

الأبعاد المعرفية والانفعالية للدافعية للعمل

ملخص

يعد مفهوم الدافعية للعمل من المفاهيم الهامة في مجال علم النفس والعمل والتنظيم حيث نال إقبالا كبيرا من طرف الباحثين. لكن ما يلفت انتباه المتفحص للتراث الأدبي حول موضوع الدافعية هو تعدد النظريات وتباين وجهات النظر حول الأبعاد الرئيسية لذلك المفهوم. فما هي طبيعة تلك الأبعاد وكذلك أهميتها في عملية الدافعية؟ تلك هي الأسئلة التي يحاول المقال الإجابة عنها.

أ.د/ أحمد دوقة
كلية العلوم الاجتماعية
جامعة الجزائر

عدد

النظريات التي جاء بها العلماء و الباحثون في مجال الدافعية كبير جدا لكن يمكن حصره في فئتين رئيسيتين. هناك فئة اهتمت من خلالها الباحثون بالتركيز على الحاجات التي يسعى الناس إلى تحقيقها وبأهم الدوافع المرتبطة بها، وعليه سميت تلك النظريات بنظريات المحتوى «Content Theories»، لكونها سمحت بحصر أهم الدوافع المفسرة لسلوك العامل. وقد وجهت عدة انتقادات لنظريات الحاجات ومن أهمها جانبها الآلي والميكانيكي المتمثل في الاكتفاء بتقديم قائمة الحاجات الأساسية بالنسبة للعامل وكأن – حسب تلك النظريات- الحاجات متساوية في الأهمية عند كل الأفراد، بمعنى آخر أنه يمكن وبمجرد معرفة الحاجة التنبؤ بالسلوك وذلك بغض النظر عن خصوصيات الفرد وخصوصيات البيئة التي يعيش فيها. أما النوع الثاني من النظريات المفسرة لدافعية العامل وهو في عمله تلك التي يطلق عليها اسم «نظريات العمليات» «Process Theories»، ذلك لأنه يعتمد فيها على العمليات المعرفية من أجل تفسير الكيفية التي تجعل الشخص يسلك سلوكا معينا.

يقوم هذا النوع من النظريات على عدة افتراضات من أهمها اعتبار الإنسان كائن له حاجات فيزيولوجية ونفسية واجتماعية لكن ما يميزه عن الحيوانات هو قدرته على التفكير والتخطيط عند اتخاذ القرار والاندفاع نحو سلوك معين.

Résumé

Le concept de la motivation au travail a certainement fait l'objet de plusieurs recherches; néanmoins, il s'avère difficile, vu la panoplie de théories et d'approches, de cerner les principaux aspects cognitifs et affectifs de la motivation en tant que concept. Le présent article a pour but de déterminer ces différents aspects et de montrer leur importance quand il s'agit d'étudier la motivation au travail.

ويهدف هذا المقال إلى تحديد الأبعاد الرئيسية للدافعية من خلال التطور التاريخي للتناول المعرفي لمفهوم الدافعية للعمل. فبعد التطرق لأهم النظريات المعرفية للدافعية التي تشكل لب النظريات المشار إليها سابقاً «بنظريات العمليات»، يتم الوقوف على الأبعاد الانفعالية للدافعية التي لم تحظى الاهتمام الكاف من طرف الباحثين. كل ذلك بغية تقديم بعض الاقتراحات فيما يخص أهمية إدماج كل من الجوانب المعرفية والانفعالية للدافعية كشرط أساسي وضروري لتحديد مفهوم الدافعية.

1 - تعريف الدافعية:

يمكن اعتبار الدافعية على أنها مجموعة العوامل الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل إعادة التوازن الذي اختل (توق، 1986) - فالدوافع بهذا المفهوم تعتبر المحرك الذي يقف وراء سلوكيات الفرد والحيوانات على حد سواء وهي الموجهة نحو أهداف معينة (Goals) وتكون إما داخلية أو خارجية. أما مفهوم الحاجة (Need) فيشير إلى حالة تنشأ لدى الكائن الحي عند انحراف أو حيد الشروط البيولوجية أو السيكولوجية اللازمة لبقاء الفرد (توق، 1986). فالدافعية بهذا المفهوم تعبير عن الحالات الداخلية للعضوية التي تعمل على تحريك السلوك وتوجيهه إلى غاية تحقيق الهدف المنشود.

