- (عودة، 2004، صفحة 232)

## الخلاصة

من خلال التصفح لموضوع تقدير الذات نجد أنفسنا أمام نقطة مهمة في بناء الشخصية الفرد ، فردا متعلما أو غير متعلم لهذا حاولنا في هذا الفصل تناول الخلفية النظرية لتقدير الذات تبين ان هناك ارتباط وتداخل بين مفهوم تقدير الذات وبين مفاهيم ذات صلة كصورة الذات وهي مجموعة الأفكار التي يكونها الفرد عن نفسها ، ونظرا للتداخل بين المصطلحات تطرقنا الى بعض تعاريف تقدير الذات التي اجمع جل الباحثين على أن تقدير الذات هو التقدير الذي يقدمه الفرد لنفسه إما تقدير إيجابي أو بتقدير سلبي أو بأحكام يطلقها الفرد على نفسه مقارنة بالآخرين أو مجموعة من الاتجاهات والمعتقدات التي يستدعيها الفرد لمواجهة الآخرين ووهي توقع الفشل أو النجاح . كما أنه تتوقف نشأة تقدير الذات على نتيجة التفاعل الاجتماعي المستمر بين الفرد والبيئة الاجتماعية المحيطة به فيكتسب الفرد تقير لذاته عن طريق التنشئة الاجتماعية وكذا للأسرة دور كبير في تكوين تقدير الذات إما بالإيجاب أو السلب .

هناك عوامل عديدة مؤثرة في تقدير الذات، عوامل متصلة ببنية الجسم وعوامل متصلة بتقويم الآخرين للشخص... الخ وقد حدد كل من ريزونز ولين خمسة مفاتيح أساسية لبناء تقدير الذات الإيجابي.

كما قسم العلماء تقدير الذات إلى قسمين تقدير الذات مكتسب وهو الذي يكتسبه الفرد من خلال إنجازاته وتقدير ذاتي شامل يعود إلى الحس العام بالافتخار بالذات.

تعددت النظريات التي تناولت تقدير الذات فنظرية روزنبرغ ان تقييم الفرد لذاته عن طريق نمو وارتقاء السلوك وذلك من خلال المعايير السائدة في الوسط الاجتماعي المحيط به أما نظرية روجرز جعلت من الذات جوهر الشخصية أم ماسلو فحددها بإشباع الحاجات من أجل الوصول إلى تقدير الذات في الأخير ثم عرض لبعض السمات العامة لذوي التقدير العالي والمنخفض.

---

---

## الفصل الثالث

### الخلفية النظرية لقيم العمل

## تمهيد

تنوع التنظيمات وتتنوع معها طبيعة القيم فهناك مجموعة مختلفة من القيم فمنها : دينية ، سياسية ، فكرية ، العمل فهذه الأخيرة القيم العمل تختلف بطبيعتها وفي وظيفتها عن بقية الأنواع الأخرى من القيم ، بالرغم من أنه توجد علاقة بين هذه القيم ، وكل منها يستمد بعض الخصائص من القيم الأخرى ، فقيم العمل تتميز بأنها ترتبط بالسلوك التنظيمي ، أي تتحدد من خلال العلاقات التي تربط العاملين برؤوسهم ومرؤوسيههم وزملائهم ...، فهي القاعدة التي بنى عليها القيم المهنية أو الوظيفية تسود بين أفراد المهنة أو الوظيفة الواحدة على اختلاف المنظمات ، في حين أن القيم العمل تسود بين أفراد المنظمة الواحدة ، على اختلاف وظائفهم ومستويات مهاراتهم .

كما تختلف قيم العمل للمهنة أو الوظيفة الواحدة، كما هو الحال في اختلاف قيم العمل في المنظمات الإنتاجية عن قيم العمل السائدة في المنظمات الخدمية، وقيم العمل في المنظمات الزراعية عن قيم العمل في المنظمات التربوية.

ونحن في هذا الفصل سنتطرق عن القيم مفهومها وعلاقتها بالمفاهيم المتشابهة لها، مكوناتها، خصائصها والتطرق إلى دراسة تحليلية للقيم من خلال النظريات المفسرة لها وعملية قياسها، والإشارة إلى العلاقة بين القيم والعمل.

## مفهوم القيم

مفهوم القيمة من المفاهيم التي اهتم بها الكثير من الباحثين في مجالات مختلفة، كالفلسفة، التربية، الاقتصاد، علم الاجتماع، علم النفس، علم الإدارة وغير ذلك من المجالات. وقد نتج عن ذلك نوع من الخلط والغموض في استخدام المفهوم من تخصص لآخر.

وقد ترتب على ذلك استخدام أدوات ومقاييس مختلفة، تتحدد معالمها في ضوء الإطار النظري الذي كل باحث من الباحثين في الميدان.

## المعنى اللغوي للقيمة

### المعنى الاصطلاحي للقيمة

يعرفها خليفة بأنها: " عبارة عن الأحكام التي يصادها الفرد بالترفضيل أو عدم التفضيل للموضوعات أو الأشياء. وذلك في ضوء تقييمه أو تقديره لهذه الموضوعات أو الأشياء، وتتم هذه العملية من خلال التفاعل بين الفرد بمعارفه وخبراته وبين ممثلي الإطار الحضاري الذي يعيش فيه، ويكتسب من خلاله هذه الخبرات والمعارف " (الصميلي، 2014، الصفحات 7-8)

يعرف الغامدي القيم بقوله: " هي معايير اجتماعية ذات صبغة انفعالية تتصل بالمستويات الأخلاقية التي تقدسها الجماعة، ويمتصها الفرد من بيئته الخارجية، ويقوم بها موازين يزن بها أفعاله، ويتخذها مرشداً يبعده عن كل جنوح يجرمه. (حمود الغامدي، 2008، صفحة 38)

يعرفها حسن بقوله: "هي ميل عام لتفضيل حالات معينة عن أخرى ، ويعني جانب التفضيل هنا أن القيمة تتعلق بالمشاعر والعواطف التي نقيم على أساسها ما نعتبره جيداً أو سيئاً ، وتتميز المشاعر المتأصلة في القيم بطبيعتها الدافعة ، طالما أنها تكون بمثابة الإشارات التي تميز أو تلقي الضوء على الجوانب الجاذبة في بيئة الفرد والتي يجب أن يبحث عنها ، والجوانب غير الجاذبة التي يجب أن يتجنبها الفرد أو يغيرها ، أما الميل العام فهو يعني أن القيم هي توجه عاطفي عام " (رواية، 2002، صفحة 151)

### مكونات القيم

ترتبط القيم بجوانب متعددة من الحياة الاجتماعية، وذلك لكونها عبارة عن حقائق مركبة متعددة فهي نتاج اجتماعي من خلال التنشئة والتفاعل الاجتماعي ويرى " بارسونز" وغيره من علماء الاجتماع والأنثروبولوجيا أن القيمة تتكون من ثلاث مكونات هي: المكون العقلي المعرفي (الاختيار) المكون الوجداني النفسي (التقدير) المكون السلوكي الإرشادي الخلقى (الفعل) (بوطرفة، 2005، صفحة 21)

### أولاً: المكون العقلي المعرفي:

وهو يتضمن إدراك موضوع القيمة وتمييزه عن طريق العقل أو التفكير، ومن حيث الوعي بما هو جدير بالرغبة والتقدير مثل المعتقدات ويتكون من ثلاث درجات أو خطوات متتالية هي: استكشاف البدال الممكنة، والنظر في عواقب كل بديل، ثم الاختيار الحر.

