

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي - الأغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
ميدان العلوم الاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والإطفونيا



الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي  
لوراسة ميدانية لدى عمال الضمان الاجتماعي بمدينة  
الأغواط

مذكرة مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم النفس تنظيم وعمل.

تحت اشراف:

أ.د. صافي محمد

من اعداد الطالبين:

-عبدي بثينة رحاب

-بلحوت امين محمد

العضوية	الجامعة	الاسم واللقب
مقرا	جامعة عمار ثليجي	حسن نجاة
رئيسا	جامعة عمار ثليجي	عمومن رمضان
مشرفا	جامعة عمار ثليجي	صافي محمد

السنة الجامعية: 2024/2023

# شكر و عرفان

الشكر لله عز وجل أولا و أخيرا الذي وهبنا نعمة العلم و نوره الأبدي و أضاء بصرنا

بنعمته الصبر و الايمان

فالحمد لله حمدا يليق بمقامه العظيم والصلاة على رسوله سيدنا محمد عليه الصلاة

والسلام النبي الكريم

لايد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها

في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الأفاضل الذين مهدوا لنا طريق العلم و المعرفة

وقبل أن نمضي نتقدم لهم بأسمى آيات الشكر والإمتنان والتقدير والمحبة

كما نتقدم بالشكر للأستاذ المحترم صافي محمد على دعمه وصبره طيلة مدة إنجاز هذا

العمل

ونخص بالشكر أختي أمينة

ونتقدم بالشكر الخاص لجميع عمال الضمان الاجتماعي خاصة السيدة الصيد فاطمة

والشكر لأعضاء لجنة المناقشة مسبقا على تفضلهم بإثراء هذا العمل

وكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

بثينة رحاب- محمد أمين

# الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة و السلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل إلى من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أعلى إنسان في

هذا الوجود أُمي الحبيبة

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الكريم

رحمه الله

إلى سندي في الدنيا إخوتي وأخواتي

عائلتي وكل من ساعدني من بعيد و من قريب على انجاز هذا العمل.

محمد الأمين بن الحوت



# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك جل جلالك

إلى من قال فيهما الرحمان

(وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي إرحمهما كما ربياني صغيرا)

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة إلى من حصد الأشواق

عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير **والدي العزيز**

إلى حكمتي وعلمي إلى أدبي وحلمي إلى طريقي المستقيم إلى طريق الهداية إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل

إلى روحي **أمي الطاهرة رحمها الله واسكنها فسيح جناته**

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى من آثروني على أنفسهم إلى من علموني علم الحياة

إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة **إخوتي وزوجاتهم وأولادهم وأخواتي وأزواجهن وأولادهن**

إلى روح **أخي العزيز محمد رحمه الله واسكنه فسيح جناته**

روح أجدادي الطاهرة **"علي" و"الزهرة" و"ساعد" رحمهم الله و جدتي "عائشة" حفصها الله**

أخوالي و زوجاتهم و أولادهم خالاتي و أزواجهن و أولادهن

أعمامي وزوجاتهم و أولادهم , وعماتي و أزواجهن وأولادهن

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم صديقاتي و أصدقائي في الدراسة

إلى كل طالبة علم النفس عمل وتنظيم دفعة 2024/2023

بثينة رحاب عبيدي

الصفحة	المحتوى
	الشكر
	الاهداء
	مقدمة
<b>51-3</b>	<b>الجانب النظري</b>
<b>10-3</b>	<b>الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها</b>
4-3	1. إشكالية الدراسة
4	2. فرضيات الدراسة
5-4	3. اهداف الدراسة
5	4. أهمية الدراسة
6-5	5. التعاريف الاجرائية
10-6	6. الدراسة السابقة
10	7. تعقيب على الدراسات السابقة
<b>29-12</b>	<b>الفصل الثاني: الامن النفسي</b>
12	تمهيد
13	1. مفهوم الامن النفسي
16-14	2. أهمية الامن النفسي
17-16	3. خصائص الامن النفسي
21-17	4. أساليب تحقيق الامن النفسي
22-21	5. عوامل الامن النفسي
25-22	6. النظريات المفسرة للأمن النفسي
29-25	7. التصور الإسلامي للامن النفسي.
30	خلاصة الفصل
<b>51-31</b>	<b>الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي</b>

31	تمهيد
35-32	1. مفهوم الأداء الوظيفي
36	2. عناصر الأداء الوظيفي
37-36	3. أهمية الأداء الوظيفي
45-38	4. نظريات الأداء الوظيفي
47-45	5. معايير الأداء الوظيفي
49-47	6. طرق تقييم الأداء وميثاق الأداء الوظيفي
51-50	7. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
52	خلاصة الفصل
74-53	الجانب التطبيقي
66-53	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
53	تمهيد
54	1. التعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
54	2. تقديم وكالة الأغواط
57-55	3. تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - وكالة الاغواط
58	4. الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
59	5. منهج الدراسة
59	6. حدود الدراسة
61-60	7. الأدوات المستعملة
62	8. الخصائص السكومترية لاداة الدراسة
65-64	9. وصف استجابة عينة الدراسة
66	10. أساليب معالجة الاحصائية
67	خلاصة الفصل
74-68	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج

	تمهيد
68	1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
69-68	2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
72-69	3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
74	خلاصة الفصل
	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الامن النفسي ومعرفة علاقته بالأداء الوظيفي، لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية الاغواط، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على استبيان محكم لجمع المعطيات، وتم اختيار المنهج الوصفي من اجل تحقيق أغراض البحث، وكانت عينة الدراسة عددها 30 موظف وموظفة، وقد أظهرت نتائج الدراسة انه لا يوجد علاقة بين الامن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة، و يوجد مستوى مرتفع للأمن النفسي عدم وجود في الأداء الوظيفي تعزي الى متغير ( السن - الجنس - الاقدمية) لدى عمال الضمان الإجتماعي.

الكلمات المفتاحية: الأمن النفسي، الأداء الوظيفي.

## **Abstract**

The study aimed to identify psychological security and know its relationship to job performance, among the workers of the Social Security Corporation in the state of Laghouat, and to achieve the objectives of the study we relied on a tight questionnaire to collect data, and the descriptive approach was chosen in order to achieve the purposes of the research, and the study sample numbered 30 male and female employees, and the results of the study showed that there is no relationship between psychological security and job performance among the institution's workers, and there is a high level of psychological security The absence of job performance attributed to the variable (age - sex - seniority) among social security workers.

# الجانب النظري

المقدمة:

الأمن نعمة عظيمة من نعم الله عز وجل أنعم الله بها على عباده ويطلبها الناس ويبحثون عنها بشتى الوسائل، فهو ضرورة من ضرورات الحياة. ومفهوم الأمن النفسي مفهوما شاملا تتناوله نظريات علم النفس المختلفة لأن الحاجة إلى الأمن تعتبر حاجة أساسية لا بد من إشباعها ليستطيع الفرد أن ينمو نمو نفسيا سليما، فتوافق الفرد في مراحل نموه المختلفة يتوقف على مدى شعوره بالأمن فإذا تربى في جو أسري آمن ودافئ مشبع لحاجاته فإنه يميل إلى تعميم هذا الشعور على بيئته الاجتماعية.

ولقد أصبح من الضروري توفير الامن النفسي بهدف زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين هدفاً أساسياً للمنظمات والحكومات فمن خلاله تحقق أهداف التنمية لهذه المؤسسات ولعل هذه المؤسسات تستخدم العديد من الوسائل من أجل تحقيق هدفها المتمثل في رفع مستوى الأداء الوظيفي لعاملها. ومن أبرز الوسائل المستخدمة لرفع الأداء وسائل التحفيز وتحسين بيئة العمل وغيرها من الوسائل الأخرى. ولكن مع بروز عوامل جديدة في بيئات العمل متمثلة في مظاهر عدم الأمن النفسي وعدم الاطمئنان نتيجة للضغوط الناتجة من تغيرات الحياة ، فالعديد من الوسائل التقليدية المستخدمة لرفع الأداء الوظيفي للعاملين أهميتها تسبب شدة التأثير السلبي لمظاهر عدم الأمن النفسي وعدم الاطمئنان على سلوكيات العاملين مما جعلها تقلل من فعالية الوسائل التقليدية المستخدمة لرفع الأداء الوظيفي للعاملين .

ويرتبط مفهوم الأداء الوظيفي بكل من سلوك الفرد وسلوك المنظمة ويحتل مكانه خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، فهو تفاعل بين جهد الموظف وقدراته داخل بيئة العمل. لذا كان موضوع بحثنا اليوم حول علاقة الامن النفسي بالاداء الوظيفي، حيث تطرقنا في دراستنا إلى خمسة فصول بعد الاهداء والشكر وعرض ملخص الدراسة والفهرس ثم جاءت الفصول كالآتي:

الفصل الأول: معنون بالاطار العام للدراسة يحتوي على اشكالية الدراسة ، وفرضياتها ، مع ذكر اهمية واهداف الدراسة ، المفاهيم الاجرائية والدراسات السابقة والتعليق على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: المعنون بماهية الامن النفسي يحتوي على مفهوم الامن النفسي، ومكونات وأساليب تحقيق الامن النفسي، إضافة الى النظريات والعوامل المؤثرة على الامن النفسي .

الفصل الثالث: المعنون بالاداء الوظيفي، يحتوي على تمهيد ومفهوم الأداء الوظيفي والاهمية والانواع ، إضافة الى النظريات والعوامل.

الفصل الرابع: المعنون بالإجراءات المنهجية للدراسة وخصائصها السيكمترية ، ثم تطرقنا إلى الدراسة الأساسية مع ذكر العينة وحدود الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة .  
اما الفصل الخامس: المعنون بعرض نتائج الدراسة، فعرضنا فيه نتائج الدراسة والتفسيرات الخاصة بنتائج كل فرضية ، وجملة من الاقتراحات واخيرا خاتمة.

## 1- إشكالية الدراسة:

يعتبر الامن النفسي من الحاجات الهامة لبناء الشخصية الإنسانية (أقرع، 2005)، حيث ان جذوره تمتد الى الطفولة وتستمر حتى الشيخوخة عبر المراحل العمرية المختلفة، والامن المرء يصبح مهددا اذا ما تعرض الى ضغوط نفسية واجتماعية لا طاقة له بها في أي مرحلة من تلك المراحل، مما قد يؤدي الى الاضطراب النفسي، لذا فان الامن النفسي هو تحرر المرء من الخوف مهما كان مصدره، ولا شك ان الشعور بالامن من اهم شروط الصحة النفسية لان الخوف هو مصدر لكثير من العلل والمتاعب النفسية كما أنه الوجه الاخر للشعور بالنقص وضعف الثقة بالنفس والشهور بالكرهية، ويشعر الانسان بالامن من كما مطمئنا على صحته وعمله ومستقبله وأولاده وحقوقه ومركزه الاجتماعي، فان حدث ما يهدد تلك الأمور، وان توقع الفرد هذا التهديد يفقد شعوره بالطمأنينة النفسية.

كما أن الشعور بالامن النفسي من المطالب الاساسية لجميع الأشخاص من كل فئات المجتمع باختلاف خصائصهم، وللامن النفسي تأثير على حياة الفرد الخاصة والمهنية فهو يآثر على الاداء الوظيفي للفرد فشعور الموظف بالاطمئنان على صحته وعمله ومستقبله واولاده بعيدا عن الخوف والقلق، وينعكس ذلك إيجابيا على أداء العامل لان الشعور بالامن شرطا ضروري من شروط الصحة النفسية السليمة، وعلى هذا الاساس تركزت بعض الدراسات على موضوع الأمن النفسي لأهميته البالغة في حياة الفرد، مثل دراسة (ماجد السهلي، 2007) التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين الامن النفسي والاداء الوظيفي تبعا لمتغيرات الشخصية والمستوى التعليمي، وكما توصلت أيضا دراسة (خالد أحمد الصرايرة، 2008) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الاحساس بالامن والاداء الوظيفي.

ولأهمية موضوع الامن النفسي في حياة الفرد اليومية تم تجسيد هذه الدراسة على عمال الضمان الاجتماعي باعتبارهم فئة ذات أهمية مجتمعية تعمل في ظروف قاهرة وخطرة

وبسرعة تحتاج إلى دقة عالية في إنجاز أعمالها لذلك وجب الاهتمام بهذه الفئة في أمنها النفسي قصد تحقيق أداء جيد وعالي.

وعلى اعتبار أن الاداء الوظيفي هو عمل أسند إلى شخص أو مجموعة من الاشخاص للقيام به وبهذا يعتبر الاداء عنصر مهم يجسد أفعال وأنشطة الفرد ، تتحكم فيه ظروف معينة فيها الامن النفسي المجسد لموضوع هذه الدراسة وعليه يمكن طرح الأسئلة التالية:

1. هل هناك علاقة ارتباطية بين الامن النفسي والاداء الوظيفي؟
2. ماهو مستوى الشعور بالأمن النفسي لدى عمل الضمان الاجتماعي بالأغواط؟
3. هل توجد فروق في الأداء الوظيفي تعزي الى متغير (السن - الجنس - الاقدمية)؟

## 2-فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ارتباطية بين الامن النفسي والاداء الوظيفي.
2. نتوقع مستوى مرتفع للأمن النفسي لدى عمل الضمان الاجتماعي بالأغواط.
3. توجد فروق في الأداء الوظيفي تعزي الى متغير (السن - الجنس - الاقدمية) لدى عمل الضمان الاجتماعي بالأغواط.

## 3- أهداف الدراسة

تهدف أي دراسة علمية منهجية عادة إلى الاجابة عن بعض التساؤلات وتحقيق بعض الاهداف التي تختلف باختلاف مشكلة الموضوع، ويمكن تلخيص أهم هذه الاهداف فيما يلي:

1. الكشف عن علاقة بين الامن النفسي والأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي الضمان الاجتماعي بالأغواط.
2. معرفة مستوى الامن النفسي لدى موظفي الوطني للضمان الاجتماعي بالأغواط .
3. الكشف عن الفروق في الأداء الوظيفي حسب متغير السن والجنس، والاقدمية .

## 4- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الامن النفسي الذي يعد من المفاهيم المحورية في الصحة النفسية ولما له تأثير في حياة الافراد، فالأمن النفسي عامل مهم وفي غاية الأهمية من أجل المحافظة على حياة مستقرة الافراد.

- التعرف على أهمية الامن النفسي وانه يعد من متطلبات الحياة الأساسية للفرد.

- التعرف على أهمية الأداء، وانه يعتبر أحد وأهم محاور العمل المهني في أي مجال وظيفي .

- إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع العامة والتي تؤثر على أداء الموظفين .

## 5- التعاريف الإجرائية:

الامن النفسي، الأداء الوظيفي.

## 1.5 الامن النفسي :

عرف ( احمد الزكي، 2003): الامن انه: الأمان والعهد والحماية والضمان وسكون القلب والاطمئنان والبعد عن الخوف والقدرة على مواجهة المفاجآت المتوقعة وغير متوقعة دون ان يترتب على ذلك اختلال او اضطراب في الأوضاع السائدة، بما يعنيه ذلك من شعورا بالخطر وعدم الاستقرار.

ويعرف " ماسلو" 1970: الحاجة الى الامن بانها تعني الحاجة الى الامن والاستقرار والحماية والتحرر من الخوف والقلق والاحساس بعدم الخطر والحاجة الى الترابط والنظام والقانون والحدود.

**التعريف الاجرائي:**

" هو الطمأنينة والسكينة والاستقرار وعدم الخوف في مواقف الحياة"، أو هو شعور العامل cazoral بالاستقرار والطمأنينة وبعده عن القلق والاضطراب، ويقاس في دراستنا هذه بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الامن النفسي المعد لهذه الدراسة.

**2.5 الاداء الوظيفي :**

عرفه محمد روية " يشير الأداء الوظيفي الى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، او يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد".

**التعريف الاجرائي:** هو مجموعة الاعمال والانشطة التي يقوم بها العامل في مؤسسة cazorel تسعى لتحقيق الاهداف المنشودة للمنظمة بأكثر كفاءة وفعالية، ويقاس في دراستنا هذه بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الأداء الوظيفي المعد لهذه الدراسة.

**6- الدراسات السابقة:****الدراسة الاولى :**

دراسة حول " البيئة الداخلية للعمل ومستوى الاداء الوظيفي " في الاجهزة الامنية صاحبها عبد العزيز التويجري، دراسة تطبيقية عن رضا الم ارقبين الجمركين التي أجريت سنة،2003 بجامعة نايف الرياض. حيث اتبعت هذه الدراسة المنهج الوظيفي، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي للجمركيين عن:

-بيئة عملهم الداخلية .

-أسلوب الاشراف المتبع .