2 - التطور التاريخي للمفهوم المعرفي للدافعية:

لقد اعتقد الفلاسفة الأوائل وعلى رأسهم بلاتو (Plato) أن الفكر منبعه عملية معرفية وأن الإنسان قادر على التحكم في سلوكياته. أما في القرن الحالي فإن العديد من النفسانيين يرجع السلوك إلى عمليات معرفية بالدرجة الأولى. وقد سادت هذه النظرة لدى علماء النفس بعدما كان الاهتمام منصب على الإدراك والإحساس. وحتى الانفعالات كان ينظر إليها على أنها ناتجة عن منبهات موضوعية يمكن التعرف عليها. ولم يتحول هذا التركيز على الأحاسيس والإدراك إلى بعد سنة 1900 حيث أصبحت النظرة السائدة لتفسير السلوك هي القائلة بأنه يجب اعتبار الكائن الحي على أساس أنه يفكر ويتخذ قرارات ويقوم بعمليات ذهنية تميزه عن الحيوان كما بينته الدراسات المقارنة المخبرية والتي أظهرت بأن معظم السلوكيات الحيوانية يمكن تفسيرها عن طريق معرفة الارتباط الموجود بين المنبه والاستجابة. ويعتبر ثورنديك (Thorndike) من أوائل علماء النفس المدافعين عن هذه الفكرة ثم أيده العالم واتسون (Watson) الذي يعتبر زعيم المدرسة السلوكية. وقد ساهمت المدرسة السلوكية في تطوير الكثير من البحوث التجريبية في ميدان علم النفس والتي توصلت بعد ذلك من طرف العالم السلوكي سكينر (Skinner) الذي ساهم في إضفاء صفة الموضوعية على علم النفس. وبعد سنة 1930 بدأت المدرسة السلوكية الكلاسيكية تتراجع تحت تأثير أعمال باحثين آخرين أمثال لوين (Lewin, 1938) وطالمان (Tolman, 1932) وهول (Hull, 1942) الذين يعتبرون بأفكارهم من أوائل علماء النفس المعرفي الأوائل لكونهم أول من أضاف عوامل تتوسط العلاقة البسيطة الموجودة بين المنبه والاستجابة. فطلمان مثلاً يرى بأن العلاقة بين المنبه والاستجابة تتوسطها التوقعات التي يمتلكها الفرد حول مختلف نتائج سلوكه وكذا القيمة التي يعطيها لنتيجة من النتائج المتوقعة أثناء قيامه بسلوك معين. فمفهوم التوقع والقيمة هما بمثابة القاعدة لكثير من النماذج المعرفية في علم النفس الحديث. وقد واصل أعمال طلمان الباحث لوين حيث استبدل مصطلح التوقع