## ثانيا: المكون الوجداني النفسي (التقدير):

ومعياره التقدير الذي ينعكس في التعلق بالقيمة والاعتزاز بها، والشعور بالسعادة لاختيارها والرغبة في إعلانها على الملأ، ويعتبر التقدير المستوى الثاني في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم ويتكون من خطوتين متتاليتين هما الشعور بالسعادة لاختيار القيمة، وإعلان التمسك بالقيمة على الملأ.

## ثالثا: المكون السلوكي الإرشادي الخلقى (الفعل):

ومعياره الممارسة والعمل أو الفعل ويشمل الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو يتسع مع القيمة، المتقاة على أن تتكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سنحت الفرصة لذلك، وتعتبر الممارسة المستوى الثالث في سلم الدرجات المؤدية للقيم، وتتكون من خطوتين متتاليتين هما: ترجمة القيمة إلى ممارسة، أو بناء نمط قيمي. (عياد، 2011، صفحة 45)

## عملية اكتساب القيم ومحدداته

أولاً: عملية اكتساب القيم يعرف " ريتشر (N.Resher) عملية اكتساب القيم بأنها " العملية التي يتبنى الفرد من خلالها مجموعة معينة من القيم مقابل التخلي عن قيم أخرى " (عكاشة و محمد شفيق زكي، 1998، صفحة 243)

ويرى " كراثول " أن اكتساب القيم يحدث عبر عمليات تدوير على نحو هرمي ذات خمس مستويات هي:

**1/ مستوى الاستقبال:** ويشير هذا المستوى إلى مرحلة وعي المتعلم بالمشكلات المحيطة، ورغبته في استقبالها وضبط انتباهه، وتوجهه نحو مشكلات معينة دون غيرها في نظره.

**2/ مستوى الإجابة:** وينتقل الفرد في هذه الفترة إلى مرحلة الاندماج في الموضوع أو الظاهرة، يرافقه شعور بالارتياح لذلك.

**3/ مستوى التقييم:** في هذه المرحلة يبدأ الفرد بإعطاء قيمة وتقدير للأشياء أو الظواهر أو الموضوعات.

**4/ مستوى التنظيم:** في هذه المرحلة يطلع الفرد على العلاقات المتبادلة بين القيم، ويعمل على إعادة تنظيمها في سلم قيمي مبين مدى سيادة كل قيمة على القيم الأخرى.

5/مستوى الوسم بالقيمة: وهي آخر مرحلة في عملية التدويب وتتميز استجابة الفرد فيها بالاتساق في المواقف، وفي هذه المرحلة يتم إصدار السلوك دون استشارة الانفعالات ويوسم بقيمة تدل على نمط سلوكه وحياته.

### محددات القيم

بينما يرى " موريس " إن محددات اكتساب القيم تأتي في ثلاث محددات أساسية يمكن تناولها على النحو التالي:

1) **محددات بنية اجتماعية:** حيث يمكن تقسيم أوجه التشابه والاختلاف بين أفراد في قيمهم في ضوء اختلاف المؤثرات البيئية والاجتماعية (المستوى الاقتصادي، الاجتماعي، الديني، المهنة والمستوى التعليم..).

2) **محددات سيكولوجية:** وتتضمن سمات الشخصية ودورها في تحديد التوجهات القيمة للأفراد.

3) **محددات بيولوجية:** وتشمل الملامح والصفات الجسمية كالتطول والوزن والتغيرات في هذه

اللامح وما يصاحبها من تغير في القيم " (عكاشة و محمد شفيق زكي، 1998، صفحة

(242)

### خصائص القيم

تتميز القيم بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من المفاهيم الأخرى كالحاجة أو الدافع أو المعتقد أو الاتجاه أو السلوك ويمكن إجمال أهمها فيما يلي:

■ إنسانية: بمعنى أنها تختص بالبشر دون غيرهم، وهذا ما يميزها عن الحاجات التي تخص البشر وغيرهم.

■ غير مرتبطة بزمن معين: فالقيم إدراك يرتبط إدراك بالماضي والحاضر والمستقبل، وهي بهذا المعنى تتعد عن معنى الرغبات أو الميول التي ترتبط بالحاضر فقط.

■ أنها تمتلك صفة الضدية: فكل قيمة ضدها مما يجعل لها قطبا إيجابيا وقطبا سلبيا، والقطب الإيجابي وهو وحده الذي يشكل القيمة، في حين يمثل القطب السالب ما يمكن أن نسميه (ضد القيمة، أو عكس القيمة..).

■ أنها متعلمة: أي أنها مكتسبة من خلال البيئة وليست وراثية، بمعنى أنه يتم تعلمها واكتسابها عن طريق مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة.

■ أنها ذاتية: بمعنى ان وزن القيمة وأهميتها يختلف من طرف لآخر. (الزبود، 2011، الصفحات 25-26)

■ أن القيمة ترتبط بالأفكار والمبادئ والاتجاهات المقبولة في المجتمع: ومن ثم فهي توضح الطرق والوسائل المختلفة التي يجب أن يسلك في ضوءها الإنسان حتى يحقق أهدافه " (عكاشة و محمد شفيق زكي، 1998، صفحة 247)

■ أنها صعبة الدراسة: أي تحتاج دراسة علمية بسب تعقيدها.

■ أنه نسبية، أي تختلف من شخص لآخر بالنسبة لحاجاته ورغباته وتربيته، وظروفه، ومن زمن الى زمن، ومن مكان لآخر، ومن ثقافة لأخرى. (العميان، 2008، صفحة 108)

■ تتصف بالهرمية: أي ان قيم كل فرد تكون مرتبة تنازليا طبقا لأهميتها له من الأهم فالمهم، حيث تسود لدى كل فرد القيم الأكثر أهمية بالنسبة له.

■ تكون القيم إما في صريحة تتضح من خلال التلفظ بها، أو ضمنية تتضح من خلال سلوك الفرد وأنشطته المختلفة. " (العمرى، 2003، صفحة 17)

■ القيم بصيغة اجتماعية: أي أنها تنطلق من إطار اجتماعي، إذ يعتبر المجتمع بمختلف مؤسساته (الأسرة، المدرسة، زملاء....) المصدر الذي تنبعث منه وتنمو في إطاره القيم وعلى أساسها يتم الحكم على الأفراد. " (المعاينة، 2007، صفحة 183)

■ تتصف بالعمومية، فهي تشكل نمودجا عاما ومشاركا بين جميع أفراد المجتمع وبموجبه يحكمون على سلوكياتهم، وسلوكيات الآخرين إما بالقبول أو الرفض. " (بوطرفة، 2005، صفحة 23)

## نظريات المفسرة للقيم

تعددت النظريات النفسية المفسرة للقيم وتكوينها وتغيرها، على وفق الأرضية الفكرية التي يقف عليها كل منظور العلماء الذين وضعوا تصوراتهم حول موضوع القيم.

1. **منظور التحليل النفسي** : سيجموند فرويد وهو المعبر الرئيسي لهذا المنظور يرى أن الطفل أثناء عملية التنشئة الاجتماعية يتوحد مع الوالدين، وبهذه العملية التوحدية يستدمج قيمه، وهذا يؤدي إلى تكوين (الأنا الأعلى) الذي يتكون بدوره من (الضمير) و (الأنا المثالية).

(عياد و.، 2011، صفحة 54)

و(الأنا الأعلى) يعتبر الممثل الداخلي للقيم التقليدية السائدة في المجتمع وهو يمثل كل ما هو مثالي وليس ما هو حقيقي، وينزع إلى الكمال بدلا من اللذة التي يسعى (الهو) دائما إلى إشباعها مما يجعل الأنا الأعلى والهو في تعارض وصراع ومستثمرين، ذلك أن المعايير الأخلاقية تمثل محاولة المجتمع قمع الدفعات البدائية العدوانية (الهو) أما (الأنا) فتمثل الجهاز الإداري لتنظيم وتنسيق عمل الأجهزة الثلاثة للشخصية والوصول بها إلى حالة التكامل و (الأنا) يحكمه مبدأ الواقع الذي يمكنه من إقامة العلاقة مع البيئة الاجتماعية.