-الحوافز المادية والمعنوية .

-نوع العمل المشترك بهم .

-البيئة المادية .

-مستوى أدائهم الوظيفي.

ومن أهم نتائجها :

-المراقبين والجمركيين راقبين بدرجة متوسطة عن بيئة عملهم الداخلية .

-المراقبين والجمركيين راقبين بدرجة متوسطة عن الحوافز المادية والمعنوية .

-المراقبين والجمركيين راقبين بدرجة متوسطة عن أسلوب الاشراف المنتج في عملهم .

-المراقبين والجمركيين راقبين بدرجة عالية عن البيئة المادية للعمل .

-المراقبين والجمركيين راقبين بدرجة عالية عن أدائهم الوظيفي .

حيث ارتبطت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لمتغير الاداء الوظيفي في البيئة الداخلية للعمل.

#### الدراسة الثانية :

دراسة حول " الامن النفسي وعلاقته بالاداء الوظيفي " صاحبها ماجد السهلي " دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي " أجريت سنة 2007 بجامعة نايف العربية للعلوم الامنية قسم العلوم الاجتماعية، حيث اتخذت عينة من جميع موظفي الشورى بالمملكة السعودية وعددهم 685 موظفا والتي تتكون من 32 إدارة، والهدف من هذه الدراسة هو :

-التعرف على مستوى الأمن النفسي لموظفي مجلس الشورى وعلاقتهم بأدائهم الوظيفي.

-كما تهدف للتعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الامن النفسي والاداء الوظيفي.

ومن أهم نتائجها :

-عدم وجود فروق بين الامن النفسي والاداء الوظيفي تبعا لمتغيرات الشخصية والمستوى التعليمي .

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاداء الوظيفي وفق الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين .

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العزاب والمتزوجين في الامن النفسي.

-عدم وجود فروق بين الامن النفسي والاداء الوظيفي وفق المستوى الوظيفي.

ارتبطت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لمتغير الامن النفسي ومتغير الاداء الوظيفي وايجاد الفروق بينها وبين المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة البحث.

#### الدراسة الثالثة:

بلخيري سهام، عشيظ حنان، "أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة الجامعية -دراسة حالة"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص: إدارة استراتيجية، جامعة البويرة، الجزائر، 2012.

حيث تناول البحث الرضا الذي يرتبط بالجودة وركزت الدراسة على جود الخدمات من أجل إرضاء الزبون، حيث افرزت نتائج الدراسة بأن الرضا الوظيفي يعتبر من أهم الاسس التي يبنى عليها نجاح المؤسسة، وهو يؤثر بشكل كبير على سلوك وأداء الموظفين وهو يشكل دافعا مهما نحو الانجاز المتميز، أي أن ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي يعد من أهم محددات نجاح المؤسسة.

#### الدراسة الرابعة :

دراسة حول "الاحساس بالامن لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية وعلاقته بأدائهم الوظيفي"، صاحبها د. خالد أحمد الصرايرة اجريت سنة 2009 جامعة مؤتة، حيث

اتخذت عينة من جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية والبالغ عددهم 314 شملت العينة التي تم اختيارها 75 رئيس قسم.

الهدف من هذه الدراسة هو :

- التعرف على درجة الاحساس بالامن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية .

- وبيان علاقته بأدائهم الوظيفي من جهة نظر رؤساء أقسامهم .

ومن أهم نتائجها :

- أن درجة الاحساس لدى عينة دراسة كانت مرتفعة بلغت (4.05،5) درجة .

- أن مستوى الاداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في أقسامهم كان مرتفعا بلغ 4.77 درجة .

- وجود عالقة ذات دلالة احصائية بين كل من الاحساس بالامن والاداء الوظيفي بلغت قيمة معامل الارتباط 0.54 وهي علاقة دالة إحصائية، حيث ارتبطت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لمتغير الامن لدى الهيئات التدريسية في الجامعات ومتغير محددات الاداء الوظيفي والذي يؤكد على أن المستوى التعليمي المرتفع يدعم الامن ويزيد من الاداء الوظيفي.

## 6-تعليق على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الراهنة في كونها تتصل بموضوعنا اتصال مباشرة ، اذ ان هذه الدراسات في مجملها تعتبر الركائز الأساسية التي انطلقت من خلالها بعض التساؤلات، كما أسهمت الدراسات السابقة في فهم مفاهيم البحث، وكذلك أسهمت في توجيه الطالبان في عملية تحديد الإجراءات المنهجية لدراسة ومراعاة بعض الجوانب المهمة في هاته الدراسة وتحديد الأساليب المنهجية للدراسة.

**تمهيد:**

يعد الامن النفسي احد مظاهر الشعور النفسي الإيجابي وأول المؤشرات الدالة على الصحة النفسية، كما تعتبر الحاجة الى الامن النفسي من ابرز الحاجات التي تقف وراء استمرارية عجلة السلوك البشري، وهو مطلب لجميع الافراد في ظل شعورهم بالامن النفسي من مختلف الجوانب.

**1. مفهوم الامن النفسي:**

(أمن) - امانا، وامانة، ومنا ، وامنا، وامنة، واطمان ولم يخف، فهو آمن. ( ابن منظور 1999، 28)

والامن ، والأمن ضد الخوف ( الزاوي، 2011، 30)

يعد الامن النفسي من المفاهيم الأساسية في علم النفس ( جهاد العتري منزل عسران، 2004، 34)

كما يعتبر من المفاهيم المركبة في علم النفس، ويتداخل في مؤشراتته مع مفاهيم الانفعال الأخرى مثل: الطمأنينة، والامن الذاتي والتوازن الانفعالي... الخ، وغيره من المفاهيم المرادفة، (خالد خميس دحلان، 2007، 29)

هو شعور الفرد بأنه محبوب متقبل من الآخرين له مكان بينهم، يدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة، يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق (الشعري، 2009 ص 5 .)

يعد مفهوم الامن النفسي من المفاهيم المركبة في علم النفس ويتداخل في مؤشراتته مع مفاهيم أخرى مثل الطمأنينة الانفعالية الامن الذاتي، التكيف الذاتي، الرضا عن الذات مفهوم الذات الايجابي، التوازن الانفعالي (سعد، 1999، ص 15 .)

يعرف محمد الشريف (، 2003، ص 9) الامن النفسي بأنه " أن تكون النفوس آمنة مطمئنة عند وقوع البلاء أو توقعه بحيث ال يظهر عليها قلق معيب أو جزع كثير، والاضراب في الاحوال أو ترك الاعمال والتهويل من شأن المصائب، أو التعظيم لمخططات الاعداء تعظيما يفيض إلى اليأس أو الهون أو الاحباط والانزواء".

## 2. أهمية الامن النفسي:

الأمّن النفسي .

يعد الأمن النفسي من المفاهيم الأساسية والمهمة في مجال الصحة النفسية ، و سيتم تناول أهميته في النقاط التالية :

1- الأمن النفسي له أهمية في نمو الفرد بالشكل السليم بكافة أشكاله المختلفة .  
ويؤكد ماسلو ( Maslow,1970 ) أهمية أن يشعر الفرد بالأمن النفسي في هذا العالم الذي يتصف بالحروب والكوارث والأزمات الاقتصادية و انتشار البطالة والخوف من المستقبل حتى ينمو الفرد بالشكل السليم . ( ( 39 – 43 : Maslow,1970 .  
ويؤكد ذلك فاتل ( Fatil , 1985 ) حيث يرى أن عدم الشعور بالأمن النفسي يؤثر على النمو بصورة عامة فقد أظهرت الدراسات أن شعور الفرد بالأمن النفسي يلعب دوراً مهماً في تطوره ونمو شخصيته وفي النمو المعرفي لديه ) . ( 12 : Fatil , 1985

2- يعد الأمن النفسي ضروري لإحداث التوافق للفرد بكافة أشكاله المختلفة .  
حيث يؤكد ( حسين ، 1989 ) أن الأمن النفسي من الحاجات الأساسية التي يعد إشباعها مطلباً رئيساً لتوافق الفرد ، في حين أن عدم إشباعها يشكل مصدراً لقلقه وسوء توافقه (حسين، 1989: 305) .

و أشارت نتائج دراسة مهنا( بشير،2010 ) إلى وجود علاقة بين الأمن النفسي والتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلاب الجامعة ، وقد خلصت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الأمن النفسي والتوافق النفسي الاجتماعي فهو يلعب دور مهم في عملية التوافق الاجتماعي.

3- يعد الأمن النفسي مطلب أساسي لجميع الأفراد ، وأحد الأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها.

حيث يرى ( عبدالمجيد ، 2004 ) أن الأمن النفسي من أهم مقومات الحياة التي يتطلع إليه الإنسان في كل زمان ومكان من مهده إلى لحدده ، فإذا وجد ما يهدده في نفسه

وماله وعرضه ودينه هرع إلى مكان آمن ينشد فيه الأمان والاطمئنان ( عبدالمجيد ، 2004 ، :247).

4- الأمن النفسي ضروري لاستقرار المجتمع ، وسعادة أفراده .  
حيث يؤكد ( العقيلي ، 2004 ) أن للأمن النفسي أهمية كبيرة للفرد والمجتمع لما له من آثار ضرورية لحياة الأفراد ، مما ينعكس ذلك على استقرار المجتمع . لأن عدم توفير الأمن النفسي له تأثيرات عكسية على الفرد بشكل خاص و بالتالي يصل تأثيره على المجتمع بشكل عام ( العقيلي ، 2004 : 23 ) .

5- شعور الفرد بالأمن النفسي يبعد عنه اليأس والإحباط ، ويساعده على الثبات .  
حيث يرى ( العازمي ، 2011 ) أن اليأس والإحباط مدمران للإنسان ، والأمن النفسي كفيل بأن يبتعد بالمرء عن هذين المرضين الخطيرين ، وكذلك يؤدي الأمن النفسي الى الاستقرار النفسي ، فمتى كان مشوشاً مضطرباً خائفاً فإن الثبات بعيد المنال منه (العازمي ، 2011 : 26).

6 - يساعد الأمن النفسي على اكتمال الشخصية الإسلامية ، ويعطي ثقة كاملة بمعية الله ونصره.

حيث يرى ( العازمي ، 2012 ) أن وجود الأمن النفسي لدى الفرد ينعكس على تكوين شخصية إسلامية متكاملة التي تجعل الفرد مطمئن طموح الأمل ، وكثير التفاؤل ، ويشع الأمن والاطمئنان حوله ، وكذلك يجعل الفرد واثقاً بأن كل شيء بيد الله لم يصبه أي مكروه إلا بإذن الله تعالى ، واثقاً من نصره في أي زمان ( العازمي ، 2011 : 27 ) .

7- يجب إشباع الحاجة إلى الأمن النفسي حتى يستطيع الإنسان تحقيق بقية الحاجات إلى أن يصل لتحقيق الذات .

حيث يرى ( From , 1971 ) أن الحاجة إلى الأمن هي قاعدة الحاجات الإنسانية جميعاً وأن هذه الحاجة ينبغي أن تشبع والإنسان ما زال في المهد صبيبا وإن إشباع هذه الحاجة يعني أن يتقدم الفرد نحو الحرية الإيجابية ، وأن يتعلق بالعالم على نحو تلقائي من

خلال الحب والعمل معبراً بذلك عن إمكانياته العاطفية والحسية والعقلية على نحو  
طلق. ( (81: 1971 , From

### 3. خصائص الامن النفسي:

يمكن تلخيص أهم خصائص الامن النفسي على النحو التالي:

- 1- يتحدد الامن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية واساليبها من تسامح وعقاب  
وتسلط وديمقراطية، وتقبل ورفض وحب وكراهية ويرتبط بالتفاعل الاجتماعي،  
والخبرات والمواقف الاجتماعية في بيئة لأمنة غير مهددة.
- 2- يؤثر الامن النفسي إيجابيا على التحصيل الدراسي وفي الإنجاز بصفة عامة.
- 3- المتعلمون والمتقنون أكثر امانا من الجهلة والاميين.
- 4- الذين يعملون بالسياسة يشعرون بالامن النفسي اكثر من الذين لا يعلمون بها.
- 5- شعور الوالدين بالامن النفسي يرتبط بوجود الأولاد.
- 6- الامنون نفسيا اعلى في الابتكار من غير الأمنيين.
- 7- عدم الامن يرتبط موجبا بالثبث بالرأي والجمود الفكري دون مناقشة او تفكير.
- 8- عدم الشعور بالامن مرتبط بالتوتر، وبالتالي التعرض للإصابة بالامراض وخاصة  
امراض القلب.(جهاد عاشور الخضري، 2003،ص20)

وتشير وفاء سليمان على عقل في حديثها عن خصائص الامن النفسي انه ظاهرة  
تكاملية تراكمية نفسية معرفية فلسفية اجتماعية كمية وإنسانية، نفسية كونه يستند  
الى طاقة نفسية يعبر عنه في مستويات الكبت والتوتر قابل للقياس في ضوء  
الإنجاز الشخصي ومعرفة فلسفية كونه يتحدد اول ما يتحدد بقيمة الأشياء  
والموضوعات المهددة للذات، فمشاعر القلق والخوف ترتبط أساسا بالقيمة الفلسفية  
التي تقوم بها أسباب تلك للذا، فمشاعر القلق والخوف ترتبط أساسا بالقيمة  
الفلسفية التي تقوم بها أسباب تلك المشاعر، والامن النفسي ظاهرة اجتماعية

فيصعب الحديث عن امن نفسي شخصي دون هوية اجتماعية محددة فما يهدد الاستقرار النفسي في مجتمع ما قد لا يثير ادنى درجات الاهتمام في مجتمع آخر، اما الخاصية الكمية فتكمن في ان مفهوم الامن النفسي ينطوي على وجود مقدار كمي له وزن ما يمكن قياسه ويظهر على شكل سلوك وهذا ما يجعل الحديث عن مستويات الامن النفسي معقولا اما الخاصية الإنسانية فتكمن في كون الامن النفسي سمة يشترك فيها أبناء البشر مهما كانت مراحلهم العمرية او مستوياتهم الاجتماعية الثقافية والمعرفية وبالتالي فهو سمة إنسانية. (وفاء علي سليمان علي عقل، 2009، ص16)

#### 4. أساليب تحقيق الامن النفسي:

لتحقيق الامن النفسي، يلجأ الفرد الى ما يسمى "عمليات الامن النفسي" وهي أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض أو التخلص من التوتر وتحقيق تقدير الذات والشعور بالامان، ويجد الفرد أمانه النفسي في انضمامه الى جماعة تشعره بهذا الامن .

الاسرة السعيدة والمناخ الأسرى المناسب لنمو أفرادها نمو الحاجة الى الامن يؤدي الى تحقيق الامن النفسي، وأسرة العمل والانتماء الى نقابة يزيد الشعو بالامن النفسي، ويقابل هذا الانتماء إلى الوطن (al et Bates1985).

كما ان جماعات الرفاق تدعم الامن النفسي لافرادها ويتضح ذلك في جماعات العمل في السلم والحرب والانتاج، حيث يعتمد الافراد بعضهم على بعض بشكل واضح، حتى يشعروا، درجة أكبر من الامن والاستقرار (زهرا، 2002، ص 89). أما النمط السلوكي الخاص بتلبية الحاجة الى الامن النفسي فهو ان الشخصية تكون في حاجة الى التحرر من الخوف أيا كان مصدره، كما انه يكون آمنا في حالة اطمئنانه على صحته وعمله ومستقبله وأولاده وحقوقه ومركزه الاجتماعي. فإذا حدث ما يهدد ذلك أو توقعه الفرد فقد شعوره بالامن، فالنمط السلوكي الشعوري المتوافق والخاص بتلبية الحاجة الى الامن النفسي بالنسبة للدارس أو المعلم في واقع الجماعة يرتبط بتلبية احتياج اجتماعي متعلم من خلال التنشئة والتربية

مكتسباً التعليمية يعتبر نمطا سلوكي ويهدف الى تحقيق حاجة الفرد الى أمنه على نفسه وصحته ومستقبله الدراسي، كما يرتبط تحقيقه أيضا في واقع الجماعة التعليمية بسيادة وانتشار العادات السلوكية الخاصة بالتححرر من الخوف وعدم التهديد من قبل الاساتذة وكذلك بالشعور بالرضا عن المادة العلمية والاساتذة والاجهزة الخدمية فمما الشك في ه ان عدم سيادة تلك العادات السلوكية المرتبطة بتلبية الحاجة الى الامن النفسي "يتعلق بعدم مراعاة الابتعاد عن التهديد من قبل القائمين على العمل وكذلك عمليات النقد، والعقاب والاهمال والتذبذب في المعاملة، أو فرض واجبات ثقيلة تشكل أعباء غير محتملة (أبو شنب 1996 ، ص 60). ١

وكما هو معلوم فالانسان يولد مزودا بمجموعة من الدوافع منها الفطرية أو الوالدية والتي وكما هو معلوم فالانسان يولد مزودا بتمتلك وظيفة الحفاظ على حياة الكائن البشري، وحمائته من الاخطار ومن هذه الدوافع على سبيل المثال، دافع الجوع والعطش والدافع الجنسي ودافع الحاجة الى الهواء وال حفاظ على حرارة الجسد الفصل الثاني 13 والتخلص من التعب وتجنب الالم... الخ. كما ويكتسب خلال مجرى حياته من خلال عملية التنشئة الاجتماعية او عن طريق الملاحظة مجموعة من الدوافع تطلق عليها تسمية الدوافع الثانوية، وهي دوافع يختص بها الانسان دون غيره من الكائنات الحية ومن بينه ا: الحاجة الى الحب والاحترام والتقدير والامن والانجاز واللعب والاستقلالية والتخلص من التوتر (رضوان، 2002، ص.71).