بمفهوم العلاقة بين الوسيلة والغاية في إطار المجال الذي يعيش فيه الإنسان الذي هو مطالب فيه على حد تعبير لويين باختيار أحسن العلاقات من أجل التخفيف من الصراعات. ويرجع الفضل إلى لويين في تطوير نظريات الدافعية التي اهتمت بالعمليات الذهنية والمعرفية المفسرة للدافعية كعملية معرفية ديناميكية، وهو بذلك يعتبر من أكبر المساهمين في تطوير النظريات المعرفية المعروفة بنظريات العمليات أي تلك النظريات التي تهدف إلى فهم مختلف الميكانزمات المعرفية التي تجعل الشخص يندفع نحو سلوك معين. وهكذا بدأ الباحثون الابتعاد تدريجياً عن النظرة الكلاسيكية للدافعية التي كانت تكتفي بإحصاء وسرد أهم الحاجات والغرائز الموجهة للسلوك مثلما قام به الباحث ماك دوقال (Mc Dougall) في سنة 1908 عندما حدد قائمة تتكون من ثمانية عشرة غريزة توجه السلوك البشري. وقد عرفت تلك النظريات التي تهتم بمعرفة الحاجات والغرائز المتسببة في مختلف الدوافع دون اعتبار الفروق الفردية فيما يخص العمليات المعرفية بنظريات المحتوى. إلى جانب أعمال طالمان ولويين هناك بحوث أخرى شكلت رصيذا معرفيا هاما في معالجة قضايا الدافعية وهي بحوث فستنغر (Festinger) التي أجريت في سنة 1957 والتي أجريت في سنة 1957 والتي انبثقت منها نظرية التناظر المعرفي. تنص نظرية التناظر المعرفي على أن الصراع والتناقض الموجود بين معرفتين أو أكثر يؤدي بالشخص إلى الشعور بالتوتر واللاارتياح مما يدفعه إلى القيام بسلوك من شأنه أن يقلل من حدة التوتر الذي يعاني منه. أما النظريات المعرفية التي تم الاعتماد عليها في تفسير الدافعية للعمل والتي أفرزت بحوث في مجال علم النفس العمل والتنظيم فهي على سبيل المثال:

- نظرية الإنصاف: «Equity Theory»:

تدخل هذه النظرية في إطار النظريات المعرفية للدافعية والتي تؤكد على حاجة الإنسان إلى توازن معرفي (Cognitive Balance) لأن عدم التوازن يجعل الإنسان في حالة قلق وتوتر. لقد جاءت نظرية الإنصاف المقترحة من طرف أدامس (Adams) في سنة 1965 لتؤكد ما جاء به أصحاب نظرية التناظر المعرفي. فهي تنص على أن درجة الجهد المبذول من طرف العامل في عمله تتوقف على إحساس العامل بالمعاملة التي يتلقاها من المؤسسة. فالفرد حسب هذه النظرية يقارن باستمرار نفسه مع زملائه الذين لهم نفس المؤهلات والكفاءات. فإذا وجد الفرد بأن نسبة الفوائد المتحصل عليها مقارنة مع الآخرين هي أقل فإنه يشعر بتوتر يجعله يغير في سلوكه حتى يخفف من شدة التوتر والنتيجة تكون في تلك الحالة انخفاض في مستوى الجهد المبذول ويحدث ذلك كلما اختلف التوازن بين المدخلات والعوائد.

- نظرية الوسيلة (Instrumentality Theory):

حسب هذه النظرية فإن الفرد لا يقوم بعمل ما إلا إذا كان ذلك بمثابة وسيلة للحصول على نتيجة مرغوب فيها أي ذات قيمة بالنسبة للفرد. والدراسة التي أجريت من طرف جورجبولس، ماهوني وجونس (Georgopoulos Mahoney and Jones) في سنة 1957

تعد أول الدراسات التي بينت أهمية العملية المعرفية في مجال الدافعية للعمل وبالتحديد أهمية إدراك العلاقة بين العمل والنتيجة المتوقع الحصول عليها. وقد أظهرت نتائج الدراسات بأن العمال الذين يمتازون بأكبر درجة من الدافعية للقيام بالجهد هم أولئك العمال الذين يتمتعون بدرجة عالية من الوسيلية أي أولئك الذين يدركون علاقة قوية بين العمل والنتيجة المرغوب فيها.

- نظرية التوقع – قيمة (Expectancy- Valence theory):

حسب هذه النظرية فإن قوة الدافع لاتخاذ سلوك معين تتوقف على قوة التوقع بان الجهد المبذول سيؤدي فعلا إلى نتيجة مرغوب فيها أي مدى جاذبية تلك النتيجة بالنسبة للفرد.

فسحب هذه النظرية يمكن التنبؤ بمدى دافعية أي شخص لبذل الجهد بمعرفة قيمة الشيء المراد الحصول عليه.