2. **المنظور السلوكي** : يقرر السلوكين ومنهم " هل " تسكز " أن المرء بغية قيمه وأحكامه وسلوكه على وفق ما يترتب على سلوكه على وفق ما يترتب على سلوكه من إحساس بالألم عند الاشباع نتيجة للعقاب، أو إحساسه بالمتعة أو الإشباع نتيجة للمكفأة والسلوك القيمي المرغوب فيه، إذا ما عزز سلبيا فإن ذلك يؤدي إلى تقوية السلوك القيمي المرغوب فيه، الأمر الذي يؤدي إلى تغيير نظرة الفرد نحو العالم، لذلك يرى الفرد أن العالم غير آمن، ولا يشبع حاجاته على وفق القيم التي آمن بها، وعلى هذا فإن الفرد يغير من قيمه تجنباً للإحساس بالألم وعدم الأمان نتيجة تعزيز السلبي لسلوكه القيمي.

وإذا ما حصل الفرد على تعزيز إيجابي على سلوكه القيمي الجديد فإنه سيكرر ذلك السلوك انطلاقاً من أن الفرد يتعلم تغيير قيمه بواسطة عمليات الارتباط والتعزيز. (وحيد، 2001، صفحة 72)

3. **منظور التعلم الاجتماعي** : يؤكد أصحاب هذه النظرية على أهمية العوامل البيئية التي تعمل على تكوين شخصية الفرد. ويرى أصحاب هذه النظرية أن معظم أشكال السلوك يتم اكتسابها من خلال المحاكاة أو التوحد مع الراشدين وهي عملية تتم نتيجة محاكاة الطفل لأنماط السلوك الذي لم يحاول الآباء تعليمه لأبنائهم بشكل مباشر.

ويرى " كولبرج " أن عملية اكتساب القيم تتم عن طريق تعزيز الإيجابي والتعزيز السلبي ويتعامل الأفراد مع القيم على أنها إما إيجابية وإما سلبية، كما أنها ليست أكثر من استنتاجات من السلوك الظاهر للفرد. (عياد و.، 2011، صفحة 54)

4. **المنظور المعرفي** : تنظر هذه النظرية إلى اكتساب القيم على أنها عملية إصدار أحكام ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنمو التفكير عند الطفل واكتساب القيم من وجهة نظر هذه المدرسة ليس محاكاة

لنموذج اجتماعي، أو تكييفاً للسلوك الأخلاقي بمقتضى المثيرات البيئية، أو الإذعان لقواعد مهينة وإنما تؤكد أن الخلق ينشأ من محاولة الفرد تحقيق التوازن في علاقاته الاجتماعية، وقدراته العقلية ويعتبر "بياجيه" من أوائل أصحاب هذه المدرسة حيث أبدى اهتماماً في بعض دراساته بنمو حكم الطفل الأخلاقي، وطريقته في التفكير حول الأسئلة تتعلق بالصواب والخطأ وفهمه للقوانين الاجتماعية. (عياد و.، 2011، صفحة 55)

5. **المنظور الظاهري** : يرى " روجر " أن للبشر دافع فطري واحد هو النزعة نحو تحقيق الذات ويقول " إن هذا المفهوم يكفي لتفسير السلوك البشري كله، والكائن الحي يستجيب للمجال الظاهري على وفق ما يخبره ويدركه، والمجال الإدراكي هو " واقع بالنسبة للمري ، إذ أن الواقع عنده هو ما يظنه الحقيقة بغض النظر عن احتمال كونه حقيقي أو غير حقيقي، وينمو الفرد بتفاعله مع البيئة، يبدأ بالمفاضلة بين الذات وبين البيئة {.....} وعليه فإن بناء الذات يتكون نتيجة للتفاعل مع البيئة. ومع أحكام الآخرين التقييمية فيبدأ الفرد في بناء تصور خاص عن نفسه في علاقاته مع البيئة ويضفي على الخبرات قيمة ربما تكون إيجابية أو سلبية، وهذه القيم المرتبطة بخبرات الفرد، قيم يخبرها بصورة مباشرة، وفي بعض الأحيان يأخذها من الآخرين أو يستخدمها " (وحيد، 2001، الصفحات 73-74)

## وظائف القيم

القيم مجموعة من الوظائف، تعمل على ضبط سلوك الأفراد والجماعات ويمكن تناول وظائف القيم على المستويين الفردي والجماعي.

### أولاً : وظائف القيم الفردية والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية :

- أن القيم تهيء للأفراد اختبارات معينة تحدد السلوك الصادر عنهم، أي تحدد أشكال الاستجابات تجاه المواقف المختلفة، ما يجعلها تؤدي دوراً مهماً في تشكيل شخصية الفرد.

- تعطي القيم الإنسان إمكانية أداء ما هو مطلوب منه، وتزوده بالقدرة على التكيف مع الآخرين.

- تؤدي القيم إلى تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لأن كل مرحلة عمرية يمر بها الإنسان نسق من القيم يميزها عن المراحل الأخرى.

وهذا النسق القيمي يعمل على تحقيق توافق الفرد مع المعايير الاجتماعية السائدة في مجتمعه.

## ثانيا :وظائف القيم الجماعية :

-تدفعنا القيم إلى تفضيل أو تبني إيديولوجية ساسية أو دينية دون أخرى وتوجهنا لبتني مواقف ومعتقدات، أو اتجاهات نعتقد أنها جديرة بالاهتمام والدفاع عنها. (المهاشمي، 1984، صفحة 166)

-تساهم القيم في نقل التراث عن الأجيال، والمحافظة على أصالة المجتمع فهي تعد بمثابة حلقات تترايط بها الأجيال عبر العهود والأزمنة المتعاقبة فكل جيل يتعلم الأنماط السلوكية الخاصة بمجتمعه من الأجيال السابقة.

وتتكامل وظائف القيم على المستويين الفردي والجماعي لتعطي في النهاية أفرادا قادرين على التكيف الإيجابي مع متطلبات الحياة وظروفها، من أجل أداء الدور المنوط بها، كما تعطي المجتمع هويته المميزة له عن غيره لذا يحرص كل مجتمع على تنشئة أفراد متشبعين بثقافته وقيمه الخاصة .

## القيم وعلاقته بالعمل

لقد نالت القيم، عموما، قدرا كبيرا من الاهتمام منذ فجر الفكر الإنساني، وقد ازدادت أهمية دراسة القيم، ولاسيما قيم العمل والإنتاج، مع بزوغ فجر العولمة وهمينة أطروحاتها وشيوع أوضاع جديدة تتمثل بالخصخصة، والتقسيم العالمي للعمل، وشيوع ثقافة الاستهلاك، وغيرها من التعبيرات والاتجاهات الدالة على تراجع الجغرافيا بعد سقوط المعنى التقليدي للحدود بين دول العالم نتيجة ثورة الاتصالات الهائلة التي منحت دول المركز الرأسمالية السيادة في قدرتها على تصدير أنماطها القيمية والثقافة الاستهلاكية نحو الدول النامية .