كما أن الحاجة إلى الامن تظهر أهميتها بمجرد إشباع الحاجات البيولوجية وخاصة بالنسبة للكبار. كما تظهر هذه الحاجة عند الاطفال عند تعرضهم للخوف، و تدفع الحاجة الى الامن الناس الى الحرص والحذر، وهي التي تثير فينا الرغبة لتملك المال والعقارات والادخار هذا علاوة على الامن الروحي الذي تبعثه الطقوس الدينية (مرسى، 1996).

وتشير العلاقة بين الضبط الداخلي والخارجي وبعض أساليب المعاملة الوالدية في الاسر الفلسطينية وتوصل الى وجود عالقة من بعض أساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الابناء

وبين الاعتقاد في الضبط والى المعاملة الوالدية السوية التي توفر للطفل الاحساس بالامن والطمأنينة تحرك دوافعه الى التعلم والتجريب والاحتكاك مع المواقف والاحداث في البيئة الخارجية بحرية وجراة، اما الطفل الذي يترك دون رعاية من قبل الوالدين في مواجهة المواقف الاحداث في البيئة فيفقد الثقة بالنفس ويشعر بعدم الكفاءة في مواجهة المواقف الخارجية ويطور اعتقادات متعصبة او توقعات ضبط خارجية (جبر 1987، ص 107).

ومن حاجات الامن أي الحاجة إلى الشعور بالطمأنينة وزوال القلق الناجم عن جميع أنواع التهديد، ويمكن اعتبار الظروف الاحتمالية والاستيطانية التي يعيشها أبناء شعبنا، والاجراءات القمعية التي تعاني منها مدننا وقرانا ومخيماتنا من أنواع التهديدات التي تنتقص من أمننا النفسي (جبر، 1987، ص 107).

ان الشعور بالامن ويمثل هذا المستوى مرحلة متقدمة من الحاجات الفسيولوجية، وقد تتفاوت تفسيرات مفهوم الامن لدى الافراد متأثرين في ذلك ببيئاتهم وظروفهم، فقد يعني الأمن لبعضهم ضمان دخل مرتفع لمواجهة حالات مرض او شيخوخة، بينما قد يعني الآخرين تثبيت في العمل، ومدى اندماجه في نشاطات الى ذلك. المهم أن مفهوم الامن لدى الانسان يشكل دافعاً لحاجاته المختلفة التي من بينها إحساسه بالامن . الى ان يحقق اندماجه هذا إشباعاً معينة متطلع (والحماية من الاذى الجسدي أو الانفعالي) (الطويل، 1998، ص 182).

وتحدث أغلب دوافعنا الاساسية التي ترافقها عدة انفعالات مميزة، فالحاجة الى الطعام يقترن بانفعال الجوع الذي يعرض الشخص الى التوتر الانفعالي، ودافع طلب الامن النفسي والطمأنينة. يقترن بانفعال الخوف، وبذلك يكون الانفعال هو القوة المحركة للدافع (تيم، 1999، .)

وتنشأ الحاجة إلى الانتماء أساساً من إشباع الحاجة إلى الطمأنينة والحب فكل كائن بشري يسعى لأن يكون عضواً في جماعة، فيقول الطفل بافتخار: أمي، أخي الأكبر ليست إلا تعبيراً عن حب الطفل لنفسه وهو في بداية انتمائه للعائلة، ويعتبر هذا الانتماء للاخرين بداية

الاحساس المتزايد بالانتماء الى جماعة. و ينطلق الاطفال من هذا الانتماء العائلي الى الانتماء الى الاصدقاء، والمدرسة أو الجماعة في المدينة التي يسكنها أو جماعة في مدينة أخرى (عويس 2003، 12) .

ولا تقتصر الحاجة لأمن على الاطفال، بل ان الكبار أي والاستقرار، يتمثل ذلك في بحثهم عن الوظائف المستقرة ذات الدخل الثابت والمستقبل المضمون، وفي اهتمامهم بالمعاشات، وفي تأمينهم لحياتهم بادخار المال أو بالتعامل مع شركات التأمين... أو نحو ذلك. بل أصبحت الحكومات والهيئات العامة بعد ان أحست بأهمية هذا الدافع وأثره في حياة الإنسان وفي عمله، تهتم بتحقيقه في صورة مشروعات ضد البطالة وللرعاية الاجتماعية عند المرض أو الشيخوخة أو غير ذلك من الخدمات التي تهدف الى بث الطمأنينة (في نفوس الناس وأشعارهم بألمن بالنسبة لحياتهم ومستقبلهم (عويضة، 33، 1996) .

وكما أكدت العديد من الدراسات والبحوث المختلفة ان صعوبات النطق تشترك فيها عوامل نفسية وعوامل جسمية ويمهد لظهورها طريقة نموه الشخصي وتكوينه، وهذه يشترك فيها عوامل بعضها وراثية وبعضها بيئية...والعامل النفسي الاساسي المصاحب للقلق او الخوف او فقدان الشعور بالامن او الشعور بالنقص. ويشار أيضا أن ظروف التربية والتنشئة الخاطئة لها آثار سلبية على صحة الفرد النفسية فظروف الرفض أو نقص الرعاية والحماية والحب يؤدي الى عدم الشعور بالامن والشعور بالوحدة ومحاولة جذب انتباه الآخرين والسلبية والخضوع أو الشعور العدائي والتمرد وعدم القدرة على تبادل العواطف والخجل والعصبية وسوء التوافق والخوف من المستقبل (زهران، 1974).

من اجل بناء صحة نفسية إيجابية للفرد في المجتمع الذي يتواجد فيه يحتاج الى إشباع حاجاته النفسية وسنركز على أهم هذه الحاجات :

الْحَاجَةُ لِأَمْنٍ (Security for Need) ) ا وعلى طري يحتاج الفرد لكي يكون متوافقة في بناء صحته النفسية أن يكون أمنا والحاجة لأمن تبدأ منذ نعومة أظفار الطفل أي تنمو اثنا عالم النفس المشهور فأثناء الرضاعة (Hull) (مرحلة المهد) الرضاعة) كما يشير الى

ذلك هل ا ما تحتضن الالم طفلها وتدغدغه وتحنو عليه وتبتسم له. وكل تلك العمليات المصاحبةً كثير ا أو حاجة أساسية للطفل ومن ثم التلميذ في المدرسة للرضاعة تصبح نتيجة التكرار وطلب ويستمر ا الحال مع الراشدين ومع الرجل والشيخ الكل في حاجة لألمن كي يتوافقوا نفسي والمجتمعات الواعية تعطي هذا الامن في تأمين التعليم مثال التعليم بالمجان وكذلك العالج بالمجان لغير القادرين ويعطي المجتمع ضمانات أمنية في صورة ضمانات للعمل وضمانات للكبار عند التقاعد أو عند الاصابة... كل ذلك كي يحس الافراد أثناء رحلة حياتهم بالامن، كحاجة نفسية للسواء والتوافق (محمد، 2004، ص 81).

### 5. عوامل الامن النفسي:

الشعور بالحب مقابل الحرمان من الحب: تؤكد الدراسات النفسي ان الحي يلعب دورا كبي ار في نشأة شخصية الانسان وفي تشكيل مفهوم الذات لديه وبالتالي في شعوره بالامن النفسي بحيث يؤدي إحباط الحاجة إلى الحب لديه وبالتالي في شعوره بألمن النفسي بحيث يؤدي إحباط الحاجة إلى الحب إلى تدهور الحالة النفسية والجسمية للانسان (عثمان، 2001، ص 3).

- القبول مقابل الاهمال والنبذ: نموه فالقبول الذي يمنحه الابوان لابنهما يعد غذاء ضروريا النفسي، فهو (المراهق) بحاجة إلى أن يشعر بالامن النفسي الذي ينتج عن شعوره بالحب والقبول وإلا فإنه لن يصبح ناضجا الوجدانية، بحيث يؤدي فرضه وعدم ، كذلك حسن التوافق من الناحية تقبله أو نبذه أو إهماله ومقاطعته وخصامه إلى شعوره بعدم الامن النفسي والطمأنينة مما ينمي لديه الشعور العدائي. (نحو العالم من حوله (مختار، 2001، ص 51).

الاستقرار العائلي مقابل عدم الاستقرار العائلي: إن استقرار الوسط العائلي يؤدي إلى شعور المراهق بالامن النفسي فكلما كانت الارض التي يعيش فيها المراهق ثابتة ترحب به ساعد ذلك على نموه وتوافقه مع البيئة .

يتضح مما سبق أن الشعور بالامن النفسي من أهم الدعائم التي تركز عليها الصحة النفسية، وأنه من السمات المميزة للسلوك السوي الذي لا ينفى الشعور بالقلق والخوف والصراع بصورة متوقعة من أجل إزالة مصادره ومسبباته والعودة إلى حالة الاتزان النفسي، لذا يتضح أن وإنما يميل إلى الثبات النسبي حسب الظروف المحيطة. وأن مطلقاً الامن النفسي لا يكون ثابتاً انعدام الشعور بالامن قد يكون سبباً ابات النفسية، أو قيام الفرد بسلوك عدواني في حدوث الاضطراب تجاه مصادر إحباط حاجته إلى الامن وقيامه باتخاذ أنماط سلوكية غير سوية من أجل الحصول على الامن الذي يفتقر إليه أو الانطواء على النفس أو الرضوخ واللجوء على الاستجداء والتوسل والتملق من أجل المحافظة على أمنه، وإن تأثير انعدام الامن يختلف من شخص إلى آخر ومن مرحلة عمرية إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر.

#### 6. التصور الإسلامي لامن النفسي:

إذا نظرنا إلى النظريات السابقة في الامن النفسي نجد انها ركزت على الحياة الدنيا والجوانب المادية مما يجعلها غير كافية للفرد المسلم.

لقد صنف علماء الاجتماع الحاجة إلى الامن ضمن الحاجيات الأساسية للإنسان وعده الإسلام حاجة أساسية يحتاج إليها الناس حاجتهم للطعام، فجاء قوله تعالى ممتناً على قريش بها: "فليعبدوا رب هذا البيت، الذي اطعمهم من جوع، وءامنهم من خوف" (سورة قريش، الآية 3-4-5) (مجدي ابراهيم السيد إسماعيل، 2008: 92)

ولقد بدأت تظهر حديثاً اتجاهات بين بعض علماء النفس تتادي بأهمية الدين في الصحة النفسية وفي علاج الامراض النفسية وترى ان الايمان بالله قوة خارقة تمد الانسان المتدين بطاقة روحية تعينه على تحمل مشاق الحياة وتجنبه القلق الذي يتعرض له الكثير من الناس في عصرنا الحالي وهذا ما يؤكد "أ . بريل" المحلل النفسي اذا يقول: ان المرء المتدين حقا لا يعاني قط مرضاً نفسياً. (محمد صالح أراس، 2011، ص69)

1- الامن النفسي في القرآن الكريم:

لقد حرصت تعاليم الإسلام على تعزيز الامن النفسي والارتقاء بالنفس الإنسانية الى مرتبة النفس مطمئنة، فللقرآن الكرين أثر كبير في تحقيق الامن النفسي للفرد، هذا الأخير الذي لن يحقق الطمأنينة النفسية والأمان الا بذكر الله. ( ازهار يحي قاسم واحمد عامر سلطان، 2008 )

ورد ذكر للامن في القران الكريم في مواضيع متعددة منها نذكر:

قال تعالي: " وإذ جعلنا البيت مثابة للناس وامنا واتخذوا من مقام إبراهيم مصلى وعهدنا الى إبراهيم وإسماعيل ان طهرا بيتي للطائفين والعاكفين والركع السجود" ( سورة البقرة: الاية 125 )

"فليعبدوا رب هذا البيت، الذي اطعمهم من جوع، وعامنهم من خوف" ( سورة قريش، الاية:3-4-5 )

" فيه آيات بينات مقام إبراهيم ومن دخله كان ءامنا والله على الناس حج البيت من استطاع اليه سبيلا ومن كفر فان الله غني عن العالمين" (سورة آل عمران، الاية:97)

" وكيف أخاف ما أشرككم ولا تخافون انكم أشركتم بالله ما لم ينزل به عليكم سلطانا فأي الفريقين أحق بالامن ان كنتم تعلمون، الذين آمنوا ولم يلبسوا ايمانهم بظلم أولئك لهم الامن وهم معتدون" ( سورة الانعام، الاية:82-83 )

" الذين آمنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله الا بذكر الله تطمئن القلوب" (سورة الرعد، الاية:29)

" هو الذي أنزل السكينة في قلوب المؤمنين ليزدادوا ايمانا مع ايمانهم والله جنود السموات والأرض وكان الله عليما حكيما" (سورة الفتح، الاية:04)

" ما أصاب من مصيبة الا باذن الله ومن يؤمن بالله يهد قلبه والله بكل شئ عليم" (سورة التغابن، الاية:11)

" يا أيتها النفس المطمئنة، ارجعي الى ربك راضية مرضية، فادخلي في عبادي وادخلي جنتي " (سورة الفجر، الآية:30-31-32)

ان الشريعة الإسلامية حريصة على حماية الانسان من الخوف والفره وكل ما يحد من حريته وانسانيته وحرصها على الحقوق المشروعة في الامن والسكينة والطمأنينة فالمؤمن يسير مطمئن القلب ساكن النفس.

ان الايمان هو مصدر الأمان، فالناس يخافون من أشياء كثيرة وأمور شتى ولكن المؤمن سد أبواب الخوف كلها، فلم يعد يخاف الى الله وحده، يخافه ان يكون قد فرط في حقه ، او اعتدى على خلقه، اما الناس فلا يخافهم، لاتهم لا يملكون له ضرا ولا نفعا ولا موتا ولا حياة ولا نشورا، فباتباع طريق الله هو الطريق الوحيد الذي ينير القلب والوجدان والنفس والروح والعقل جميعا ومن ثمة الوصول الى نعمة الامن النفسي. ( ناهد الخراشي، 2009، ص:165)

ان الامن الذي نعيشه ما هو الا أثر من آثار الايمان بالله عزوجل وتحكيم شرعه فالايامن هو أهم مصادر الامن وأعظ أسبابه وركائزه، فهو من مقوماته في المجتمع، وصاحب الايمان من أكثر الناس أمانا.(مهريه خليفة، ص95)

## 2- الامن النفسي في السنة النبوية:

اهتمت السنة النبوية بتحقيق الامن النفسي، وذلك استنادا الى حديث الرسول صلى الله عليه وسلم الذي يقول فيه " من اصبح امانا في سربه، معافى في جسده، عنده قوت يومه، فكانما تحيزت له الدنيا، أخلاجه الترميذي.

ففي الحديث الشريف أشار الرسول صلى الله عليه وسلم الى ان هناك ثلاثة أسباب رئيسية لشعور الانسان بالسعادة وهي الشعور بالامن في الجماعة صحة الجسم والحصول على القوت، فلا شك ان شعور الانسان بالامن النفسي وبالصحة البدنية وحصوله على الحاجات الفطرية الفزيولوجيه انما هي مؤشرات الصحة النفسية كما انه

يجد في ان اشباع الحاجة الى الامن النفسي تجعل الانسان يحيا حياة هادئة تظللها السعادة والسكينة وراحة البال خالية من القلق والتمزق النفسي.