استعملت نظرية التوقع – قيمة في مجال علم النفس التنظيمي حيث صممت نماذج عديدة تهدف إلى الرفع من مستوى الدافعية. ويعتبر نموذج فروم (Vroom, 1964) من النماذج التي نالت اهتماما كبيرا من حيث تطبيقاتها. وحسب هذا النموذج فإن الدافعية للعمل هي نتيجة تفاعل بين ثلاثة عناصر أساسية:

- القيمة (Valence): والتي تدل على الاتجاه الإيجابي أو السلبي الذي يكنه الفرد نحو النتيجة التي يتحصل عليها.

- الوسيلة (Instrumentality): يشير هذا المفهوم إلى العلاقة المدركة بين نتيجة الجهد المبذول ونتيجة أخرى. فالعامل يدرك أن الجهد الذي يبذله يؤدي فعلا إلى أداء جيد وبأن ذلك الأداء يساعد ويسمح فعلا بالحصول على الترقية المنشودة. في هذه الحالة يمكن القول بان العمل الجيد يتمتع بدرجة عالية من الوسيلية.

- التوقع (Expectancy): يشير هذا المصطلح إلى مدى الاحتمال الذي بموجبه يتحصل العامل على المستوى المطلوب من الأداء بعد قيامه بجهد معين أي أن العامل يطرح على نفسه السؤال المتعلق بجدوى الجهد المبذول من حيث تحقيق الأداء. يبدو جليا من نموذج فروم بان الدافع لبذل الجهد في العمل يتوقف على ثلاثة عناصر تتحد في شكل معادلة يمكن كتابتها كالتالي: $Mot = E.V.I$ والتي تنص على أن الدافع لبذل الجهد هو حصيلة ضرب كل من التوقع والوسيلية والقيمة.

جاء بعد فروم باحثون آخرون حاولوا تجنب الإنتقادات الموجهة لنموذج فروم ومن أشهر هؤلاء قرابين (Graen, 1969) ولولر (Lawler, 1971) حيث أدخلوا تعديلات تتلخص في النقاط التالية:

- التمييز بين المكافآت الداخلية (Intrinsic Rewards) والخارجية (Extrinsic Rewards).
- تأثير الوسيلية بعامل التعزيز وبأن الوسيلية أي العلاقة بين الأداء والمكافآت تختلف حسب حجم تعزيز تلك العلاقة.

- تأثير التوقع بمتغيرات شخصية مثل تقدير الذات وبالخبرة السابقة للعامل في عمله.
هذا من جهة ومن جهة أخرى فقد واصل لولر بحوثه واقترح في 1973 نموذج معرفي

للدافعية نشره في كتابه «الدوافع في منظمات العمل» (Motivation in Work Organizations). وفي هذا النموذج يبيّن لولر أهمية بعد معرفي هام في الدافعية يتمثل في درجة رضا العامل عن عمله إلى جانب نمط الإشراف ونظام الرواتب.

- نموذج ستيرس وبورتر (Steers and Porter, 1973):

ينص هذا النموذج بأن الدافعية ظاهرة معقدة تنطوي على ثلاثة أبعاد أساسية يجب معرفتها عند محاولة دراسة الدافعية.

- صفات ومميزات الفرد (Characteristics of the Individual) ويقصد بها الفروق الفردية التي يتصف بها العامل والتي يأتي بها على مكان عمله مثل مواقفه واتجاهاته وحاجاته الخاصة.

- صفات ومميزات العمل (Characteristics of the Job) تتعلق هذه الصفات بالمهام المسندة للعامل في مركز عمله وكذلك التغذية الرجعية التي يتلقاها العامل أثناء أداءه لعمله.

- خصائص بيئة العمل (Characteristics of the Work Environment) وتتكون بيئة العمل حسب هذا النموذج من مجموعتين من العوامل:

أ - العوامل المباشرة أي تلك التي لها صلة مباشرة بالفرد في عمله مثل العمال وعلاقاتهم معهم.