ويأتي الحديث عن العمل والقيم المرتبطة به منذ أن العمل بحد ذاته أصبح يمثل هوية الفرد الاجتماعية داخل المجتمعات التقليدية عندما كانت الأسرة، أو القبيلة هي التي ينتسب إليها الفرد. وهنا تتسع معاني العمل من الحدود الفردية، بالمعنى الاقتصادي، إلى مضامين اجتماعية أشمل داخل المجتمع وأنساقه المختلفة، ولعل أبرز ما يحدد هذه المضامين هو نوعية الثقافة وأنماط التنشئة الاجتماعية السائدة التي ينتشر بها الأفراد داخل هذا المجتمع.

ويعد العمل والقيم المتعلقة به واحدة من قيم الحضارة الحديثة، إذ هناك العديد من الباحثين من أطلقوا عليها ( قيم العمل ) لأنها القيم التي يؤمن بصحتها العامل وضرورة الالتزام بها، وتشكل مصدر مهما لتأثير على سلوكه، وكذلك يطلق عليها بمعتقدات العمل، ولكن الجوهر واحد.

كما عرفت بأنها القيم أو المعتقدات التي يؤمن بها الأفراد في نطاق العمل .

## الخلاصة

إن تطرق والبحث في ثقافة قيم العمل يعد بداية لبناء بلاد تحترم فيها هذه القيم ومدركة أن الإنسان وحده إذا امتلك حقوقه وحرياته ونظام قيمى قوى يصبح بقدرته أن يعطى المزيد لبلاده فى أى مجال يستطيع العمل فيه ويساهم فى بناء ثقافة إنسانية تحقق الخير للجميع دون تمييز أو تفريق ، وهذا ما يجعل القوى الاستعمارية تسعى بشكل دائم فى تغييب هذه الثقافة لإدراكها أن تسلح الإنسان بقيمه فى جميع الميدان سيشكل العامل الأساسى فى استهاض الهمم للقضاء على نفوذ هذه القوى والجهات الطامعة فى قدرات البلاد . فالمجتمعات البشرية تقاس مراتبها فى الرقى بمقدار ما لها من أهلية الممارسة لحرىاتها وحقوقها ونسقتها القيمى ومن شمول الوعى بدورها ومن صدق الاستعداد للدفاع عنها .

ومن هنا تتجلى أهمية الوعى والتثقيف بقييم العمل الذى يأتى من تأثير المنظمات المعنية بالسلوك وعلم النفس والاجتماع الذين يعملون على رفع وعى الأفراد وتنويرهم بالتأثير الإيجابى لقييم العمل على الجوانب السلوكية والنفسية كبشر لهم كل الحق فى العيش بكرامة أو حرية ، وحياة خالية من الخوف والعوز والاضطهاد.

---

---

## الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

## تمهيد

بعد القيام بتحديد الإشكالية، وفرضياتها، ودواعي هذه الدراسة وأهدافها في الفصل الأول والتطرق الى تقدير الذات وعناصره في الفصل الثاني، ومن ثم التعرض لقيم العمل في الفصل الثالث، قام الباحثان في هذا الفصل باستثمار معلومات الجانب النظري ضمن إجراءات المنهجية للدراسة الميدانية في هذا الفصل.

### منهج الدراسة:

"المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. (بدوي، 1977، صفحة 5)

اعتمد الباحثان في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وهو ما يتناسب مع طبيعة الدراسة، التي تستلزم جمع المعلومات الكمية والكيفية عن الظواهر المدروسة ووصفها وتحديد نوع العلاقة التي تربط بينها، وتحليل النتائج وتفسيرها على ضوء الخلفية النظرية في الموضوع.

### حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تمثلت في بلدية العطف بدائرة بنورة ولاية غرداية.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في الموسم الجامعي 2021\2022 وبالتحديد في شهر يوليو.

الحدود الموضوعية: تقدير الذات وعلاقته بقيم العمل لدى عمال النظافة والمهنيين ببلدية العطف.

### مجتمع الدراسة وعينته:

#### مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في عمال النظافة ببلدية العطف دائرة بنورة ولاية غرداية والبالغ عددهم 50 عاملاً.

#### عينة الدراسة:

تم الاعتماد على المسح الشامل لمجتمع الدراسة وبهذا تقدر عينة الدراسة ب 50 عاملاً نظافة تابعين لبلدية العطف.

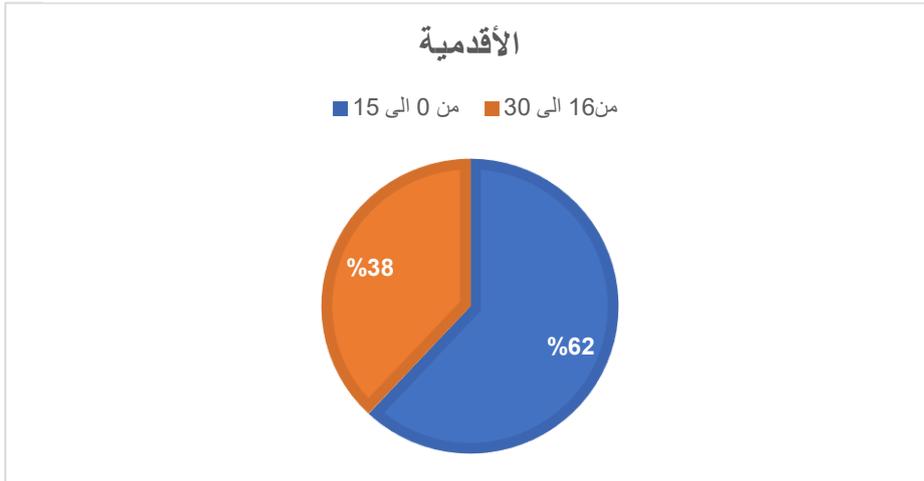
والجداول الآتية توضح خصائص العينة المراد دراستها:

## جدول 1 يوضح عينة الدراسة حسب سنوات الأقدمية

النسبة	التكرار	الفئة
62%	31	من 0 إلى 15
38%	19	من 16 إلى 30
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول أن فئة العمال الذين تتراوح أقدميتهم ما بين 0 و 15 سنة يمثلون نسبة 62%، ثم تليها فئة العمال الذين تتراوح أقدميتهم من 16 إلى 30 سنة تقدر نسبتهم 38%.

## رسم توضيحي 2 يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية

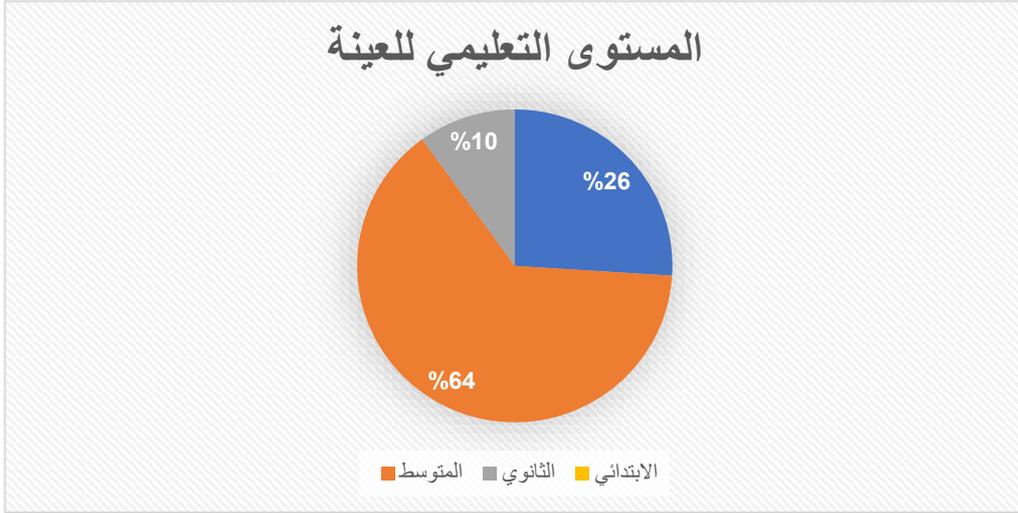


## جدول 2 يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
26%	13	الابتدائي
64%	32	المتوسط
10%	05	الثانوي
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول أن فئة العمال لمستوى التعليمي المتوسط يمثلون نسبة 64%، ثم تليها فئة العمال لمستوى الابتدائي 10 بنسبة %، ثم فئة الثانوي بنسبة 10%.