ولقد اوجز الرسول صلى الله عليه وسلم علامات الامن النفسي في هذا الدعاء ( اللهم ان أسألك نفسا مطمئنة تؤمن بلقائك وترضى بقضائك وتقنع برضائك) (رواه الطبراني)، وقد دعت السنة النبوية الى اشباع هذه الحاجة الحيوية التي لها تأثيرا فعال في حياة الفرد الإنساني في مختلف مراحل نموه الى ان تكون معاملة الناشئين مبنية على التيسير والسكينة والرحم، عن انس بن مالك رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " يسروا ولا تعسروا، بشروا ولا تنفروا" رواه البخاري.(مهريه خليدة، 2014/2013، ص96)

### 7. نظريات المفسرة للامن النفسي:

لقد اهتم العديد من علماء النفس بدراسة دوافع السلوك الإنساني التي من بينها دافع الأمن، ومن أشهر هؤلاء العالم النفسي الأمريكي ابراهام ماسلو Maslow الذي قسم دوافع السلوك الإنساني إلى خمسة دوافع جعلها تنتظم في شكل هرمي قاعدته الأساسية هي الحاجات الفسيولوجية تليها مباشرة الحاجة إلى الأمن، ثم الحاجة الى الحب، وآخرها الحاجة الى تحقيق الذات .

### 1. نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية

#### Maslow's theory of needs

ويعتبر أبراهام ماسلو Maslow من أوائل من تعرضوا لمفهوم الأمن النفسي عن طريق البحوث الاكلينيكية، حيث عرف الأمن أو الطمأنينة النفسية بأنها: شعور الفرد بأنه محبوب ومتقبل من الآخرين وله مكان بينهم يدرك أن بيئته صديقة ودوره غير محبط يشعر فيها ندرة الخطر والتهديد والقلق.

ويرى ماسلو Maslow أن الانسان يولد وهو محفز لتحقيق احتياجات أساسية رتبها في شكل هرمي تمثل قاعدته الحاجات الفسيولوجية الأساسية، مروراً باحتياجات الأمن والسلامة ثم حاجة الانتماء والتقبل من الجماعة، حيث تتدرج تلك الحاجات ارتفاعاً حتى تصل إلى قمة الهرم وصولاً لتحقيق الذات ولا يمكن الانتقال الى حاجة أعلى قبل إشباع الحاجة التي أدنى منها فهي تتحقق تدريجية، ليصل إلى أسمى مراحل الاكتفاء الذاتي والسلام مع نفسه .

ان ماسلو صنف مجموعة من الأعراض في ثلاث زمالات تعد أساساً لعدم الأمن النفسي وهي:

١ - شعور الفرد بالرفض وبأنه شخص غير محبوب وأن الآخرين يعاملونه بقسوة واحتقار .

2 - شعور الفرد بأن العالم يمثل تهديداً وخوف وقلقاً.

3 - شعور الفرد بالوحدة والعزلة والنبذ.

كما يرى ماسلو أن تحقيق الأمن يتم بوسائل كثيرة حسب طبيعة الفرد ومرحلة نموه، ولكن أهم تلك الوسائل تتم عن طريق تجنب الفرد مصادر التهديد والألم والقلق والبحث عن الطمأنينة . .

وبذل ماسلو جهوداً طيبة في تحديد مفهوم شامل للأمن النفسي بإظهار أبعاده الأساسية والثانوية والذي يتضح من خلالها الدور الكبير الملقى على عاتق المجتمع في توفير الشعور بالأمن النفسي لأفراده .

## ٢. النظرية التحليلية

## Psychoanalytic Theory

ويرى سيجموند فرويد Frouid أن الأنا هو المسؤول عن توفير الأمن النفسي بمحافظته على ذات الفرد من التهديدات الداخلية والخارجية، حيث يقول " يقوم الأنا مهمة حفظ الذات ويقوم بهذه المهمة فيما يتعلق بالأحداث الخارجية " .

فمن خلال مكونات الجهاز النفسي عند فرويد والتي تتمثل في الشعور وما قبل الشعور واللاشعور، فيعتقد فرويد أن الطفل يولد مزود بغرائز ودوافع معينة، وأن الحياة عبارة عن سلسلة من الصراعات تعقبها إشباعات أو إحباطات وعليه فإن الفرد إما أن يقبل هذه الاحباطات أو يعيش في صراع بين المجتمع ومطالبه وبين دوافع الفرد الشخصية .

ويذكر فرويد أن الفرد في صراع بين شكلين أساسيين من أشكال الدوافع:

-الأول: تمثله دوافع الحياة والبقاء ويتبلور حول الدوافع الجنسية .

-الثاني: تمثله دوافع الموت ويتبلور حول الدوافع العدوانية، والعلاقات بين هذه الدوافع هي علاقات صدام وصراع وليست علاقات توافق وانسجام، والانسان الذي يكون سويًا في عملية التوافق هو الذي يكون باستطاعته أن يحب وأن يعمل .

ويربط فرويد بين الأمن النفسي والأمن البدني وتحقيق الحاجات المرتبطة به، حين يرى الفرد مدفوعًا لتحقيق حاجاته للوصول إلى الاستقرار، وعندما لا ينجح بشكل ذلك تهديدا للذات ويسبب الضيق والتوتر والألم النفسي .

من ذلك يتبين أن محور التوافق النفسي عند أصحاب هذه المدرسة يغفل دور الفرد في الجماعة، كما أنه يبعد الفرد إنسانيته ويجعله عبداً لإشباع حاجاته، ويسلب الفرد إرادته فيجعل سلوكه مقترنا باستجابة تتعدل وفق المتغيرات الخارجية، ويجعل الفرد طوال حياته أسير نفسه الغريزية والعدوانية.

وبالتالي تكون دوافع الحياة ممثلة في الأنا كمكون للشخصية في هذه النظرية وهي المسؤولة عن تحقيق الطمأنينة النفسية.

فتأكيد فرويد لمصادر الخطر الداخلية للإنسان التي تقود الى سوء التكيف، وكبت الميول العدوانية والشهوانية التي تولد معه، فهو بهذا المعنى يحمل أسباب عدم أمنه أو نعدامها. ان العلاقة الآمنة التي يسودها الدفء والحب بين الطفل ووالديه تمثل عاملاً واقياً للطفل من الشعور بالخوف ويؤدي إلى شعوره بالكفاية والثقة والقدرة على المواجهة والتحدي،. بينما عدم وجود علاقة حميمة يمكن الوثوق بها تمثل مفتاحاً للتنبؤ بالقلق والاكتئاب واضطرابات الشخصية .

ان الشعور بعدم الأمن ناتج عن تعرض الطفل للإساءة النفسية والانفعالية من رفضه وتهديده بسحب الحب ومقارنته بأقرانه وإهماله يؤدي إلى شعوره بعدم الأمن والتقليل من حريته وتلقائيته في استكشاف العالم، ويعوق إمكانياته للتعلم وفرص النمو السليم .

### 3. نظرية التعلق

#### Attachment Theory

يعرف بولبي (1980 Bowlby) الشعور بالطمأنينة النفسية المعرفية، حيث يشير إلى أن كل موقف نقابله أو نتعرض له في حياتنا يفسر تحت ما يطلق عليه النماذج التصورية أو المعرفية.

أن هذه النماذج تشكل صيغة نستقبل بها المعلومات الواردة إلينا من البيئة المحيطة عبر أعضاء الحس، كما تحدد تصوراتنا عن أنفسنا والعالم والآخرين، وتتكون هذه النماذج من خلال التفاعل مع الوالدين والآخرين، وتعمل بطريقة لاشعورية تلقائية، ويتم إدماج كل خبرة جديدة فيها، كما تعمل تلك النماذج كقواعد السلوك وتنظيم الذات والعلاقات الاجتماعية والانفعالات، وتحدد وتنظم الاستراتيجيات المختلفة لمواجهة الضغوط والمواقف المختلفة .

فإذا كانت النماذج المعرفية ايجابية، فإنها تجعل نظرة الطفل عن ذاته وللآخرين وللمستقبل نظرة إيجابية، فالطفل الذي يدرك استجابة الوالدين لحاجاته وتقديرهما وحبهما له، وعدم تحكمهما فيه كثيرة يكون لديه نموذج تصوري عن ذاته أنه محبوب وذو قيمة ويستحق الثقة، وكذلك تصوره عن الآخرين بأنهم يقدرونه ويحبونه ويحترمونه ويمكن الوثوق به، وأنهم سيكونون بجانبه عندما يحتاجهم، وعن المستقبل فيشعر بالتفاؤل والأمل .

بينما إدراك الطفل لعدم حب الوالدين له أو عدم احترامهما له أو إهمالهما له، فإنه يتكون لديه نموذج معرفي سلبي عن ذاته ومستقبله والآخرين، ويكون تصوره عن ذاته أنه غير محبوب ومهدد بالخطر ولا يستحق الرعاية، كما يتوجس من الآخرين ويشعر بالتهديد والقلق ، وتمتد هذه النظرة الى المستقبل فيشعر بفقدان الأمن والتشاؤم.

وقد رأت ماري انزورث (Ainsworth, 1973) وهي أول من استخدم مصطلح القاعدة الأمانة Security Attached ، بناء على التجارب والمواقف التي أجرتها لقياس شدة الأمن ونوعيته، وكذلك درجة حدة الانفصال عن الأم واستجابة الطفل في السنة الأولى لهذه المواقف، أن دور الأم في التعلق مع الطفل لا يقتصر فقط على مجرد الاستجابة لحاجاته، وإنما تأخذ أيضا المبادأة في استثارتها اجتماعية وانفعالية ومعرفية، وذلك بالبقاء على الاتصال به، وتحضنه وتعانقه وتتحدث معه وتلاعبه وتشجعه على الاستطلاع الحسي والحركي والاجتماعي للبيئة .

كما أن للأمر دور كبير في تشكيل قاعدة أمن للطفل، حيث عندما تخرج الأم مع طفلها الصغير الى أحد المنتزهات وتجلس على المقعد يظل الطفل في البداية قريبة منها، ثم يبدأ في التحول بعيدا عنها رويدا رويدا، لكنه في كل مرة قد يعود الى موقع أمه لكي يطمئن أنها مازالت مكانها جالسة وبعد أن يتاح له الاطمئنان، فإنه ينطلق ليستكشف بيئته ومجاله أكثر فأكثر، فوجود الأم يمثل القاعدة التي تمنحه الأمان لكي يتجول ويستطلع البيئة. (عمر، 14 أغسطس 2021)

### خلاصة الفصل:

نستخلص من خلال ما أدرجناه في هذا الفصل أهمية الشعور بالأمن ، وذلك تأكيدا لما انفقت عليه مدارس علم النفس وما أولته للتصور الكامل للأمن النفسي، على أن الهدف الأساسي للصحة النفسية هو التركيز على بث الشعور بالأمن النفسي في نفوس الأفراد للتخلص من الخوف والقلق. كما لمسنا الجوانب المختلفة والتي تؤثر بشكل فوري أو بعدي في الأمن النفسي المحدد فيما بعد المعالم الشخصية، ولأهمية هذا المتغير تطرقنا لتعريفاته وللاتجاهات النظرية المفسرة له.

**تمهيد:**

يعتبر الاداء من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد حيث من خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن من انطلاقه نحو الحضارة والرفاه الاجتماعي الذي يبني بالدرجة الاولى على اساس التراكمات المادية والمالية التي تحقها البلدان والتي تنعكس مباشرة على تطور الدخل القومي فيها.

لهذا كان الاهتمام بقياس الاداء منذ القدم فقد كان لتايلور الفضل في الدراسة الدقيقة للحركات التي كان يؤديها العامل وتوقيت كل منها بقصد الوصول الى الوقت اللازم لادارتها وايقافها ولقد كان جوهر الدراسة التي اجراها تايلور هي ان هناك مجموعة من تفاصيل الحركات تشترك فيها عمليات كثيرة بحيث اذا امكن مشاهدة كل هذه الحركات ودراسة الزمن المستغرق فمن الممكن اعتبار النتيجة وحدة فنية يستفاد منها في العمليات المتشابهة التي لم يجرى بها دراسة زمن خاصة بها.

**(1) مفهوم الأداء الوظيفي:**

الداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين لاداء والجد فالجد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الاداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد (حسن راوية محمد، 1999، ص 21.)

قيام الفرد بالانشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الاداء (عاشور أحمد ضقر، 2005 ص ص 25.26.)

جدد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المداخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة في أقصر وقت وأقل تكلفة (الخليفة زياد سعد، 2007 ص 34.)

التعريف الاجرائي: هو محصلة جهود الفرد الوظيف داخل بيئة عمله عند أدائه لواجبه الوظيفي

### ➤ تعريف الأداء الوظيفي:

لغة: جاء في معجم الوسيط بالمعاني التالية:

أدى الشيء: قام به، أدى الدين: قضاها، أدى الصلاة: قام بها لوقتها، أدى الشهادة: ادلى بها، أدى اليه الشيء: أوصله اليه.

الأداء: التأدية والتلاوة. (إبراهيم مصطفى وآخرون، د.ت، ص:24)

ويقابل اللفظ اللاتيني performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتق منها اللفظ الإنجليزي performance التي تعني انجاز العمل، او الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى ذهب اليه قاموس، (petitla rousse) عبد المليك مزهودة، (2001، ص86)

اصطلاحاً : حظي مفهوم الأداء بالاهتمام الكبير على الصعيدين النظري من قبل الباحثين والاكاديمين والكتاب، والعملية من قبل الرجال الاعمال ومديري المؤسسات وصناع القرار، ووجدت تعريفات كثيرة له اختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم وسيتم عرض بعض التعاريف.

الاتجاه الأول: اعتمد في تعريفه للاداء الوظيفي على انه فعل او نشاط وسلوك.

الاتجاه الثاني: اعتمد في تعريفه للاداء الوظيفي على انه نتاج ومحصلة لفعا معين.

الاتجاه الثالث: اعتمد في تعريفه للاداء الوظيفي على انه عملية تتفاعل بين عدة عوامل.

وسيتم شرح هذه الاتجاهات:

- الاتجاه الأول:

-عمل او عملية انجاز مهمة او وظيفة ما.(عبد الكريم السكر، 2013، ص40)

-تأدية عمل او انجاز نشاط او تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الأهداف المسطرة.(الشيخ الداوي، 2010/2009، ص218)

في هذين التعريفين الأداء عمل ونشاط وفعل يؤدي الى الهدف المرسوم.

-نشاط يمكن للفرد من انجاز المهمة او الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.(سليم نعامة، 2011، ص136)

أضاف هذا التعريف الى النشاط والهدف انه يتم بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة، كذلك حكم على هذا النشاط بالنجاح في حين ان هذا النشاط قد ينجح وقد يفشل.

عرفته المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بانه الفعل الإيجابي النشط لاكتساب المهارة او القدرة والتمكن الجيد من أدائها، تبعا للمعايير الموضوعية.(أحمد عبد القادر المسوري، 2013، ص668)

أضافها التعريف إلى النشاط أو الفعل لاجل اكتساب مهارة والتمكن الجيد والقدرة والمعرفة وذلك حسب المعايير الموضوعية لكنه حكم على الفعل بأنه إيجابي في حين أنه قد يكون إيجابي أو سلبي.

أذن يمكن جمع تعاريف هذا الاتجاه في أن الأداء الوظيفي هو القيام بنشاط يؤدي إلى الهدف المسطر، باستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعاً للمعايير الموضوعية.

- الاتجاه الثاني:

- عرفته ماينز بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال (خالد أحمد الصرايرة، 2011، ص 607) في هذا التعريف الأداء الوظيفي ناتج قيام الموظف بعمله.

- الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وذلك يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد. (عبد الفتاح صالح وشرين، 2010، ص 606)

يضيف هذا التعريف إلى الناتج أنه يشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة.

ومنه يمكن جمع تعاريف هذا الاتجاه في أن الأداء الوظيفي هو الناتج الذي يحققه الموظف عند القيام بعمله، والمعبر عنه بوحدات قياس معينة التي تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة لوظيفته خلال فترة زمنية محددة.

- الاتجاه الثالث:

- هو حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معاً، حيث العلاقة القوية بين هذين العاملين والأداء فالفرد قد يمتلك القدرة على أداء عمل معين، ولكنه قد لا يكون قادراً على إنجازه بكفاءة وفعالية إن لم تكن لديه دافعية كافية لإدائه والعكس صحيح.

كما يمكن أن تتوفي لدى الفرد الدافعية الكافية لأداء العمل، لكنه قد لا يؤديه بشكل صحيح لعدم توفر القدرة على ذلك. (خالد أحمد الصرايرة، مرجع سبق ذكره، ص 607)

هذا التعريف مع انه أشار الى انه عملية تفاعل، الا انه ركز على محددات الأداء وليس الأداء في حد ذاته اذ تعتبر القدرة والدافعية من المحددات الرئيسية للأداء الوظيفي.

-عرفه " أندروود" بانه تفاعل لسلوك الموظف، وذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المؤسسة". (عبد الله حمد محمد الجساسي، 2010/2011، ص104))

هذا التعريف أيضا ركز على محددات الأداء الوظيفي الجهد والقدرة.