ب - العوامل غير المباشرة أي تلك التي تخص المؤسسة ككل مثل نظام الأجور وطريقة توزيع المهام داخل المؤسسة ونظام الترقيّة الخ...

- نظرية العاملين لهرزبرق Herzberg's Two Factor Theory

لقد سمحت أعمال هرزبرق من خلال دراسة ميدانية على عينة مكونة من 203 مهندس ومحاسب في تسع مؤسسات مختلفة في أمريكا في سنة 1959، أن تلقي الضوء على طبيعة الرضا المهني وكذا على العوامل المفسرة لعملية الدافعية في ميدان العمل. إما الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية رغم الحجم الهائل من البحوث التي أفرزتها أعمال هرزبرق، فهي تتلخص في نقطة أساسية لها علاقة بالمنهجية المتبعة.

لقد بيّن فرنيمنت (Vernimont, 1964) عدم صحة الافتراض القائل بأن العمال لهم نفس الحاجات وفي كل الظروف، ومن جهة أخرى عدم الأخذ بعين الاعتبار سمة شخصية مهمة عند العامل والتي تتمثل في الانتساب. فالدراسات بينت بأن الأفراد بطبعهم يميلون دائماً إلى نسب الأحداث المرضية في العمل إلى أنفسهم والأحداث غير المرضية إلى عوامل خارجية أي تتعلق بالمحيط (ظروف العمل مثلاً). بمعنى آخر فإنه من المحتمل أن بعض العمال - خلال مقابلتهم مع الباحث من أجل التقاط الأحداث الحرجة الخاصة بالأحداث السلبية - كانوا ينكرون مسؤولياتهم في تلك الأحداث.

- نظرية ابراهام كورمان (Abraham Korman, 1970)

تشكل هذه النظرية إحدى النظريات التوازنية حيث يفترض كورمان أن الأفراد على العموم يسعون دائماً إلى إرضاء وتحقيق تلك الحاجات التي تمكنهم من الحصول على أكبر توازن معرفي ممكن بالإضافة إلى كل ذلك يرى كورمان أن ذلك التوازن يتوقف على عوامل أساسية أخرى هي:

- التقييم الذاتي "Self Evaluation" للفرد أي مدى تقدير وتقييم الفرد للسلوك الذي سوف يشرع فيه من حيث ملاءمة ذلك السلوك وجديته من أجل التخفيف من حالة اللارتياح.

- إدراك الذات (Self Perception): يرى كورمان أن الأفراد بصفة عامة يندفعون للقيام بسلوك معين أو بعمل معين إذا كان هذا الأخير يتماشى مع إدراكهم السابق حول طبيعة ذلك العمل.

وبعبارة أخرى فإن كورمان جاء بما تقدم به فروم سنة 1964 عندما صرح بأن العمل لا يكون مصدر دافعية كبيرة إذا لم يطابق التوقعات السابقة للعامل قبل أن يشرع في ذلك العمل.

- تقدير الذات

لقد بينت الدراسات العديدة التي أجريت ما بعد سنة 1970 أنه بإمكان تقدير الذات كبعد من أبعاد مفهوم الذات تعديل الكثير من السلوكيات في أكثر من موقف (M, Rosenberg and H.B. Kaplan, 1982) وعليه فالعامل في عمله لا يبذل جهداً كافياً ولا يظهر دافعية للعمل إلا إذا كان العمل يوفر له إشباع تلك الحاجات التي تساهم في الرفع من تقدير ذاته.

وخلاصة القول فإن كورمان يرى بأن دافعية العمال تتحدد بمدى توافق العمل مع الأبعاد الرئيسية الثلاثة للعامل – التقييم الذاتي، الإدراك الذاتي، تقدير الذات – والتي تعتبر عناصر أساسية في مفهوم الذات لدى الشخص العامل، والتي يجب مراعاتها – كسمات شخصية – كلما تعلق الأمر بمحاولة تحسين دافعية العمال.