### رسم توضيحي 3 توضيح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



### أدوات الدراسة:

هي الوسيلة التي يجمع من خلالها الباحث البيانات، ولعل أول ما يجب على الباحث عمله هو اختيار عينة يدرسها، ومن ثم انتقاء الأداة المناسبة لتحقيق من فرضه.

إن هدف البحث وطبيعة الفروض المطروحة والتساؤل العلمي حول مشكلة البحث تحكم وتحدد نوع أداة البحث التي تناسب جمع البيانات ومعلومات عن الحالات المدروسة لدى قمنا باختيار مقياس تقدير الذات لكوبر سميث ومقياس القيم التنظيمية لأحمد بن علي الصميلي.

### التعريف بالاختبار:

#### • اختبار تقدير الذات لكوبر سميث

صمم هذا المقياس من طرف الباحث الأمريكي كوبر سميث 1967 ولهذا المقياس اتجاه تقييمي نحو الذات في المجالات الاجتماعية الأكاديمية، العائلية والشخصية.

وتضيف ليلي عبد الحميد 1985 أن مقياس كوبر سميث تمت ترجمته إلى العربية من طرف فاروق عبد الفتاح 1981 ويتكون من خمس وعشرون عبارة (25) معدة لقياس تقدير الذات وهي الصورة

الخاصة بالكبار الذين يتجاوزون سن السادسة عشر (16) سنة، منها العبارة السالبة ذات الأرقام: 2: 25\24\23\22\21\18\17\16\15\13\12\10\7\6\3\

والعبارات الموجبة ذات الأرقام: 20\19\14\11\9\8\5\4\1.

وتقابل كل بند من بنود المقياس إجابتان (تنطبق ولا تنطبق).

### طريقة التصحيح:

يمكن الحصول على درجات مقياس كوبر سميث باتباع الخطوات التالية:

✓ إذا كانت الإجابة " لا تنطبق " على العبارات السالبة بمنحه (1)، أما إذا كانت إجابته " تنطبق " بمنحه (0)

✓ إذا كانت الإجابة على العبارات الموجبة " تنطبق " بمنحه (1) أما إذا كانت الإجابة " لا تنطبق " بمنحه (0)

✓ يمكن الحصول على الدرجة الكلية للمقياس بجمع عدد العبارات الصحيحة وضرب التقدير الكلي في العدد (4). (عبد الحميد عبد الحفيظ، 1985، صفحة 15)

يتضمن مقياس تقدير الذات "لكوبر سميث " على أربعة مقاييس فرعية، المتمثلة في

### جدول 3 يوضح أبعاد مقياس الذات لكوبر سميث

الأبعاد	أرقام العبارات	الدرجات الخام
الذات العامة	15\13\12\10\7\4\3\1 25\24\19\18	12
الذات الاجتماعية	21\14\8\5	04
المنزل والوالدين	22\20\16\11\9\6	06
العمل	23\7\2	03

## اختبار القيم التنظيمية لأحمد بن علي الصميلي:

صمم هذا المقياس من طرف الباحث: أحمد بن علي الصميلي 2014م. يتكون المقياس من جزئين الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة والتي تتضمن المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفة لأفراد الدراسة ممثلة (جهة العمل، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر) أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتكون من ثلاثة محاور هي:

### جدول 4 يوضح أبعاد القيم التنظيمية لأحمد بن علي الصميلي

العدد	أرقام العبارات	عدد العبارات
03	3\2\1	قيمة عدالة التوزيع
03	6\5\4	عدالة الإجراءات
04	10\9\8\7	قيمة عدالة التعامل
04	14\13\12\11	قيمة الأمانة
04	18\17\16\15	قيمة النزاهة
04	22\21\20\19	قيمة التعاون
03	25\24\23	قيمة الثقة
04	29\28\27\26	قيمة المشاركة
04	33\32\31\30	قيمة الابداع

### درجة المعالجة الاحصائية:

إذا كانت الإجابة بدرجة منخفضة جدا نمنحه (01).

إذا كانت الإجابة بدرجة منخفضة نمنحه (02).

إذا كانت الإجابة بدرجة متوسطة نمنحه (03).

إذا كانت الإجابة بدرجة عالية نمنحه (04).

إذا كانت الإجابة بدرجة عالية جدا ننح (05).

### أدوات تحليل النتائج:

يعتبر الإحصاء وسيلة أساسية في أي بحث علمي لأنه يساعد الباحث على تحليل ووصف البيانات بمزيد من الدقة، وعليه تم الاعتماد على مجموعة من الاختبارات الإحصائية لمعالجة البيانات، وذلك على النحو التالي:

- تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- إضافة الى حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة مدى وجود العلاقة بين المتغيرين أو عدمها واختبار (ت) لدراسة الفروق.
- كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (Spss) في المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها.

### إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

بعد تحضير الاستبيان الخاص بالدراسة وبعد الحصول على الإذن من بلدية العطف لولاية غرداية، وبعد اختيار العينة الخاصة بالدراسة، تم تطبيق أداتي الدراسة وهما مقياس تقدير الذات لكوبر سميث الصورة الخاصة بالعمل ومقياس القيم التنظيمية لأحمد بن علي الصميلي، ولحدودية المستوى التعليمي لأغلبية أفراد العينة ولكون أسئلة الاختبارين طويلة وتحتاج الدقة والتركيز والفهم اعتماد الباحثان على أداة المقابلة مع كل فرد من أفراد العينة.

أما عن فترة المقابلات والحصول على الإجابات فقد تركت الحرية لأفراد العينة في اختيارها مراعاة لظروف العمال.

وعند التعامل مع افراد العينة لاحظ الباحثان اهتمام العينة بالدراسة وتحاول مع جميع الأسئلة لكونها أول دراسة تهتم بهم.

---

---

الفصل الخامس  
عرض وتحليل النتائج

## عرض وتحليل النتائج:

### ❖ عرض وتحليل النتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تقدير الذات، ومتغير قيم العمل لدي عمال النظافة ببلدية العطف ولاية غرداية.

تم حساب معامل الارتباط بيرسون Pearson

كما هو موضح في الجدول:

جدول 5 يوضح معامل الارتباط بيرسون

الدلالة	الارتباط	معامل بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
0.05 دلالة		-0.327	10.037	171.60	50	تقدير الذات
			7.696	103.30	50	قيم العمل

أثبتت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط **ضعيفة عكسية تقدر بـ -0.327** بين تقدير الذات وقيم العمل، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة **0.05**. وفي مجموع خمسون (50) حالة (مبحوث) كان متوسط الدرجات في متغير تقدير الذات يساوي **171.60** بانحراف معياري قدره **10.037**، ومتوسط الدرجات في متغير قيم العمل يساوي **103.30** بانحراف معياري قدره **7.696**، وبالتالي توجد علاقة ضعيفة بين تقدير الذات وقيم العمل .