-كما عرف بانه التفاعل بين السلوك والانجاز مرتبط بنتائج، وانه كل ذلك السلوك والانجاز والنتائج معا.

هذا التعريف يعتبر الاشمل، اذ أشار الى ان الأداء الوظيفي ليس فقط الناتج وليس فقط النشاط او السلوك فقط بل هما معا.

-ويشير "وماس جيل برت" الى مفهوم الأداء ويقول بانه لا يجوز الخلط بين السلوك والانجاز، وحيث ان السلوك مايقوم به الفرد من اعمال في المؤسسة، اما الإنجاز فهو ما يبقي من اثر او نتائج بعد ان يتوقف الفرد عن العمل، اما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز فهو مجموع السلوك والنتائج التي حققت معا.

اذن فالاداء هو تفاعل بين السلوك والنتائج المترتبة عنه.

ومن خلال هذه الاتجاهات يمكن تعريف الأداء الوظيفي كما يلي:

هو سلوك يؤدي الى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعاً للمعايير الموضوعية، والنتائج الحاصل من هذا السلوك معبر عنه بوحدات قياس معينة، تشير الى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة، خلال فترة زمنية محددة.

## (2) عناصر الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي \* :الموظف وكفاءته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الإشراف والتوجيه.

\* العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام والالتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الانجاز والتحرر من الأخطاء. (عكاشة، 2008، ص 37).

\* البيئة التنظيمية ومكوناتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الاستراتيجي والاجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية، السياسية والقانونية (درة، 2003، ص 96).

### 3) أهمية الأداء الوظيفي:

تتجلى أهمية تقييم الاداء في تحقيق النقاط الآتية :

-تخطيط الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل كبير في تحديد مدى الحاجة -المستقبلية للوارد في المنظمة وحاجاتها الفعلية للقوى البشرية وربط ذلك بتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفاءة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمارها بكل فاعلية .

تحسن الاداء وتطويره: إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الاداء وتطوره إذ أن عملية العاملين لديها بعدها تسعى لممارسة سبل التطور المناسبة في المجالات التي يشعرون بالضعف التقييم تساعد الادارة العليا في المنظمة على معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الافراد فيها وهو ما يؤدي إلى تطورها وتحسينها (كاظم محمود، 2011 ص 152).

اكتشاف الاحتياجات التدريبية وتحديدتها: إن تقييم الاداء يعتبر من العوامل الاساسية في الكشف عن -الحاجات التدريبية وتحديد البرنامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطور أداء العاملين في المنظمة .وضع نظام عادل للمرتبات والحوافز والمكافآت: إذ أن قياس الاداء ي ساهم في اقتراح المكافآت -المالية المناسبة للعاملين ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الاداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز يعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم .إنجاز عملية النقل والترقية: يكشف تقييم الاداء عن قدرات العاملين وبالتالي ترقيتهم إلى وظائف -تناسب مع كفاءاتهم العلمية وتتسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الاداء كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته (بوقطف، 2004 ص 73).

معرفة معوقات ومشاكل العمل: يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الادارة العليا -بمكامن الخلل والضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والاجراءات والتعليمات المطبقة الفصل الثالث 20 في العمل ومعرفة الضعف في المعدات والاجهزة والالات وبالتالي تمكن المؤسسة من إجراء التحسينات والتغيرات المطلوبة والتي يمكن أن تكون ارفدا فعال في تحقيق انجاز العاملين بفاعلية وكفاءة عليا .تقييم المشرفين والمديرين: يساعد تقييم الاداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية -وتطور أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيههم (عكاشة، 2008 ص 37).

## 4) نظريات الأداء الوظيفي:

تعددت النظريات التي تناولت الرضا الوظيفي واشتهرت باسم النظريات الدافعية و التي يتم من خلالها دفع وتوجيه السلوك الانساني وفيما يلي عرض موجز الهم هذه النظريات.

أولاً: نظرية الادارة العلمية: حيث وضعت على يد روادها تايلور(Taylor) وفبير ( Fber ) ( وفايول ( Fayol) وفايول ، واهتمت بالحوافز المادية بإعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، فحاولت هذه النظرية توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل، لتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى، ورغم ذلك لم تستطع الادارة أن تصل للرضا المطلوب، ويؤخذ على هذه النظرية إهمالها للجوانب الانسانية، فهي اهتمت فقط للدوافع المادية.(Manceil Anqus, Joseph) , P, 3758(1993) .

ثانياً: نظرية تدرج الحاجات(ما سلو) : تعد نظرية تدرج الحاجات الدراسة والنظرية و العملية الاولى التي أضحت أن دوافع الفرد في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية والاجتماعية وانما ثمة دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الفرد بمعنى اخر على رضاه الوظيفي بشكل عام

لقد قدم صاحب النظرية "ابراهيم ما سلو" لان الافراد لديهم الذي يعد من رواد المدرسة السلوكية نظرية حول تدرج حاجات الافراد الاساس فيها الحاجات المختلفة التي تحول الفرد نحو العمل . فكانت الانطلاقة مرتكزة على فرضية أن الفرد لا يعمل الا اذا كان راضيا. فالافراد في محيط عملهم يتجهون للعمل رغبة منهم لاشباع حاجاتهم المتعددة. إذ يرى ما سلو أن الافراد لديهم عدة حاجات تتدرج حسب اشباعها ودرج الحاجها في سلم هرمي بدء بالحاجات الفيزيولوجية مرورا بالحاجة إلى الامن والصدقة واحترام النفس وأخيرا تحقيق الذات. واشتد ما سلو في نظريته على ثلاثة عناصر أساسية هي

- مختلف الحاجات ذات تأثير في سلوكيات الافراد هذا التأثير تولده الحاجات الغير مشبعة أما الحاج ان المشبعة فلا تعتبر دافعية .

- حاجات الافراد ترتب وفقا لاهميتها ودرجة اشباعها بدء بالحاجات الاساسية كالطعام والشراب إلى الحاجة لتحقيق الذات .
- يتم الانتقال من مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم من طرف ماسلو. تدرج ذلك الترتيب في الشكل التالي: (جالب احسان دهش ، 2011، ص219)

الشكل رقم 01 : سلم ماسلو للحاجات الانسانية



**المصدر:** إحسان دهش جالب، "إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص 219.

أ-الحاجات الاساسية(الفيولوجية): تتضمن الحاجات الاساسية مجموعة الحاجات الضرورية لبقاء الفرد.

وتضم الحاجة إلى الطعام، الماء ، الهواء، النوم والكساء، وما يقابل هذه الحاجات لدى الافراد في المنظمات هي حاجة هؤلاء الافراد إلى الاجور والحوافز المادية بأنواعها، الوجبات الغذائية وأوقات الاستراحة

ب- الحاجة إلى الامن والسلامة: يعد اشباع الحاجات الاساسية التي تتولد الحاجة إلى الامن والاستقرار.

وأساسها البيئة الامنة والمساعدة على العمل ويطلب الفرد كذلك يعمل مستقر ويوفر له الاجر المتوافق مع جهده والكافي لمواجهة متطلباته اليومية إضافة إلى الحصول على أنواع التأمين المتعددة كالتأمين على البطالة مثال.

ج- الحاجة إلى الانتماء: يعد اشباع كل من الحاجات الفيزيولوجية والحاجة من الامن والسلامة تبدأ الحاجة إلى الانتماء في الظهور كالصداقة والتعاطف مع الاخرين والشعور بالانتماء وعلاقات جديدة مع الزملاء والمشرف. اذا لم تشبع هذه الحاجة قد يحصل بعض التوتر وعدم قدرة الفرد على التكيف مع منحوه ذلك المتغير-التكيف- الذي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي للفرد

د- الحاجة إلى الاحترام: تتعلق حاجة الاحترام بشعور الفرد بالكفاءة أو الجدارة. الاستقلالية. القوة. الثقة بالنفس. والتقدير والاعتراف من قبل الاخرين ومن العوامل التنظيمية التي تقابل هذا النوع من الحاجات هي اتاحة الفرصة للفرد في المنظمة للقيام بأعمال أو مهام مميزة ومهمة تجعل منه يشعر بالانجاز وتحمل المسؤولية

ه- حاجة تحقيق الذات: و هي تعبر عن حاجة الفرد أن ينطلق بقدراته ومواهبه إلى أفاق تتيح له أن يكون ما يمكنه استعداده أن يكون يمارس الاعمال والانشطة بما يتفق والاستخدام الامثل الامكانيات هو مواهبه وطاقاته. ( محمد احمد سليمان، 2011، ص:140)

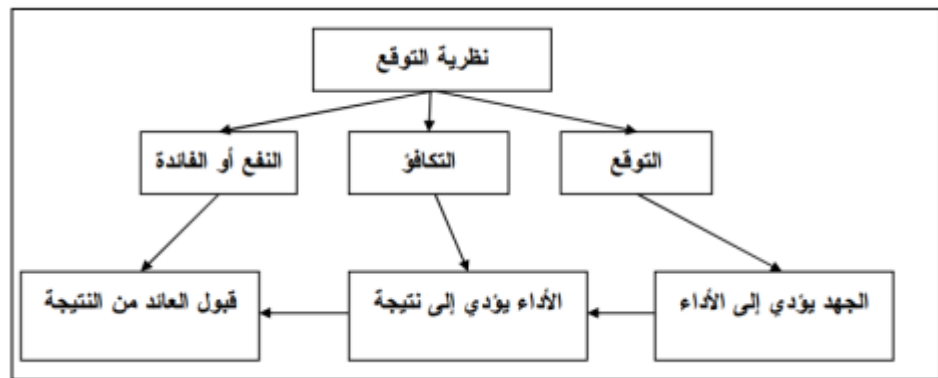
ثالثا: نظرية العاملية هذه النظرية قام بوضعها هرزبرج (Harzberg) وهي ترتبط بالاساس بتطبيق نظرية ( ماسلو ) للحاجات في مواقع العمل، حيث يحدد " هرزبرج " أن هناك مجموعتان من العوامل :

عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه : وهي بمثابة دوافع تؤدي الرضا العاملين عن أعمالهم ، وقد قام بحصرها في إحساس الفرد بالانجاز، وتحمل للمسئولية، وتوفر فرص

الترقية للوظائف الاعلى والمشاركة في اتخاذ القرار المتعلقة بالعمل.(السيد احمد شكري، 1991،ص17)

رابعاً: نظرية عدالة العائد (Vroom) فروم : يرى فروم أن عملية الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الموظف بين ما توقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه ، وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، وبعد هذه المقارنة يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة الختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه عن العمل، على مدى 1 اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله ما مع يعتقد أنه يستحقه. (Tharrington, Donnie EveretleP. 2198.,

الشكل 2: نظرية العائد.



المصدر: السيد احمد شكري، "مرجع سبق ذكره"، ص:17.

قام آدمز 1963 بالبحث في نظرية عدالة العائد ، وقد اعتبر أن هناك عالقة متبادلة بين الموظف والمؤسسة التي يعمل فيها ، حيث يقدم الموظف جهوده وخبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الاجر والترقيات، والتأمينات الصحية وغيرها من هذه المؤسسة، فيقوم الموظف بإجراء عملية موازنة بين معدل عوائده إلى ما يقدمه للمؤسسة ، وبين معد عوائد الاخرين إلى ما يقدمونه الى المؤسسة ، فإذا ما تساوى المعدلان ، شعر الفرد عندها بالرضا عن العمل، وإذا وجد أي اختلال بينهما من وجهة نظره، فإنه يشعر بالظلم ، مما يؤثر على

أدائه الوظيفي ويزداد تغيبه عن العمل ، وإذا وجد عمل آخر سيتترك عمله الحالي .(النجار نبيل، 1993، ص:15)

اتخذت تعريفات الرضا الوظيفي اتجاهات مختلفة جعلت الاتفاق على تعريفاً نظراً صعباً حد أمراً الاختلاف النظرة للرضا عن العمل التي تعود اختلاف الظروف والبيئة، والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه على الموقف البيئي للعمل الذي يركز أحيانا على الطبيعة الشخصية للموظف، وأحيانا . لذلك يعرف الباحث الرضا الوظيفي على أنه " :هو الحالة النفسية أو الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف ، عند درجة اشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية."

خامسا: نظرية الانجاز لدافيد ماكلياند 2452 ركز ماك بالند على دراساته المتعددة على الظروف التي تمكن الافراد من تطوير دوافع الانجاز وتأثير ذلك على السلوك الانساني ثم قام بتحويلات حاجات رئيسية يعمل الافراد على اشباعها من أجل تحقيق الرضا يسعى بعض الافراد العمل وهي ( الحاجة للانجاز :حيث يعتبر أن الافراد الذين لديهم حاجة قوية للانجاز يكونون ميالين للطموح والتطلع للتفوق وتحقيق النجاح دون اعتبار كبير للمردود المالي. ان مثل هؤلاء الافراد يملكون رغبة في تحمل للمسؤولية ويميلون إلى تأدية المهام التي يشعر بأن فيها تحديا لقدراتهم ومهاراتهم. (بشير عباس، 1999، 216)

- 1) الحاجة للقوة :يسعى بعض الافراد إلى مراكز القيادة من أجل ممارسة النفوذ والتأثير في الاحزاب لكونهم يملكون حاجة شديدة للقوة وهذه المراكز العليا تشبع الحاجة .
- 2) الحاجة للانتماء :يتوقع بعض لافراد وراء المهام التي طبيعتها التفاعل المتكرر مع زملاء العمل لتكوين العالقات الشخصية والبحث عن الدعم النفسي والتفاهم المشترك. وهذا يوفر لهم للاشباع لحاجاتهم القوة بالانتماء ويشعر برضاهم عن أعمالهم. ( محمد سليمان العميان، 2013، 191)

وتقوم نظرية الحاجات الثالثة لماكلياند على مجموعة من الافتراضات تذكر أهمها:

أ- تكسب الحاجات السابقة وتتطور مع تطور خبرات المورد البشري في الحياة يتباين شعور الموارد البشرية فيما بينها نحو الحاجة للإنجاز فالموارد البشرية التي تتميز بأن لديها دافع قوي للإنجاز يرتفع لديها الشعور بالسعادة والرضا من تحقيق النتائج الجيدة. عكس الموارد البشرية التي تتميز بدافع انجازي ضعيف.

ب- لا يصلح أن يكون مديراً جيداً ذلك الشخص الذي يتميز بدافع الانتماء العالي، حيث يرى ماكلياند أن سعي الشخص لتعزيز علاقاته الاجتماعية يؤدي إلى عدم الفعالية والفاعلية في اتخاذ القرارات. حيث يستقر في هذه الحالة تغليب الاعتبارات الاجتماعية والشخصية على الاعتبارات الموضوعية.