- نظرية الدافع للإنجاز لماكليلاند (Mc Clelland)

عرف الدافع للإنجاز كمصطلح جديد أول مرة من طرف موراي Murray في سنة 1938 على أنه أداء بعض الأمور الصعبة بأكبر سرعة ممكنة ودون مساعدة الآخرين وتجاوز العقبات والوصول إلى أعلى مستوى من التفوق، وإيضاً المنافسة والتفوق على الآخرين (Birney, 1986)، ويؤكد هذا التعريف على أن الحاجة إلى الإنجاز هي عبارة عن قدرة الفرد على الأداء الجيد والقدرة على التفوق على الآخرين دون اللجوء إلى مساعدة خارجية. لقد تأثر ماكليلاند بأعمال موراي حيث واصل بحوثه ابتداء من سنة 1949 مما سمح له فيما بعد بإصدار كتابا بعنوان «الدافع للإنجاز». وقد عرض ماكليلاند في كتابه نموذجا نظريا للدافعية أطلق عليه إسم: نموذج الاستثارة الانفعالية، (Affective Arousal Model) أي أن الدافعية عبارة عن رغبة في الأداء الجيد والنجاح في وضعية تنافسية لكن مصدر الدافع هو استعداد في الشخصية يكتسب

أثناء الطفولة المبكرة من خلال تجارب انفعالية أحاطت بوضعيات التعليم الأولى خلال محاولات الطفل من أجل الاستقلالية والتمكن (Claes, 1976). يمكن إذا حسب ماكلياند استثارة الدافع للإنجاز بوضع العامل في حالة تنافس أو تقييم بالمقارنة مع الآخرين.

والمهم بالنسبة لهذه النظرية هو مراعاة الجانب الانفعالي في تفسير الدافعية للعمل. فهي تأخذ بعين الاعتبار الجانب المعرفي بحيث تحدد الدافع انطلاقاً من التوقعات التي يضعها الشخص نحو القيام بعمل ما وفي نفس الوقت تكون تلك التوقعات نتيجة للتجارب الانفعالية السابقة لديه. فإذا توقع العامل نتائج ارتبطت عنده بتجارب انفعالية سلبية فسوف يكون دافعه للإنجاز ضعيفاً. إما إذا كانت توقعاته نحو العمل والنجاح والمنافسة مرتبطة بانفعالات إيجابية حدثت له في الماضي فدافعيته للإنجاز ستكون مرتفعة. من هذا المنطلق تظهر أهمية العوامل الانفعالية للدافعية والتي يراد من خلال هذا المقال التنبيه بها وإبراز أهميتها.

3 - الأبعاد الانفعالية للدافعية:

رغم أن موضوع العواطف والانفعالات نال اهتمام الكثير من الباحثين والمؤلفين إلا أن علاقة ذلك بموضوع الدافعية وكيفية تأثرها بالانفعالات لم يحظ بنفس الاهتمام والعناية. ولعل أهم سبب في ذلك يعود على الاعتقاد بأن موضوع الانفعالات عادة ما يصنف في فئة الروحانيات التي لا تقبل الدراسة الموضوعية.

إن عبارتي الدافعية (Motivation) و الانفعال (Emotion) مشتقتان من نفس المصدر (Mot) والذي يعني الحركة والنشاط. ولعل هذا احسن دليل بان المفهومين مرتبطان ولكن هناك من يؤيد النظرة بان الجانب العقلاني هو الذي يتحكم في سلوك الإنسان وهو الذي يحدد نشاطه بينما هناك من يرجع سلوك الأشخاص إلى الانفعالات الشعورية منها واللاشعورية مثلما ناد به فرويد (Freud). فالانفعال حسب (Young, 1960) حالة من التطور الوجداني ينبع من الوضعية النفسية التي يوجد فيها الإنسان وبالتالي فالإنسان يصبح منفعلاً نتيجة تفسيره الذاتي لوضعية أو حالة معينة وليس بسبب منبهات انفعالية. ومن الباحثين الذين تناولوا موضوع الانفعال من وجهة نظر معرفية الباحث لازاروس (Lazarus, 1976) الذي تبيّن له من خلال أبحاثه بأن العمليات المعرفية هي التي تحدد نوعية وشدة الاستجابة الانفعالية.