## جدول 6 النتائج العامة لقيم العمل

الانحراف المعياري SD	المتوسط الحسابي X	النسبة الكلية %	مجموع التكرارات N	العبارات الخاصة بقيم العمل
7.696	103.30	9.2%	153	بدرجة عالية جدا
		34.7%	573	بدرجة عالية
		25.2%	416	بدرجة متوسطة
		21.3%	352	بدرجة منخفضة
		9.4%	156	بدرجة منخفضة جدا
		100%	1650	المجموع

يعرض الجدول أعلاه النتائج الكلية لاستجابات عمال النظافة موزعة حسب نسب الإجابة على الدرجات الخمسة. وحسب نفس الجدول فإن نسب الدرجة العالية تبقى السمة الغالبة على الإجابات بنسبة 34.7%، ثم درجة متوسطة 25%، من جهة أخرى فإن وجود قيم العمل ايجابية يعكسها المتوسط الحسابي المقدر بـ 103.30، بانحراف معياري يساوي 7.696 وستعرض فيما بعد بالتفصيل لهذه النتائج حسب محاور المقياس.

الانحراف المعياري SD	المتوسط الحسابي X	النسبة الكلية %	مجموع التكرارات N	العبارات الخاصة بتقدير الذات
10.037	171.60	71.6%	895	تنطبق
		28.4%	355	لا تنطبق
		100%	1250	المجموع

يعرض الجدول أعلاه النتائج الكلية لاستجابات العمال النظافة موزعة حسب نسب الإجابة على الدرجتين وحسب نفس الجدول فإن نسب الموافقة تبقى السمة الغالبة على الإجابات بنسبة 71.6%،

ثم عدم الموافقة بنسبة 28.4%، من جهة أخرى فإن وجود تقدير الذات الإيجابية يعكسها المتوسط الحسابي المقدر بـ 171.60، بانحراف معياري يساوي 10.037 وستعرض فيما بعد بالتفصيل لهذه النتائج حسب محاور المقياس.

#### ❖ عرض وتحليل الفرضية الأولى، والتي مفادها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الذات بين فئات عمال النظافة تعزى إلى متغير الأقدمية

جدول 08 يبين قيمة (ت) لدلالة الفروق في تقدير الذات بين فئات العمال في الأقدمية:

المتغير (فئة العمال)	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T قيمة المحسوبة	قيمة T الجدولة	مستوى الدلالة	تحقق الفرضية
من 0 إلى 15 سنة	32	171.88	11.106	48	0.390	2.92	0.05	تحقق
من 16 إلى 30 سنة	18	171.11	8.065					

من قراءة الجدول نجد أنّ المتوسط الحسابي لتقدير الذات لدى عينة (من 0 إلى 15 سنة) والبالغ عدد أفرادها 32 فرداً قدر بـ : 171.88 بانحراف معياري قيمته 11.106، بينما كان المتوسط الحسابي لتقدير الذات لدى عينة (من 16 إلى 30 سنة) ذات 18 فرداً يقدر بـ : 171.11 بانحراف معياري قيمته 8.065، كما كانت قيمة T المحسوبة 0.390، بينما كانت قيمة T الجدولة 2.92 عند درجة الحرية 48 ومستوى الثقة 0.95 حيث كان مستوى الدلالة 0.05.

وبما أنّ قيمة T المحسوبة كانت أقلّ من قيمة T الجدولة فإنّه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المتوسطين الحسابيين للعينتين في مقياس تقدير الذات ، وبالتالي فإنّ الفرضية لم تتحقق.

### ❖ عرض وتحليل الفرضية الثانية، والتي مفادها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الذات بين فئات عمال النظافة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

المتغير (فئة العمال)	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الابتدائي	13	166.77	5.747
المتوسط	32	172.75	10.725
الثانوي	5	176.80	11.100
المجموع	50	171.60	10.037

مصدر التباين	مجموع المربعات	دح	متوسط المربعات	F	الدلالة	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	480.892	2	240.446	2.537	0.090	غير دال
خارج المجموعات	4455.108	47	94.790			
المجموع	4936	49				

حسب النتائج الموضحة في الجدول أعلاه فإن الفروق في القيم التنظيمية تبعا لمتغير المستوى التعليمي غير دالة إحصائية، وهذا يعني أن القيم التنظيمية لم تتأثر بتغير المستوى التعليمي، وأن هذه الأخيرة تعود إلى عامل الصدفة، وهذا يعني أن الفرضية تحققت.

### ❖ عرض وتحليل الفرضية الثالثة، والتي مفادها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قيم العمل بين فئات عمّال النظافة تعزى إلى متغيّر الأقدميّة:

المتغيّر (فئة العمّال)	العينة	المتوسّط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	درجة الحرّيّة	T قيمة المحسوبة	متوسط الفرق	الدّلالة الإحصائيّة	مستوى الدّلالة
من 0 إلى 15 سنة	32	103.03	7.917	48	0.326	-0.747	0.746	0.828
من 16 إلى 30 سنة	18	103.78	7.488					

من قراءة الجدول نجد أنّ المتوسّط الحسابيّ لتقدير الدّات لدى عيّنة (من 0 إلى 15 سنة) والبالغ عدد أفرادها 32 فرداً قدّر بـ: 103.03 بانحراف معياريّ قيمته 7.917، بينما كان المتوسّط الحسابيّ لتقدير الدّات لدى عيّنة (من 16 إلى 30 سنة) ذات 18 فرداً يقدر بـ: 103.78 بانحراف معياريّ قيمته 7.488 كما كانت قيمة T المحسوبة 0.326، بينما كانت قيمة متوسط الفرق -0.747 عند درجة الحرّيّة 48 والدلالة الإحصائية 0.746 حيث كان مستوى الدّلالة 0.05.

### ❖ عرض وتحليل الفرضية الرابعة، والتي مفادها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قيم العمل بين فئات عمّال النظافة تعزى إلى متغيّر المستوى التعليمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	المتغير (فئة العمال)
10.665	103.92	13	الابتدائي
6.052	103.38	32	المتوسط
9.680	101.20	5	الثانوي
7.696	103.30	50	المجموع

مصدر التباين	مجموع المربعات	دح	متوسط المربعات	F	الدلالة	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	27,277	2	13,638	0.223	0.801	غير دال
خارج المجموعات	2875,223	47	61,175			
المجموع	2902,500	49				

حسب النتائج الموضحة في الجدول أعلاه فإن الفروق في القيم التنظيمية تبعا لمتغير المستوى التعليمي غير دالة إحصائيا، وهذا يعني أن القيم التنظيمية لم تتأثر بتغير المستوى التعليمي، وأن هذه الأخيرة تعود إلى عامل النظافة، وهذا يعني أن الفرضية تحققت.

أشارت نتائج هذه الدراسة الى وجود علاقة ضعيفة عكسية بين تقدير الذات وقيم العمل لدى عمال النظافة ببلدية العطف ومغزى هذه نتيجة هو أن العامل كلما كان تقديره لذاته مرتفعا كلما كان قيم العمل منخفضا والعكس، فالعامل لديه حاجة أساسية للتقدير الموجب لذاته بما تتضمنه هذه الحاجة من تقدير واحترام وقبول من الآخرين، وهذا التفاعل بشأنه أن يوجه دوافع الفرد نحو أهداف مرغوبة ومن بينها الالتزام بالقيم داخل العمل.

وبهذا يكون لتقدير الذات تأثيرا على أداء العامل وفعاليتها، فكلما كان تقدير الذات مرتفعا ارتفع مستوى الالتزام بالقيم داخل العمل والعكس عند الانخفاض، فتقدير الذات يساعد العامل على اتخاذ توجهات مناسبة وتبني له قيم واضحة وسليمة ليتعامل مع الوضعيات المختلفة التي تعترضه فتعزيز ثقة الفرد في ذاته يجعله يستثمر كل طاقاته في مواجهة صعوبات والعقبات.