و عليه فإنه حسب نظرية ماكلياند فإن الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع للإنجاز سيكون أكثر رضا عند تحقيق نتائج ناجحة من ذلك الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع إنجاز ضعيف. كذلك فإن الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع قوي للانتماء سيكون رضا من الموظف الذي يتميز 1 بأن لديه دافع ضعيف للانتماء سيكون رضا من الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع ضعيف للانتماء، (سلطان سعيد محمد، 2011، ص 645-646)

و أهم الاعتقادات التي وجهت لهذه النظرية هي تركيزها على الحاجة إلى الإنجاز وهي الحاجة المسيطرة لديه على الحاجات الأخرى. ومن ثم تكون محرك أساسي لدافعية الموظف للاداء عمله. (الدارة، عبد الباري، 2008، ص 396)

### 1-نظرية هريج ذات العاملين:1955

تبين النظرية أن هناك نوعين من المتغيرات أو القوى هما مصدران للرضا أو عدمه

أ-القوى الداخلية الكامنة في الفرد نفسه. سواء كانت قوى فسيولوجية أو قوى سيكولوجية

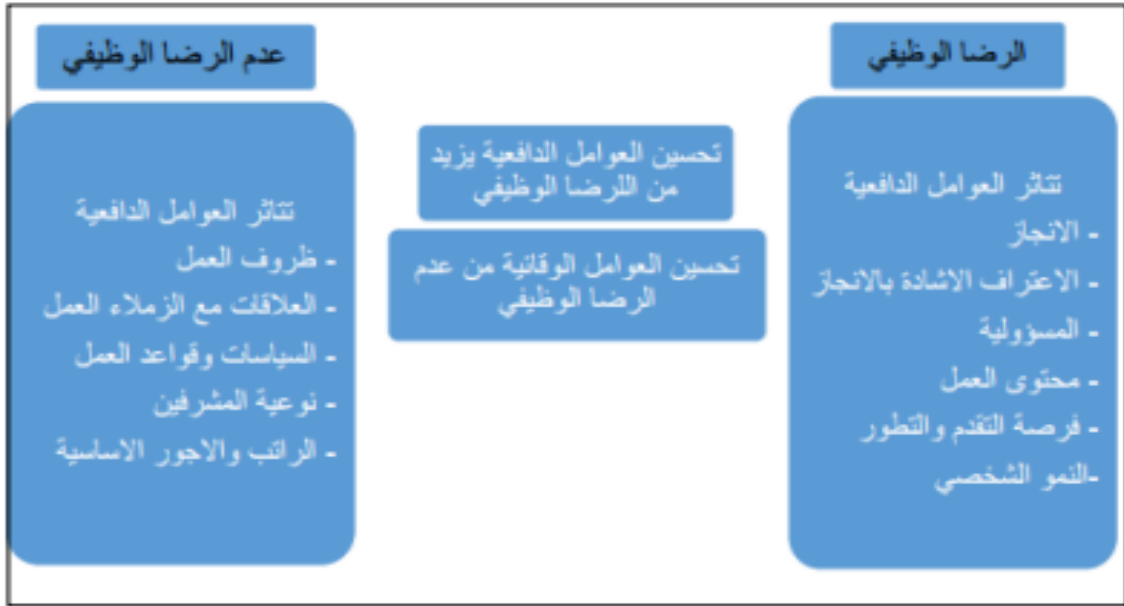
ب- القوى الخارجية وهي عبارة عن الدوافع السيكولوجية التي يكتسبها الفرد في علاقته بالبيئة التي يعيش فيها. ويؤكد هريج في نظريته على أن الرضا والاستياء ال يوجد أن على متصل واحد يمتد من الرضا غير المحايد إلى الاستياء. فالرضا الوظيفي في رأيه

مصطلحان غير متقابلين. بل هما مفهومان يتبع من البيئة التي يحدث فيها هذا العمل. ويرى هيرزبرج ان العوامل التي تؤثر في رضا العامل عن العمل وتدفعه لزيادة الانتاج تتعلق بالعمل نفسها مثل الاعتراف والتقدير الذي يحظى به العامل تتعلق ببيئة العمل نفسه مثل: أنظمة واجراءات المنظمة و العالقات مع الرؤساء والزملاء و الراتب والحالة الاجتماعية من تقدير واحترام وقد أطلق عليها هيرزبرج العوامل الصحية ويؤكد هيرزبرج في نظريته على أن العوامل للصحية وي العوامل الصحية يؤدي عدم توافرها إلى ظهور عالمات تؤكد هيرزبرج في نظريته أن عدم الرضا من العمل مما يؤدي إلى نتائج سلبية تجاه العمل كالتغيب والتقاعد وأيضا يرى هذا الاخير أن قدرة بعض الاداريين على دفع العاملين للعمل ناتج من اعتمادهم على الصحية التي شأنها التقليل من الشعور بعدم الرضا الوظيفي الا أنها تؤثر فب تحفيز العاملين لزيادة الانتاج.

و تجدر الاشارة هنا إلى وجود علاقة قوية بين هرزبرج وهم ما سلو للحاجات حيث يلاحظ أن المناخات الصحية التي يؤكد هرزبرج على أن تشير الدوافع توازن تماما الحاجات الفيسيولوجية وحاجات الامن و الحاجات الاجتماعية عند ما سلو التي تعتبر قوتها الواقعية بسيطة. و لكن الدوافع تتصل اتصالا قويا الحاجات الانا وحاجات الذات.

و يمكن أن تعرض محتوى هذه النظرية في الشكل التالي:

الشكل رقم 03: محتوى نظرية هوزبيرج (العاملين)



المصدر: محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص:464.

يبين الشكل السابق أن نظرية أن نظرية هوزبيرج تحتوي على مجموعتين من العوامل هما:

المجموعة الاولى: العوامل الدافعية: وهي مجموعة العوامل التي تؤدي توفرها إلى دفع الموظف للإنجاز والرضا الوظيفي أما في حالة غيابها فإنها تؤدي إلى خلق حالة من الشعور بعدم الرضا وانما على حياد وتوجد أمثلة عديدة من هذه العوامل مثل الانجاز والمسؤولية، التقدير الوظيفي، النمو الشخصي محتوى العمل.

المجموعة لثانية: العوامل الوقائية: وهي مجموعة العوامل التي تؤدي عدم توفرها إلى خلق الشعور بعدم الرضا الوظيفي أما في حالة غيابها فإنها تؤدي إلى خلق الشعور بالرضا الوظيفي. العلاقات مع الاخرين. السياسات وقواعد العمل. الاشراف والاجر وعلى الادارة أن تهتم بكمال المجموعتين وتدرك التأثير لكل منهما على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي. رغم التفوق الذي قدمته نظرية ذات العاملين الادارة من بعض الانتقادات.

### 5) معايير الأداء الوظيفي:

أهم خمس معايير تقييم الاداء الوظيفي وفي ميثاق الاداء الوظيفي:

## 1. جودة العمل:

من أهم المعايير في معايير تقييم الاداء الوظيفي هو الجودة للعمل، ويأخذ أيضا في عين الاعتبار عند وضع نموذج تقييم أداء الموظفين، حيث تشمل جودة العمل أكثر من جانب منها مهارات الاتصال والمهارات الإنتاجية وبالإضافة إلى العمل الجماعي وتفاصيل عن أهداف الموظف نفسه.

عند تقييم أداء الموظفين في جودة العمل فقم بتدوين أدق التفاصيل التي تتعلق بالمشروع الذي قام الموظف بعمله بشكل جيد أو تقديمه لإجتماع تحتاج مهاراته التقديمية فيه للتطوير وفي النهاية فكر في الصورة الكبيرة والصغيرة وقدم أمثلة على تقييمك ليكون التقييم الوظيفي على أحسن وجه.

## 2. تحديد الأهداف وتحقيقها:

يجب أن تتضمن معايير تقييم الاداء في ميثاق الاداء الوظيفي عناصر كمية مثل أهدافهم وتحقيقها في حين أن الكثير من تقييم أداء الموظفين نوعي وذاتي، فإن الأهداف وعناصر الإنجاز موضوعية وقابلة للقياس بأرقام واضحة.

## 3. فعالية العمل الجماعي والقيادة:

وهي من معايير تقييم الاداء ونموذج تقييم الأداء الوظيفي سواء كان الموظف يشغل منصبًا قياديًا أم لا، فإن المهارات القيادية مهمة تماشيًا مع القيادة وهي من أهم معايير تقييم الاداء وميثاق الاداء الوظيفي، يحتاج الموظفون أيضًا إلى أن يكونوا قادرين على العمل الجماعي الفعال مع زملائهم في نموذج تقييم الأداء الوظيفي الخاص بهم، هل هم جيدون في تولي المسؤولية والحفاظ على فريقهم في المسار الصحيح؟ هل يشجعون أعضاء الفريق الآخرين على النجاح من خلال إلهامهم؟

## 4. مهارة حل المشكلات:

بعيدا عن الوظيفة التي يشغلها الموظف فإن مهارة حل المشكلات بفعالية هي أمر ضروري، يحتاج الموظفون إلى اتخاذ قرار سليم في ما يجب عليهم فعله في المواقف الصعبة دون سؤال مدير أو موظف آخر ذات خبرة أعلى، لذلك من المهم حصول الموظفين على التدريب وتوفير الموارد التي يحتاجون إليها في حل مشاكل العمل في أدوارهم في نموذج تقييم الأداء الوظيفي وناقش تفاعلهم مع المواقف العصبية ليكون التقييم الوظيفي فعال جدا.

## 5. طرق تقييم الاداء الوظيفي:

طرق تقييم الاداء هي عملية تقييم أداء الموظفين في فترة زمنية معينة لتقييم إنتاجيتهم وتحديد كيفية تحسين أدائهم، إنها مهمة للغاية لأنها لا تحدد فقط ما إذا كان يحق للموظف الحصول على ترقية أو زيادة في الراتب ولكن التقييم الوظيفي يساعدهم أيضًا على اكتشاف أعلى مستوياتهم وأدنى مستوياته في العمل.

## 6) طرق تقييم الاداء وميثاق الأداء الوظيفي:

### 1. الإدارة بالهدف:

إنها عملية يحدد فيها المدير الأهداف المراد تحقيقها ويمنح كل فرد مجالاً رئيسياً من المسؤولية من حيث النتائج المتوقعة منه / منها ويستخدم هذه التدابير كدليل للوصول إلى مساهمة كل موظف على حدة، تستخدم هذه الطريقة أساساً تقنية SMART للتأكد من أن الأهداف محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وواقعية وحساسة للوقت.

أربع خطوات مهمة للإدارة بالهدف:

- تحديد الهدف
- معايير تقييم الأداء

- التحليل
- المراجعة الدورية

## 2. مقياس التصنيف المرتبط بالسلوك (BARS):

إحدى طرق تقييم الاداء يتم تحليل سلوك الموظف وأدائه واستخدامهما لتقييم الأداء العام للموظف، وهو يتألف من مقاييس مختلفة يتم التطوع بها من خلال عبارات BARS المتعددة التي تشرح سمات الموظف بشكل أكبر بناءً على أداء وسلوك الموظف، يتم ترسيخه على أنه جيد أو متوسط أو ضعيف.

طريقة BARS هي الطريقة الأكثر تفضيلاً لتقييم الأداء لأنها تمكن المديرين من قياس نتائج أفضل وتقديم ملاحظات مستمرة والحفاظ على الاتساق في التقييم.

## 3. تقييم أداء الموظف الذاتي:

تقييم أداء الموظفين لأنفسهم من طرق تقييم الاداء والتي تتطلب التقييم الذاتي من الموظف الحكم على أدائه وفقاً لمعايير تقييم الاداء المحددة مسبقاً عادة، يتم أخذ التقييم الذاتي في الاعتبار أثناء مراجعة الأداء الرسمية للسماح بمناقشة أكثر شمولاً وضمان فهم الموظفين لكيفية الحكم عليهم قد يكون التقييم الذاتي شخصياً للغاية بحيث لا يعكس أداء العمل، حيث قد يصنف الموظفون أنفسهم على أنه مرتفع جداً - أو منخفض جداً - لكن التناقضات بين تقييمات الموظف وصاحب العمل يمكن أن تكون ثاقبة.

## 4. قائمة المراجعة السلوكية:

يتم توفير قائمة تحقق بنعم أو لا مقابل سلسلة من السمات إذا اعتقد المشرف أن الموظف قد أظهر سمة، يتم وضع علامة "نعم".

إذا شعروا أن الموظف لم يظهر السمة، فسيتم وضع علامة لا. إذا كانوا غير متأكدين، يمكن تركه فارغاً.

نموذج تقييم أداء الموظفين وأهم ست خطوات لعمل التقييم الوظيفي:  
في حين أن التقييم الوظيفي له معنى بالنسبة لمعظم أصحاب الأعمال الصغيرة، فقد يكون من المفيد مراعاة أهداف نظام التقييم. وهم على النحو التالي:

- لتحسين إنتاجية الشركة.
- اتخاذ قرارات صحيحة بشأن الترقيات والتغيرات الوظيفية للموظفين.
- لتحديد ما هو مطلوب من أهداف ومسؤوليات لأداء الوظيفة.
- لتقييم أداء الموظف مقابل هذه الأهداف.

أهم ست خطوات لعمل نموذج تقييم أداء الموظفين:

- انشاء نموذج تقييم أداء الموظفين:
- يجب أن يكون النموذج موضوعي وغير متحيز حيث يتم إنشاء نموذج تقييم لأداء الموظفين مناسب لكل العاملين والموظفين.
- كما يجب أن يأخذ الشكل القانوني الصحيح، حتى لا تتعرض الشركة للمساءلة القانونية، بمعنى أنه يجب أن يكون النموذج يتناسب مع كل العاملين بالشركة حتى يتم إنجاز ما يحتاجه العمل.
- تحديد مقاييس الأداء:
- وضع معايير صحيحة أثناء عمل التقييم، والتي يتم بناء عليها معرفة التقييم الصحيح للموظف.
- تطبيق مبدأ المكافأة:
- بعد التقييم يكون هناك نوع من الموظفين تستمر في العمل بجهد والبعض الآخر لا يعمل بجهد، لذلك يجب أن يتم تحديد القرارات التي يجب إتخاذها لكل منهما، حيث يجب وضع إجراءات وتطبيق مبدأ الثواب والعقاب لكل من هو أداءه ضعيف وتشجيع وتحفيز الموظفين أصحاب الأداء المتطور.

- تحديد جدول التقييم:

من الضروري وضع مواعيد مناسبة لأداء التقييم حتى يكون هناك فرصة للشركات للخروج بنتائج تقييمات صحيحة يمكن أن يتخذ منها الإجراءات المناسبة.

- تحديد أسس في التوجيه:

بعد خطوة تقييم الموظف لابد أن يتم عمل أسس جديدة ممنهجة وذلك نظراً للنتائج التي تظهر ومن الضروري أن يعرف الموظفين الملاحظات التي حصلوا عليها من التقييم، مع الشكل الصحيح لتقديم هذه الملاحظات للموظف.

### (7) العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي:

يعد مدى قدرة وكفاءة الموظف في إنجاز الاعمال والمهام الموكلة له معيارا في تحديد أداء مهماته، وبالتالي تقييم هذا الاداء المعياري المعتمدة بمستوى امتياز أو جيد أو متوسط أو متدين، حيث تؤثر في هذا الاداء عوامل خارجية مثل جو العمل والعلاقات بين الموظفين، وكذا بينهم وبني رؤسائهم ومرؤوسيهم والخبرة المكتسبة، وكذلك مدى الرضا بالعمل وحجم الضغوط به، وأخرى داخلية مثل قدرات الموظفين وكفاءتهم و توجهاتهم، وتوجد عوامل أخرى منها (بودراع، 2013):

أ. غياب الاهداف المحددة: من أهم العوامل المؤثرة على أداء الموظفين هو انعدام أو غياب المخططات الشمولية والتفصيلية، والأهداف الواضحة والمسطرة من طرف المؤسسة لتحقيقها بدقة وفق الزمن والكيفية والكمية والنوعية لكل وظيفة ومهمة وموظف، مما حيول دون إمكانية حماسة أو قياس مدى تحقيق وإنجاز كل موظف أو مسؤول أو قسم ما عن الاعمال والمهام والوظائف الموكلة له بالعقوبات أو الانجازات والمكافآت وبالتالي يتساوى الموظفون الكفاء والكسلاء مما يسبب في تدني الاداء وانهيال المنظمة في أي وقت لغياب معيار تقييم الأداء.

- ب. عدم المشاركة في الإدارة: يعتبر من العوامل المساهمة في انخفاض الاداء الوظيفي لدى الموظفين وذلك نظرا في المستويات الدنيا ومس للفجوة التي تكون بين الموظفين وخصوصا ومسؤوليهم، أو بين الادارات المحلية والمركزية، مما يؤدي إلى شعورهم بالتهميش، وبالتالي المسؤولية اتجاه الوظيفة والمسؤول.
- ت. مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا أو الاقتناع بالعمل أو الوظيفة مهم في جودة أداء الموظف أو .العكس، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية فقط بل يتأثر بالحوافز المعنوية أيضا
- د. التسبب الاداري: يعد من أهم العوامل المؤثرة في أداء العمل، فالتسبب الوظيفي ظاهرة إدارية خطيرة على أداء المؤسسات.

## خلاصة الفصل:

ومن خلال ما ذكر سابقا ، يعتبر تقييم أداء العاملين من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة عامة كانت أم خاصة ، إذ يعتبر أحد الوظائف الرئيسية التي يجب أن تقوم بها الإدارة والهدف من ذلك هو تحقيق الرضا التام بين العاملين واستقرارهم النفسي وثقتهم الكاملة بالإدارة وحرصهم على تحقيق أهدافها ، ولا يتم ذلك إلا بإتباع أساليب تقييم حيدة واتخاذ المعايير اللازمة للقياس وذلك لاعتبار إن الأداء مجموعة من المكونات ويتأثر بالعديد من العوامل.

الجانب التطبيقي (الميداني)

## تمهيد:

بعد استيفاء الجانب النظري والإلمام بأهم جوانب موضوع عن الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، ومختلف المفاهيم التي جاء بها الباحثون، نأتي الآن إلى الجانب التطبيقي والذي سنحاول من خلاله إسقاط الجانب النظري على مجموعة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط وذلك بغرض معرفة علاقة الامن النفسي بالأداء الوظيفي من خلال توزيع استبانة الدراسة ، وبعد تجميع وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان.

التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسية محل الدراسة من خلال إعطاء نبذة عن الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي - وكالة الأغواط، وهيكله التنظيمي الذي يتكون من مديرية تتضوي تحتها خمس مديريات وكل مديرية لها دور تقوم به يقتصر في التنظيم والتنسيق والمراقبة بين المصالح التابعة لها من مراكز دفع، ملحقات المؤسسات، وملحقات الإدارة.