ففي الحياة اليومية هناك العديد من الحالات التي يكون الإنسان فيها جد منفعلاً، بحيث كما جاء عن سيلبر (Silber, 1983) تتسبب تلك الانفعالات في تغيير سلوكياته في العمل عن طريق التغيير المفاجيء في تصوراته وتوقعاته ومواقفه مثلما يحدث عندما يمر الشخص بصدمة نفسية حادة تسبب له مشاكل كثيرة مع زملائه في العمل. هذا من جهة ومن جهة أخرى فإنه بإمكان الدافعية أن تكون مصدر انفعالات عند الشخص. يحدث ذلك عندما يتصرف مدير مؤسسة تربوية بطريقة يفرض من خلالها أساليب عمل معينة تتماشى مع قيمه الشخصية ويرى بأنها السبيل الأمثل للرفع من دافعية العمال ونتيجة لذلك فإن هذا المدير يتصدى لمقاومة من طرف المعلمين داخل المؤسسة

بحيث يسقط بعض المعلمين غضبهم على التلاميذ والبعض الآخر يكثر من النزاعات والمشاجرات ومن المعلمين من يختار الإنعزال للتعبير عن مقاومته فتراه اثناء فترات الراحة داخل قسمة جالسا وكأنه يحلم.

4 - أهمية الانفعالات في الدافعية للعمل:

يتضح من مراجعة التراث الأدبي حول موضوع الدوافع أهمية الانفعالات كعامل مؤثر في دافعية الشخص في مختلف نشاطاته لأنه لا يستطيع فصل الدافعية عن الانفعالات عند محاولة التنبؤ بسلوك الفرد.

فالعمل داخل المؤسسة يختلفون من حيث ثباتهم واتزانهم الانفعالي مما يؤثر لا محالة في دافعتهم وقدرتهم على بذل الجهد المطلوب.

إن الانفعالات السلبية كما تبيّن من دراسة كارون و مارفورد (Carron and Morford, 1968) تنعكس بدورها بصفة سلبية على الأداء والقدرة على بذل الجهد اللازم للوصول إلى أداء جيّد.

فعلى المسؤول والمسير أن يعي بأن التعامل مع الأحاسيس والانفعالات بالتفكير العقلاني شيء يقترب من المستحيل» (Weiss, 1968, p.26). وعلى المؤسسات أيضا أن تدرك أن العامل عندما يصرح ويفصح عن مشاعره فإن ذلك أمر مفيد للمؤسسة ولل فرد لأن العامل كما قال كل من طنبيوم وديفيس «لا يمكن أن يكون إنسانا كاملا إذا منع من التعبير عن انفعالاته» (Tannenbaum and Davis, 1989, p.73).

لقد توصل علم النفس الحديث إلى نقطة من التقدم أصبح فيها جليا أن مختلف المقاربات ضرورية ومكملة لبعضها البعض، وهذا شأن الانفعالات وعلاقتها بالمجال المعرفي. فقد حان الوقت لإعطاء العوامل الداخلية نفس الاهتمام التي تحضى به العوامل الخارجية. فهناك مواضيع يسهل دراستها من الناحية الفيزيولوجية وهناك مواضيع أخرى يحبذ تناولها من الناحية الاجتماعية الخ...