ومن هنا تبرز أهمية كل من تقدير الذات وقيم العمل في المجال العمل وخاصة لدى فئة عمال النظافة.

### اقتراحات الدراسة:

استناد لما أسفرت عنه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

1. إجراء دراسات تهدف الى الكشف عن العلاقة بين تقدير الذات وقيم العمل لدى عمال من بلديات أخرى وإجراء دراسة على عينة أكبر.
2. إجراء دراسات مقارنة بين عمال النظافة في بلديات الولاية، وذلك على ضوء عدد من المتغيرات كالسن، الأداء، الولاء التنظيمي ...
3. إضافة متغيرات أخرى ذات أهمية الى جانب متغيرات الدراسة الحالية كالتحفيز، والترقية..
4. زيادة الاهتمام بدراسة موضوع تقدير الذات وقيم العمل من خلال ربطه بمتغيرات أخرى لها تأثير على حياة العامل في النظافة.
5. القيام بدراسات تركز على ظروف عمال النظافة والسعي لتطبيق نتائج هاته الدراسات في الميدان لتحسين وتطوير.

قائمة المراجع

1. criper.Jgal. (2001). Building self-esteem.ohio. state university fact.sheet04hoffice.
2. J, M. (1999). Self-esteem (Vol. second edition). london: springer-publishing.
3. أحمد بن علي الصميلي. (2014). القيم التنظيمية ودورها في إحداث التغيير التنظيمي . أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلوم الأمنية كلية العلوم الاجتماعية والادارية . الرياض: جامعة نايف الغربية للعلوم الامنية .
4. أحمد عبداللطيف وحيد. (2001). علم النفس الاجتماعي (المجلد 1). عمان الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
5. إدريس زغيدي. (2014). تقدير الذات لدى الراشد المصاب بالعمى دراسة عيادية بتطبيق مقياس "كوبر سميث" لتقدير الذات . كلية العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة محمد خيضر .
6. الداھري، صالح حسين. (2005). مبادئ الصحة النفسية (المجلد الأولى). الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
7. الدريني ، عبدالعزيز حسين ، و آخرون. (بلا سنة). مقياس تقدير الذات (كراسة التعليمات)بلا. دار الفكر العربي .
8. الريماوي ، محمد عودة. (2004). علم النفس النمو . الأردن عمان : دار المسيرة .

9. اللحياني ، مريم حميدو ، و آخرون. (2010). تقدير الذات لدى الطلاب الموهوبين والمتفوقين متدني التحصيل الدراسي قراءة سيكولوجية . بحوث ودراسات علمية في مجال الموهبة والإبداع . الأردن.
10. بن درف سماعين ، مكّي محمد. (2020). تقدير الذات في بيئة العمل. جامعة محمد بن أحمد وهران2.
11. بورنان سامية. (2020). محاضرات مقياس العلاجزو المنحى الإنساني لطلبة السنة الثالثة تخصص علم النفس عيادي. المسيلة : كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة محمد بوضياف المسيلة .
12. بوزقزي رزيقة. (2015). علاقة تقدير الذات بالكفايات التدريسية لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية لبعض ثانويات ولايتي بومرداس والجزائر شرق. كلية العلوم الإجتماعية جامعة الجزائر 2.
13. جبريل موسى. (1998). تقدير الذات والتكيف لدى الطلاب الذكور -دراسة ميدانية في المدارس الثانوية الأكاديمية والمهنية رسالة دكتوراه. سوريا: جامعة دمشق.
14. حامد عبدالسلام زهران. (1977). التوجيه والارشاد النفسي (المجلد 2). القاهرة: عالم الكتب.
15. حسن رواية. (2002). السلوك التنظيمي المعاصر (المجلد 2). عمان الأردن: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
16. حمري صارة. (2012). علاقة تقدير الذات بالدافعية للإنجاز لدى تلامذة الثانوية مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية تخصص الصحة النفسية والتكيف المدرسي. كلية العلوم الإجتماعية جامعة وهران.
17. خليل عبدالرحمن المعايطه. (2007). علم النفس الاجتماعي (المجلد 2). عمان الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.

18. خولة الشايب. (2016). مستوى قيم العمل لأساتذة التعليم الإبتدائي في ظل بعض التغيرات دراسة ميدانية بمدينة ورقلة. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية.
19. راشد البوسعيدي. (2012). التعليم الأساسي وتنمية قيم العمل. مجلة جامعة دمشق، 02.
20. رمضان رشيدة عبدالرؤف. (2000). افاق معاصرة في الصحة النفسية للأبناء . القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
21. ريزنز دبليو ، روبرت، و اخرون. (2005). تعزيز تقدير الذات إعادة بناء وتنظيم نفسك لنجاح في الألفية الجديدة (المجلد الأولى). مكتبة جرير.
22. سيد ، سليمان ، عبدالرحمن. (1992). بناء مقياس تقدير الذات لدى عينة من أطفال المرحلة الإبتدائية بدولة قطر دراسة سيكومترية -مجلة علم النفس . القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
23. صالح أحمد. (1995). قياس تقديرالذات. فلسطين: مجلة القياس التربوي.
24. عبدالرحمن بدوي. (1977). مناهج البحث العلمي (المجلد الثالثة). الكويت: وكالة المطبوعات شارع فهد السالم.
25. عبدالرحمن بن حمودالغامدي. (2008). قيم تعظيم البلد الحرام ووعي طلاب المرحلة الثانوية بها. رسالة ماجستير. السعودية: جامعة أم القرى.
26. عبدالفتاح دويدار. (1999). سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات والاتجاهات. بيروت : دار النهضة العربية.
27. عوض بن سعيد العمري. (2003). القيم الشخصية وعلاقتها بمستوى الأداء لدى طلاب الكليات العسكرية . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية كليات الدراسات العليا. الرياض السعودية: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية .

28. فاضل عباس، و جاسم رحيم. (2016). قيم العمل ودورها في تحديد نمط القيادي لدى المديرين قسم إدارة الأعمال. البصرة: الجامعة التقنية الجنوبية.
29. كفاي ، علاء الدين. (1999). الإرشاد والعلاج النفسي الأسري (المجلد الأول). القاهرة: دار الفكر العربي.
30. كفاي علاء الدين. (1989). تقدير الذات وعلاقته بالتنشئة الوالدية والأمن النفسي. المجلة العربية للعلوم الإنسانية، 39.
31. لوكيا الهاشمي. (1984). مفاهيم اساسية في علم النفس الاجتماعي (المجلد 1).
32. ليلي عبدالحميد عبدالحفيظ. (1985). مقاييس تقدير الذات للكبار والصغار (المجلد 1). القاهرة: دار النهضة المصرية.
33. ماجد الزبود. (2011). الشباب والقيم في عالم متغير . عمان الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
34. محمد جمال يحياوي. (2003). دراسات في علوم النفس. وهران : دار الغريب .
35. محمود سلمان العميان. (2008). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
36. محمود فتحي عكاشة، و محمد شفيق زكي. (1998). مدخل الى علم النفس الاجتماعي (المجلد 1). الإسكندرية مصر: المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع.
37. معمريه بشير. (2012). علم النفس الذات - تقنين استبيانات على المجتمع . القبة الجزائر : دار الخلدونية للنشر والتوزيع .
38. موسى جبريل . (1983). تقدير الذات والتكيف لدى الطلاب الذكور . دراسة ميدانية في المدارس الثانوية الأكاديمية والمهنية -رسالة دكتوراه-غير منشوره. سوريا: جامعة دمشق.