تقديم وكالة الأغواط

إن صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء هو عبارة عن مؤسسة خدماتية تقوم بتقديم الخدمات للمواطنين والمؤسسات وذلك من خلال تحقيق الأمن والطمأنينة للنفس لما ينتج عن الأحداث الأخطار، التي تصيب الشخص أثناء العمل أو خارج العمل حيث يتم ذلك من خلال دفع الاشتراكات إلى خزينة الصندوق من طرف أرباب العمل أو عن طريق الخصم المباشر من الراتب الشهري للعامل حسب المادة 11 من القانون 06/90، الذي ينص على إجبارية تأمين العامل ضد الأخطار حيث عمل وكالة الأغواط بهذا القانون وتطبقه على عمال القطاع العام وكذا عمال القطاع الخاص.

وبالتالي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية هو مؤسسة ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات www.cnas. date de consultation 2024/04/16, 14:53

الاجتماعية للعمال

تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة الأغواط -:

أنشئت وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء سنة 1978 ما فتئ قطاع الضمان الاجتماعي بصفة عامة وقطاع التأمينات الاجتماعية بصفة خاصة، لاسيما في ولاية الأغواط يعرف تطورات وتنمية متواصلة وهامة إلى يومنا هذا.

وتتجلى هذه التطورات والتحويلات المتزايدة من خلال المحاور التالية:

- مضاعفة عدد وتنوع الهياكل التابعة للوكالة وتوسيع جغرافي عبر مختلف مناطق ولاية الأغواط، وهذا في إطار السعي إلى تحقيق تقريب أكثر لهذا المرفق العام الاستراتيجي والحساس من المنتفعين ومستعملي القطاع، وذلك بواسطة فتح مراكز دفع وملحقات عديدة جديدة؛

- تحسين أكثر الظروف الاستقبال والتكفل بطلبات المنتفعين من القطاع؛

- تدعيم العمليات التي تتدرج في سياق برنامج عصرنة القطاع لاسيما عن طريق التطبيق النظام العصري الحديث، ببطاقة الشفاء الإلكترونية بالإضافة إلى تدعيم الوكالة بمختلف تجهيزات الإعلام الآلي؛

- إنجاز وتجهيز هياكل ومرافق جديدة مثل فتح مركز جهوي للتصوير الطبي بالأغواط مجهز بأحدث وأرقى التجهيزات والوسائل؛

- التدعيم الكمي والنوعي للوكالة بالموارد البشرية وتأطيرها؛

تحتوي وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على 476 عامل اداريين وتقنيين وطبيين، ينتمي إلى هذه الوكالة 234313 مؤمنا اجتماعيا، ويبلغ عدد الهياكل المرافق التابعة للوكالة 19 هيكل ومرفق موزعين على النحو التالي:<sup>2</sup>

- 06 مراكز للدفع: من بينها 03 مراكز بمدينة الأغواط ومركزين بمدينة آفلو ومركز واحد

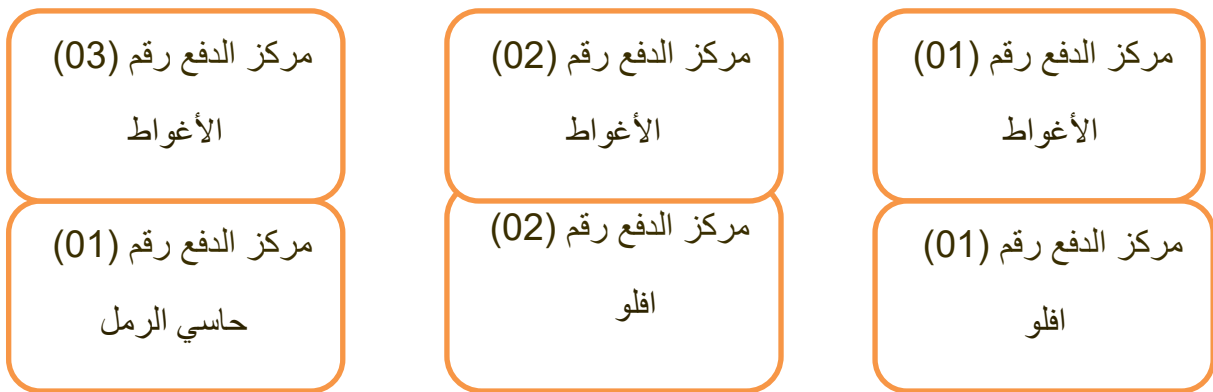
بحاسي الرمل؛

2 - مصلحة الارشيف للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ولاية الاغواط

- 09 ملحقات للدفع موزعة عبر مختلف المناطق؛ - مركز 01 متخصص في التصوير الطبي بالأغواط - مركز 01 واحد لمعالجة الإعلام الآلي؛  
- روضة أطفال.

ويمكن تلخيص مراكز الدفع في الشكل التالي:

الشكل رقم (1): مراكز الدفع المتواجدة على مستوى وكالة CNAS الأغواط



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات مقدمة من طرف وكالة الأغواط.

الشكل رقم (02): يوضح ملحقات الدفع التابعة لوكالة الاغواط في الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات مقدمة من طرف وكالة الأغواط.

## 1- مركز التصوير الطبي بالأغواط

لقد تم تدعيم قطاع الضمان الاجتماعي بولاية الأغواط بهيكل ضخم وبالغ الأهمية متمثل في مركز التصوير الطبي بالأغواط، ذو اختصاص جهوي وتم فتحه وتشغيله يوم 02 مارس 2009، هذه المؤسسة المتخصصة موضوعة تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وهي مسيرة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وتم تجهيزه بأحدث المعدات العصرية التي تسمح بالقيام بمختلف التشخيصات والكشف عن الأمراض بواسطة التصوير الشعاعي، التصوير بالموجات فوق الصوتية، التصوير بالدوبلر الصوتي، التصوير الشعاعي للثدي، التصوير بالأشعة المقطعية السينية والتصوير بالرنين المغناطيسي.

ويهدف الصندوق من خلال إنجاز هذا المرفق إلى تسهيل عملية الحصول على العلاج لكل مؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق.

## 2- النظام التعاقدى مع شركاء الوكالة:

في إطار تجسيد وتنفيذ نظام الدفع من قبل الغير، قامت وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء بإبرام جملة من الاتفاقيات مع مختلف الصيادلة المتعاملين معها وهي موزعة كالتالي:

58 اتفاقية مع الصيادلة الخواص و 21 اتفاقية مع الصيدليات التابعة للقطاع العام.

ومن جهة أخرى فإن وكالة الأغواط متعاقدة حاليا كذلك مع عدة مؤسسات متخصصة في نقل المرضى بسيارات الإسعاف أما بخصوص المؤسسات الاستشفائية، فوكالة الأغواط تتعامل مع عيادات متخصصة، كعيادة الواحات بغرداية وعيادة مصطفى قارة بوهران. في القريب سيتم تطبيق النظام التعاقدى مع المؤسسات الصحية العمومية.

## الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية



وصف منهج الدراسة

1- منهج الدراسة

إن الدراسة الميدانية لكل بحث تتطلب إتباع منهج معين ، لذا نجد أنّ هناك العديد من المناهج المختلفة، بحكم اختلاف مواضيع البحث والزاوية التي ينظر إليها الباحثون للموضوع، فكل باحث يتبنى المنهج الذي يتوافق وطبيعة موضوعه، بما أن هدفنا من الدراسة هو الكشف عن الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة من الافراد العشوائيين، اعتمدنا في دراستنا هاته على "المنهج الوصفي" كونه الأنسب لموضوع الدراسة، ولأنها أيضا بصدد دراسة المتغيرات كما هي في الواقع وفي وقتها الحاضر، ويمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه: "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة أو تصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على أشكال (دويدري، 2000، ص183)

2- حدود المكانية والزمانية للدراسة:

لكل دراسة إطار مكاني وزماني، ويتمثل مكان وزمن إجراء دراستنا فيما يلي:

2-1- مكان إجراء الدراسة:

يتطلب البحث عملا ميدانيا بهدف اختبار الفرضيات المصاغة، وعليه فقد أجرت دراستنا في الضمان الاجتماعي -الاغواط-.

2-2- زمن إجراء الدراسة :

قمت بتوزيع أداة بحثنا المتمثلة في استبيان الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي على أفراد عينة الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 2024/04/01 الى 2024/05/11.

## 3- الدراسة الاستطلاعية

عرف "مروان عبد المجيد ابراهيم" الدراسة الاستطلاعية بأنها: "تلك الدراسة التي تهدف الى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها واخضاعها للبحث العلمي" (ابراهيم، 2000، ص38) وبناء على ذلك، فقبل المباشرة في إجراءات الدراسة الأساسية، قمنا بدراسة استطلاعية وذلك بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف.

## 3-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على مختلف الظروف التي يمكن أن ترافق عملية التطبيق من جهة، ولتقاضي بعض العراقيل والمشكلات التي قد تواجهنا من جهة أخرى.
- التأكد من مدى ملاءمة أداة الدراسة التي تم اختيارها مع عينة الدراسة ومدى تغطيتها لأهداف البحث وموضوعه.
- التحقق من صدق وثبات الاستبيان على العينة الاستطلاعية، وذلك قبل استخدامهما وتطبيقه على عينة الدراسة الفعلية.
- وكان عدد افراد عينة الدراسة الاستطلاعية (31) فرد مثلوا أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية الذين اخترناهم.

## 3-2 نتائج الدراسة الاستطلاعية: توصلت إلى ما يلي:

- حساب صدق الاستبيان حيث اعتمدت على الصدق التمييزي بأسلوب المقارنة الطرفية.
- بالنسبة لثبات الاستبيان فقد اعتمدنا على ثبات الاتساق الداخلي عن طريق معادلة: الفاكرونباخ وكذا التجزئة النصفية.
- وللإشارة فقد كانت جميع القيم مقبولة، وعليه فبعد التأكد من مناسبة الاستبيان وحساب صدقه وثباته، أصبح بإمكاننا الانتقال إلى الدراسة الأساسية.

## 4- أدوات جمع البيانات:

## 4-1 الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات الميدانية، ويعرف على أنه "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين تسمح بالوصول إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لأنها غير مدعومة بحقائق".

(المهالي، 1988، ص183)

#### 2-4 وصف الاستبيان:

تم اعتماد استبيان مقسم الى ثلاث محاور:

**المحور الاول:** والذي يضمن في داخله المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس العمر، سنوات الاقدمية في العمل.

**المحور الثاني:** ويشمل موضوع الدراسة الاول " الامن النفسي " في شكل عبارات مضبوطة ومغلقة (20) عبارة.

**المحور الثالث:** ويشمل موضوع الدراسة الثاني " الأداء الوظيفي " في شكل عبارات مضبوطة ومغلقة (15) عبارة.

#### 3-4 طريقة التصحيح:

يصحح الاستبيان بوضع علامة X امام البند الذي يتناسب والفرد المستجيب حيث يتكون

الاستبيان من 35 بند بالبدائل التالية:

غير موافق وتعطى 1، محايد وتعطى درجة 2، موافق وتعطى درجة 3.

الخصائص السيكومترية لأداة جمع البيانات:

أولاً: صدق الأداة:

\* الصدق التمييزي عن طريق المقارنة الطرفية:

تم التحقق من صدق المقياس باستخدام الصدق التمييزي، بأسلوب المقارنة الطرفية، وتقوم هذه الطريقة على أحد مفاهيم الصدق، وهو قدرة المقياس على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها".

حيث تم ترتيب درجات أفراد العينة على المقياس في توزيع تنازلي ثم تم سحب 33% من طرفي التوزيع، لنتحصل على (09) فردا من طرفي التوزيع، بمعنى صارت لدينا عينتان متطرفتان متساويتان، عدد أفراد كل مجموعة يساوي (09) أفراد تسمى إحداهما العينة العليا، والأخرى العينة الدنيا. بعدها تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة، ثم حساب قيمة "ت" لدلالة الفروق بين المجموعتين المتطرفتين والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (01) يوضح دلالة الفروق بين متوسطي العينة العليا والعينة الدنيا

في الاستبيان.

الدلالة	قيمة "sig"	العينة الدنيا ن=10		العينة العليا ن=10		العينة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دالة عند مستوى (0.05=α)	0.000	3.1780	80.100	1.8738	90.800	

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss22

يتبين من الجدول رقم (01) أن قيمة اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين العليا والدنيا دالة إحصائياً عند مستوى (0.05=α)، مما يشير إلى أن للأداة القدرة على التمييز بين المجموعتين المتطرفتين، مما يدل على صدق الاداة.

ثانياً: ثبات الأداة: تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام ما يلي:

- طريقة ألفا كرونباخ: تم إيجاد درجة ثبات الاداة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach).

الجدول رقم (02): يبين نتائج ثبات أداة

معامل ألفا كرونباخ	عدد البنود	العينة	استبيان
0.674	20	31	محور الامن النفسي
0.620	15	31	محور الأداء الوظيفي
0.728	35	31	الاستبيان الكلي

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss22

يتبين من خلال الجدول رقم (02) أن قيمة ألفا كرونباخ الكلي (0.728) وهي قيمة ممتازة وتدل على ثبات الأداة، حيث جاء معامل الثبات عالي لكل من المحورين على حدي ثم المحور الكلي ب 0.674 لمحور الامن النفسي و0.620 لمحور الأداء الوظيفي.

- الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

وتقوم هذه الطريقة على تقسم الاستبيان إلى نصفين ثم حساب معامل الارتباط بين النصفين وكذا معادلة تصحيح الطول لـ سبيرمان براون أو حوثمان وذلك حسب تساوي التباينات مع عدمه.

جدول رقم (03): يبين معامل ثبات الاستبيان باستخدام التجزئة النصفية.

عدد البنود	معامل الارتباط بيرسون	سبيرمان براون	جوثمان
35	0.729	0.800	0.801

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss22

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أنّ معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية تساوي (0.729) وبعد تصحيح الطول تم الحصول على (0.801) وهي قيمة ممتازة جداً، وتشير إلى تمتع الاستبيان بثبات عالٍ.

وصف استجابة عينة الدراسة

1- عينة الدراسة:

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي يحاول فيها الباحث اختيارها لكي تكون ممثلة للمجتمع الأصلي أو الإحصائي قدر الإمكان، حيث الغرض من الحصول عليها تجربة أدوات جمع البيانات عليها حيث يفترض تحديد خصائص هذه العينة الأولية أو الاستطلاع كالجنس والمستوى التعليمي، والعمر، حسب العينة التي يريد الباحث أن يدرسها ويكون ذلك عن طريق جداول البسيطة أو مركبة إضافة إلى بعض الرسومات البيانية أو الدوائر المناسبة أو الأعمدة. ويمكن القول إن العينة هي مجموعة الوحدات المستخرجة من المجتمع الإحصائي التي يجب أن تتصف بنفس المواصفات لمجتمع الدراسة.

(غريب، 2016، ص.96)

- كانت عينة الدراسة "عينة قصدية" بمصلحة الموارد البشرية، وحجمها (31) فردا من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة.

1-2 خصائص عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة في البحث الحالي بحيث تحقق الشروط التالية:

- الجنس: تمس الدراسة الذكور والاناث.
- العمر: 25-35 سنة، 35-45 سنة، 45-50 سنة، 50-55 سنة، 55-60 سنة.
- الاقدمية في العمل: من 5-10 سنوات، 10-20 سنة، 20-30 سنة.

\* الجنس:

الجدول رقم (04) يمثل خصائص العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
32.3	10	ذكور

67.7	21	اناث
100	31	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن نسبة الاناث (67.7%) أقل من نسبة الذكور (32.3%). حيث يعتبر العمل في الضمان الاجتماعي عمل مفضل للإناث اين يبرعن فيه بسب طبيعته التي تتطلب وجود التعاطف الإنساني .

\* العمر:

الجدول رقم (05) يمثل خصائص العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
19.4	6	35-25 سنة
45.2	14	45-35 سنة
22.6	7	50-45 سنة
12.9	4	55-50 سنة
00	00	60-55 سنة
100	31	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن نسبة الذين عمرهم ما بين 35 و50 سنة هم الأغلبية في دراستنا (45.2%) بينما من سنهم 50-45 سنة (22.6%)، تليهم الفئة العمرية 35-25 سنة نسبة (19.4%)، في حين ان اقل نسبة (12.9) هم 55-50 سنة، جاءت هذه النتائج وسط غياب ذو الفئة العمرية أكبر 55 سنة وربما الامر يمكن تفسيره الى قانون التقاعد المسبق.