وفيما يخص دافعية العامل لبذل الجهد داخل المؤسسة يجب التفكير بأن العامل كائن له ماض معين وخبرات سابقة ساهمت في تكوين معتقداته وقيمه وبالتالي في سلوكاته وعليه لا يمكن تجاهل تلك القيم والمعتقدات عند دراسة توقعاته المعرفية. لقد سادت الفكرة القائلة بأنه لمحاولة إقناع شخص ما لبذل الجهد لا بد أن تستعمل معه الأساليب العقلانية والدلائل والبراهين الملموسة والموضوعية. وهذا ظاهر في مؤسسات العمل بصفة عامة حسب الباحث ارقيريس (Argyris, 1966) الذي بيّن كيف أن قيم العمل يطغى عليها الجانب العقلاني بحيث تحتل المرتبة الأولى من حيث أهميتها، إما القيم المتعلقة بالانفعالات فهي في آخر السلم. لذا يجب دائما التذكير بأنه مهما اختلفت النظرية المستعملة من طرف المسير للرفع من مستوى الدافعية فإن الدافعية عبارة عن عملية تنشيط لمستوى الجهد وبأن ذلك التنشيط لا يكون ناجحا إلا إذا استعملت الوسائل الخارجية والتي تعرف بالشروط الموضوعية إلى جانب الوسائل الذاتية والداخلية التي تشكل مصدر الاندفاع نحو بذل الجهد والعمل. فالعوامل المعرفية تشترك مع العوامل الانفعالية في تحديد مستوى الدافعية ولا ينبغي الفصل بينهما.

قائمة المراجع

1. عدس. ع وتوق، م مدخل إلى علم النفس. مطبعة ويلي. نيويورك، 1986.
2. Adams J.S., "Inequity in social exchange", In: Berkowitz, I Advances in experimental social psychology, New York Academy, 1965.
3. Argyris C., "Interpersonal barriers to decision making", In: Mankin D. *et al.*, Classics of industrial and organizational psychology, Illinois, More publishing company, 1980.
4. Birney R.C., "Human motivation", International Encyclopedia of Social Science, 1986, vol. 10, pp.514-521.
5. Carron A. and Morford W., "Anxiety, stress and motor learning", Perceptual manual skills, 1968, vol. 27, pp.507-511.
6. Claes M., "Un programme de développement de la motivation auprès d'un groupe d'élève accusant un faible rendement scolaire", Psychologie appliquée, 1976, vol. 26, pp.551-666.
7. Festinger L., "A theory of cognitive dissonance", Evanstone Hill, 1930.
8. Georgopoulos S., Mahoney G. and Jones W., "A path goal approach to productivity", Journal of Applied Psychology, 1957, vol. 41, pp.345-353.
9. Graen G., "Instrumentality theory of work motivation some experimental result and suggested modifications", Journal of Applied Psychology, 1969, vol. 53(2), pp.1-25.
10. Hull C., "Principals of behavior", New York, Appleton-Centrury, 1943.
11. Korman A., "Toward an hypothesis of work behavior", Journal of Applied Psychology, 1970, vol. 54, pp.32-41.
12. Lawler E., "Pay and organizational effectiveness: A psychological review", New york, Mc Graw-Hill, 1971.
13. Lawler E., "Motivation in organizations", California, Wadsworth Company, 1973.
14. Lazarus S., "Cognitive and coping process in human motivation", New York, Academic Press, 1974.
15. Lewin K., "The conceptual representation and the measurement of psychological forces", Dyrham, Duke University, 1938.
16. Rosenberg M. and Kaplan B., "Social psychology of the self concept", Illinois, Harlan Davidson, 1982.
17. Silbert B. and Sherman C., "Managerial performance and promotability", New York, 1983.
18. Steers M. and Porter L., "Organizational work and personal factors on employee turnover and absenteeism", Psychological Bulletin, 1973, vol. 80, pp.151-176.
19. Tannembaum R. and Davis A. "Values, men and organizations", Industrial management review, 1969, vol. 10, pp.67-68
20. Thorndike E., "Animal intelligence: an experimental study of the associative processes in animals", Psychological review monograph supplement, 1898, vol.2.
21. Tolman E., "Purposive behavior in animals and men", New York, Mc Graw-Hill, 1964.
22. Vernimont P.A., "System's view of job satisfaction", Journal of Applied Psychology, 1972, vol.56, pp.173-176.
23. Vroom V., "Work and motivation", New York, Mc Graw-Hill, 1964.
24. Weiss W., "The art and skill of managing people", New York, Parker publications company, 1968.
25. Young P., "Motivation and emotion", New York, Wiley, 1961. □