39. نعيمة شماع. (1977). الشخصية . القاهرة : منشورات المنظمة العربية والثقافية والعلوم .
40. نوال بوطرفة. (2005). القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية . مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع . الأردن: كلية الدراسات العليا الجامعة الأردنية .
41. نوال بوطرفة. (2005). القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية . مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع . الجامعة الاردنية : كلية الدراسات العليا .
42. وائل محمود عياد. (2011). قيم العمل والقيم وعلاقتها بتصورات المستقبل . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية تخصص علم النفس . فلسطين : كلية التربية جامعة الأزهر .
43. وائل محمود عياد. (2011). قيم العمل والقيم وعلاقتها بتصورات المستقبل . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية تخصص علم النفس . غزة فلسطين : كلية التربية جامعة الأزهر .

## قائمة الملاحق

1. استبيان تقدير الذات:

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

استبيان

سيدي

يسعدني أن أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي، تفضل سيدي بقراءة كل عبارة لوحدها، ثم ضع العلامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيك بكل صدق وموضوعية. علما أنه لا توجد إجابة خاطئة وأخرى صحيحة مادامت تعبر عن رأيك بصدق. كما أن كل المعلومات ستحظى بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. أولا: البيانات الشخصية

فضلا ضع علامة (✓) أمام المكان المناسب لاختيارك:

- 1/ الجنس : ذكر  أنثى
- 2/ العمر: (بالسنوات)
- 3/ الحالة العائلية : متزوج  أعزب  مطلق  أرمل
- 4/ المستوى الوظيفي:
- 5/ المؤهل العلمي:
- 6/ سنوات الخبرة المهنية:

ثانيا: الاستبيان:

تفضل بقراءة كل عبارة لوحدها وضع العلامة (x) أمام الخيار المناسب لك حسب ما تشعر به حقا و مضمون العبارة في نفسك

الرقم	العبارة	تنط بق	لا تنط بق
01	لا تضايقني الأشياء عادة		
02	أجد من الصعب عليا أن أتحدث أمام مجموعة من الناس		
03	أود لو أستطيع أن أعبر أشياء في نفسي		
04	لا أجد صعوبة في اتخاذ قراري بنفسي		
05	يسعد الآخرون بوجودهم معي		
06	أتضايق بسرعة في المنزل		
07	أحتاج وقتا طويلا كي أعتاد على الأشياء الجديدة		
08	انا محبوب بين الأشخاص من نفس سني		
09	تراعي عائلتي مشاعري عادة		
10	استسلم بسهولة		
11	تتوقع عائلتي مني الكثير		
12	من الصعب جدا أن اضل كما أنا		
13	تختلط الأشياء كلها في حياتي		
14	يتبع الناس أفكارني عادة		
15	لا أقدر نفسي حق قدرها		
16	أود كثيرا لو أترك المنزل		
17	أشعر بالضيق من عملي غالبا		
18	مظهري ليس وحيها مثل معظم الناس		
19	إذا كان لدي شيء أريد أن أقوله فإنني أقوله عادة		
20	تفهمني عائلتي		

## الملاحق

		معظم الناس محبوبون أكثر مني	21
		أشعر عادة كما لو كانت عائلتي تدفعني لعمل الأشياء	22
		لا ألقى التشجيع عادة فيما أقوم به من الأعمال	23
		أرغب كثيرا أن أكون شخصا آخر	24
		لا يمكن للآخرين الاعتماد عليا	25

شكرا لكم جزيل الشكر على تعاونكم

## 2. استبيان تقدير الذات لأحمد بن علي الصميلي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

استبيان

سيدي(ة): ...

يسعدني أن أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي، تفضل سيدي بقراءة كل عبارة لوحدها، ثم ضع العلامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيك بكل صدق وموضوعية. علما أنه لا توجد إجابة خاطئة وأخرى صحيحة مادامت تعبر عن رأيك بصدق. كما أن كل المعلومات ستحظى بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

أولا: البيانات الشخصية

فضلا ضع علامة (✓) أمام المكان المناسب لاختيارك:

1/ الجنس : ذكر  أنثى

2/ العمر: (بالسنوات)

3/ الحالة العائلية : متزوج  أعزب  مطلق  أرمل

4/ المستوى الوظيفي:

5/ المؤهل العلمي:

6/ سنوات الخبرة المهنية:

ثانيا: الاستبيان:

تفضل بقراءة كل عبارة لوحدها وضع العلامة (x) أمام الخيار المناسب لك حسب درجة توفر مضمون العبارة في مؤسستك.

الرقم	العبارة	درجة التوفر				
		بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة عالية	بدرجة عالية جدا
01	يتم توزيع الأعمال والواجبات بين العاملين دون تفرقة أو تمييز.					
02	تتناسب الأجور والمكافآت التي يحصل عليها العامل مع الجهد الذي يبذله مقارنة بزملائه في المنظمة.					
03	الامتيازات التي يحصل عليها العاملون تتناسب مع الجهد الذي يبذله مقارنة بزملائهم في المنظمات المتشابهة.					
04	يتم تطبيق الاجراءات على جميع المستفيدين بالتساوي.					
05	يخضع جميع العاملين لإجراءات متماثلة في تحديد أجورهم ومكافآتهم.					
06	يتم توفير معلومات واضحة للعاملين عن اجراءات وكيفية صناعة القرارات المتعلقة بهم.					
07	تتم معاملة الرؤساء للمرؤوسين في المنظمة بتقدير واحترام.					
08	تتم معاملة الرؤساء للمرؤوسين بإنصاف ودون تحيز.					
09	يتم إتاحة المعلومات المهمة لتبرير الاجراءات المتخذة عند الطلب من العاملين.					
10	يتم التعامل بعدالة مع جميع المستفيدين من خدمات المنظمة.					
11	يتم بذل أقصى جهد في العمل لتحقيق أهداف المنظمة.					
12	يتم الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة في المنظمة.					
13	يتم الحرص على حفظ أسرار العمل.					
14	يتم الالتزام بأوقات العمل في المنظمة.					
15	يتم تعزيز الرقابة الداخلية لدى العاملين.					
16	يتم تقديم مصلحة العمل على المصالح الشخصية.					
17	تتم الإجراءات واتخاذ القرارات في المنظمة بشفافية ووضوح.					
18	يتم البعد في المنظمة عن مواطن الشبهات والفساد.					
19	يتميز العاملون بقدراتهم الجماعية على مواجهة الصعاب.					

## الملاحق

					20	تسود روح الفريق الواحد بين العاملين.
					21	يتم تبادل المعلومات والآراء بين العاملين.
					22	تتم المنافسة الشريفة بين العاملين لصالح العمل.
					23	تسود النوايا الحسنة بين العاملين.
					24	تلتزم الادارة بالوعود التي تقطعها للعاملين.
					25	تسود قناعة لدى الادارة بقدرة العاملين على إنجاز المهام الموكلة إليهم.
					26	يقوم الرؤساء بتشجيع العاملين على المشاركة في صنع القرارات الخاصة بأعمالهم.
					27	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم.
					28	يقبل الرؤساء من المرؤوسين آراءهم ومقترحاتهم.
					29	تسعى المنظمة للوصول للحلول الموضوعية للمشاكل بمشاركة العاملين الذين لهم علاقة بها.
					30	يتم إنجاز الأعمال في المنظمة بأساليب متجددة ومتطورة.
					31	يتم التشجيع للأفكار الجديدة.
					32	يتم حل المشكلات في المنظمة بطرق مبتكرة وإبداعية.
					33	تتم الاستفادة من الأفكار الجيدة بسرعة في المنظمة.

شكرا على تعاونك