\* سنوات الاقدمية في العمل:

الجدول رقم (06) يمثل خصائص العينة حسب سنوات الاقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاقدمية في العمل
29	9	10-5 سنوات
42	13	20-10 سنة
29	9	30-20 سنة
100	31	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss22

من خلال الجدول رقم 06 يمكننا القول ان دراستنا بين يدي افراد عينة يتمتعون بالخبرة حيث جاءت النتائج ب 57.1% من ذو خبرة ما بين 20-10 سنة يليها 17.9% من 10-1 سنوات بالتساوي مع فئة من لديهم اقدمية ب 30-20 سنة وأخيرا 7.1% فقط لمن لديهم خبرة أكثر من 30 سنة.

### 3- الأساليب الإحصائية المستعملة:

بعد جمع البيانات، تم فرزها وتفرغها في جداول قصد معالجتها إحصائيا باستعمال برنامج (22Spss) المتضمن للعديد من الإجراءات الإحصائية الشائعة، وقد مكّنا البرنامج من تحليل بيانات الدراسة بالأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار "T" للفروق لعينتين مستقلتين: الصدق التمييزي، فرضيات الفروق.
- الفاكرونباخ: الثبات
- معامل ارتباط بيرسون
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- التكرارات.
- النسب المئوية.

خلاصة الفصل:

بعد عرض جميع الإجراءات والخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية يجب التذكير بأهم ما ورد فيه بدءا بنوع المنهج المستخدم؛ حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يهتم بوصف وتحليل وتفسير الظاهرة وهذا ما ينطبق على موضوع الدراسة، تم التطرق إلى العينة بمواصفاتها بعد استخلاصها من المجتمع الأصلي، وبعدها تم الانتقال إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة وخصائصها السيكومترية ، ثم إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية وانتهاء بالأساليب الإحصائية المعتمدة في نتائج الدراسة لتسهيل عرضها وتحليلها وتفسيرها.

عرض ومناقشة النتائج

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى: وتنص هذه الفرضية على ما يلي:  
 ➤ توجد علاقة دالة احصائياً بين الامن النفسي والأداء الوظيفي بالمؤسسة محل

الدراسة

1-1 عرض نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم 10 اختبار الارتباط باستعمال معامل بيرسون

المتغير	الأداء الوظيفي
الامن النفسي	0.259

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

\*ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.01

\* ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.05

من خلال الجدول يظهر لنا أن محاور المتغيرين ليس لهما قيمة دالة إحصائياً مما يعني عدم وجود علاقة بين (الامن النفسي والأداء الوظيفي).

1-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

جاءت نتائج اختبار العلاقة بين المتغير دالة احصائياً ب (0.259) مما يعني عدم وجود علاقة بين (الامن النفسي والأداء الوظيفي) حسب افراد عينة الدراسة.

• وبالتالي يمكننا القول ان فرضية الدراسة الأولى لم تحقق في وجود علاقة دالة

احصائياً بين الامن النفسي والأداء الوظيفي.

2- عرض ومناقشة الفرضية الثانية: وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

➤ يوجد مستوى من الامن النفسي لدى افراد العينة لدى المؤسسة محل الدراسة

- حساب المتوسط الفرضي

المتوسط الفرضي = عدد بنوك الفقرات \* متوسط المقياس والذي يساوي اثنين (سلم ثلاثي)

المتوسط الفرضي = 20 \* 2 = 40

1-2 عرض نتائج الفرضية الثانية :

جدول رقم (11) يوضح نتائج الفرضية الثانية قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة

القرار	درجة الحرية	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطين	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرضي	الامن النفسي
0.05	30	0.00	10.444	5.5806	45.5806	2.927517	40	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

## 2-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

بعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأمن النفسي ومقارنته بالمتوسط الفرضي تبين ان متوسط درجات أفراد مجتمع البحث في الامن النفسي بلغ (45.5806) درجة وانحراف معياري قدره (2.9275) درجة وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط الفرضي البالغ (40) درجة حيث ان الفرق بين المتوسطين بلغ (5.5806) درجة وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة احصائية في المعالجة يبين ان الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي وما يؤكد ذلك هو قيمة (t) التي بلغت (10.444) وهي دالة احصائيا والقيمة الاحتمالية (0.000) وهي اقل من مستوى دلالة 0.05 وهذا يعني ان وجود مستوى عالي من الامن النفسي.

• وبالتالي يمكننا القول ان فرضية الدراسة الثانية قد تحققت في وجود مستوى من الامن النفسي.

## 3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة: وتتص هذه الفرضية على ما يلي:

➤ توجد فروق دلالة إحصائية لدى عمال المؤسسة حول مستوى الامن النفسي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية

أولاً: توجد فروق دلالة إحصائية لدى عمال المؤسسة حول مستوى الامن النفسي لمتغير الجنس (ذكور، اناث).

3-1 عرض نتائج الفرضية الثالثة:

جدول رقم (13): نتائج اختبار "ت" للفروق بين الجنسين (ذكور، اناث).

الدالة	مستوى الدلالة المعتمد	قيمة الدلالة المحسوبة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	البيانات	الإحصائية المتغيرات
دالة	0.05	0.736	0.116	0.1938	2.6467	10	ذكور	الاداء الوظيفي
				0.2243	2.6571	21	اناث	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

يتضح من خلال الجدول رقم(11) أنّ قيمة ( $t=0.116$ ) وهي غير دالة احصائياً؛ لأنّ قيمة الدلالة المحسوبة ( $0.736$ ) اكبر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ( $0.05$ ) وهذا يعني أنّه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث حول مستوى الامن النفسي لدى افراد العينة.

ثانياً: اختبار باقي المتغيرات

تم اختبارها عن طريق anova كما هو موضح في الجدول التالي:

لجدول رقم (14): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للعينات المستقلة (العمر،  
الاقدمية)

SIG	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصدر	المتغير
0.229	1.533	0.065	3	0.196	بين المجموعات	العمر
		0.043	27	1.150	خلال المجموعات	
0.936	0.066	0.003	2	0.006	بين المجموعات	الاقدمية
		0.048	28	1.340	خلال المجموعات	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

من خلال نتائج الجدول وجدنا أن كل قيم مستوى الدلالة أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغير العمر والاقدمية، أي انه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي للمتغيرات (العمر والاقدمية).

### 3-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال نتائج الجدول رقم 13 ورقم 14 والتي تعني باختبار الفروقات لمستوى الأداء الوظيفي للعينات المستقلة الجنس والعمر والاقدمية والتي جاء مستوى الدلالة الإحصائية لهم

بالترتيب: 0.736 / 0.229 / 0.936 وهي كلها اكبر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا (0.05) مما يعني عدم وجود فروق للاداء الوظيفي للعينات المستقلة الجنس والعمر والاقدمية.

يتبين من خلال نتائج الفرضية الرابعة، أن مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة لا يختلف باختلاف الجنس والعمر والاقدمية

- ومنه يمكننا القول إن فرضية بحثنا لم تحققت في وجود فروقات.

## مناقشة النتائج:

أشارت النتائج المتحصل عليها الى وجود مستوى عالي من الامن النفسي بصندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط، حيث جاء المتوسط الحسابي له: (45.5806)، مما يعني تتمتع افراد صندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط بمستوى عالي من الامن النفسي حيث يمكن تبرير ذلك الى طبيعة بيئة العمل الامنة والمستقرة حيث تضمن السلامة والصحة النفسية، كما ان افراد العينة يحظون بالاعتراف والتقدير لجهودهم.

أيضا توصلت الدراسة الى عدم وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين الامن النفسي والأداء الوظيفي بصندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط حيث حسب افراد العينة فانهم لا يرون ان امنهم النفسي مرتبط بالأداء الوظيفي حيث من وجهة نظرهم يتوقع منهم تقديم نفس الأداء مهما كان مستوى الامن النفسي لديهم، هذه النتائج تأتي عكس نتائج دراسة خالد أحمد الصرايرة والتي خلصت الى وجود علاقة دالة احصائيا.

في اختبار الفروقات حول مستوى الامن النفسي التي تعزى إلى المتغيرات الشخصية: الجنس، العمر، الاقدمية، عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وجدنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات إجابات أفراد العينة حول مستوى الامن النفسي تعزى لمتغير الجنس والعمر والاقدمية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالمقارنة مع نتائج دراسة ماجد السهلي نجد ان نتائج فروقات دراستنا تشابهت مع خاصته.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذه الفصل الجانب التطبيقي للبحث عن الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى صندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط، وذلك باستهداف عينة موظفي الصندوق، تطرقنا الى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، كما أشرنا الى الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات وتحليلها وفق متطلبات الدراسة، تم تحليل وعرض البيانات الشخصية التي تم جمعها من خلال استبانة الدراسة.

### الخاتمة:

إن غياب الامن النفسي يشكل مصدرا للقلق والتوتر وعدم الارتياح وانشغال الفكر وتوقع الشر، والخوف من الحوادث مما يؤثر على دافعيته للانجاز في العمل، ويعمل على شل حركته ويصبح فريسة للمرض النفسي. فالموظف الذي يفقد الشعور بالامن يبدو قلقا اتجاه مواقف الحياة اليومية ويكون أقل دافعية للأداء الوظيفي، وأكثر قابلية للإحياء وأكثر جمودا وحذرا وترددا، فيستجيب لمواقف الحياة مدفوعا بما يشعر به من مخاوف. إن ازدياد حاجة الفرد إلى الامن يسيطر سيطرة تامة على سلوكه، ويكرس جميع قدراته لتحقيقها او خفض توترها. فإن فقدان الامن يؤدي إلى عرقلة جميع أنشطة الحياة وإحداث خلل في توازن الافراد .

و اعتمادا على نتائج الدراسة التي أجريت في مؤسسة الضمان الاجتماعي يمكن القول بأن الامن النفسي غير موجود بالرغم من ان له أهمية بالغة سواء بالنسبة للمؤسسة أو للعمال، فهو يعتبر أساس أي أداء وظيفي جيد، إذ أن تطور أي مؤسسة متوقف إلى حد كبير على الامن النفسي الذي يحمله المديرون والذي من شأنه أن يؤثر على أداء العاملين ، ويدفعهم إلى تحقيق أفضل مستويات من الأداء، ومن خلال هذا انطلقت دراستنا من هدف رئيسي يتمحور حول معرفة فيما إذا كانت هناك علاقة بين الامن النفسي و الاداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الضمان الاجتماعي.

وبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا وجمع البيانات وتحليلها، بتطبيق أدوات الدراسة المصممة لجمع البيانات على عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من (30) عاملا ، للتأكد من بعض الخصائص السيكومترية للأدوات ومدى صلاحيتها للدراسة ، تم التوصل الى صدق وثبات الأدوات ليكون فيما بعد تطبيقها على أفراد عينة الدراسة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي ، بحيث توصلت النتائج الى :

➤ لا توجد علاقة دالة احصائيا بين الامن النفسي والأداء الوظيفي بالمؤسسة محل

الدراسة.

- يوجد مستوى نوع من الامن النفسي لدى افراد العينة لدى المؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد فروق دلالة إحصائية لدى عمال المؤسسة حول مستوى الامن النفسي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
- المؤسسة تعاني من نقص الامن النفسي وبالتالي انخفاض في الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.
- غياب الامن النفسي يشكل مصدرا للقلق والتوتر وعدم الارتياح مما يؤثر على دافعية الانجاز في العمل.

- التوصيات والمقترحات

من خلال نتائج الدراسة الحالية ، يمكن تقديم بعض التوصيات و المقترحات التي نأمل أن تتسم في تحسين مستوى الشعور بالأمن النفسي وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لدى عمال الضمان الاجتماعي الاغواط، بصفة خاصة ولكل عمال باقي المؤسسات بصفة عامة، وبناءا على ذلك يمكن أن نقدم بعض التوصيات والاقتراحات التالية:

- اعداد دراسة حول الامن النفسي وعلاقته بالاداء الوظيفي.
- توفير الامن النفسي لزيادة أداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.
- اعداد دراسة حول علاقة الامن النفسي على العمال داخل المؤسسة.
- اعداد دراسة حول اثر الامن النفسي على سلوكيات العمال داخل المؤسسة
- اعداد دراسة حول علاقة الامن النفسي بميول العمال مهنيا.

قائمة المراجع:

- I. القرآن الكريم.
  - II. السنة النبوية.
  - III. الكتب.
1. الدليم و فهد و عبدالسلام ، فاروق و مهني و الفتة و عبد العزيز ، 1993 ، " مقياس الطمأنينة النفسية " ، الطائف ، مطابع الشهرى .
  2. النجار نبيل، 1993، "الادارة أصولها و اتجاهاتها المعاصرة"، الشركة العربية للنشر و التوزيع، مصر.
  3. الزاوي الطاهر، 2011، " مختار القاموس"، الدار العربية للكتب، ليبيا.
  4. السيد أحمد شكري، 1991، "الرضا عن العمل لدى معلمي و معلمات الرياضيات وعلاقتهم بتأهيلهم العلمي و علاقتهم الدراسية"، حولية كلية التربية، العدد، 8 كلية التربية، جامعة قطر .
  5. الدارة ، عبد الباري، 2008، "التغير في المنظمات بحوث في السلوك التنظيمي في البالد العربية"، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت.
  6. العنزي عوض خلف ، 2005، " ادارة جودة الخدمات العامة : المفاهيم و أساليب التطوير"، ط. 1، مكتبة الفلاح، الكويت.
  7. الطهراوي هاني علي، 2007، النظم السياسية والقانون الدستوري"، دار الثقافة.
  8. الشعري عبد الله، 2009، إساءة المعاملة المدرسية وعلاقتها بالامن النفسي لدى عينة لتلاميذ المرحلة الابتدائية لمحافظة الطائف، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية .
  9. ابن منظور، جمال الدين، 1999، "معجم لسان العرب"، المجلد الأول، العدد الثالث، بيروت، دار صادر للنشر.
  10. إبراهيم مصطفى وآخرون، " المعجم الوسيط"، د ت.

11. أحمد عبد القادر المسوري، 2013، "واقع الأداء الوظيفي لمديري مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المديرين والمعلمين"، العدد مائتان وواحد، دب.
12. بو خمخ، عبد الفتاح، 2001، "ادارة الموارد البشرية"، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
13. بشير عباس، 1999، "تسويق خدمات مدخل استراتيجي. وظيفي تطبيقي"، دار زهران، عمان.
14. جالب احسان دهش، 2011، "ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغير"، ط1، دار صفاء، عمان.
15. محسن الخضري، 2003، "كتاب إدارة الازمات"، مجموعة النيل العربية.
16. صالح الصنيع، 1995، "دراسات في التأصيل الإسلامي لعلم النفس"، الرياض، دار عالم الكتب.
17. صالح بن إبراهيم الصنيع، 1999، "دراسات في التأصيل الاسلامي لعلم النفس"، دار عالم الكتب، الرياض.
18. سعيد علي، 1999، "مستويات الامن النفسي لدى الشباب الجامعي، مجلة جامعة دمشق، مج 15 ع 1، دمشق سوريا.
19. محمد أحمد سليمان، عبد الفتاح وهب، 2011، "الرضا و الولاء الوظيفي"، زمزم ناشرون و موزعون، د.ط، عمان.
20. مجدي إسماعيل إبراهيم، 2003، "الإسلام والطب النفسي"، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
21. محمود سليمان العميان، 2013، "السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال"، دار وائل للنشر و التوزيع، د.ط، عمان، الاردن.
22. سلطان سعيد محمد، 2001، "السلوك الانساني في المنضمات"، د. ط، دار الجامعة الجديدة، مصر.

1. المذكرات:

- أمينة بودراع، 2013، " دور أخلاقيات الاعمال في تحسين أداء العاملين " ، مذكرة ماجستير ،. كلية الاقتصاد والتجارة. جامعة المسيلة، الجزائر.
- العازمي لافي مبروك، 2012، " الامن النفسي وعلاقته بالوحدة النفسية لدى طلاب الجامعة بدولة الكويت"، رسالة ماجستير، كلية التربية، مملكة البحرين.
- جهاد عاشور الخضري، 2003، "الامن النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظات غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية ومتغيرات أخرى"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- وفاء سليمان عل عقل، 2009، "الامن النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدي المعاقين بصريا"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- منزل عسران، جهاد العتري، 2004، " علاقة اشتراك الطلاب في جماعات النشاط الطلابي بالامن النفسي والاجتماعي لدى طلاب المرحلة الثانوية"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- مهرية خليفة، 2014/2013، " الاغتراب وعلاقته بالامن النفسي"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران.

1. المجلات:

- الشيخ الداوي، 2010/2009، " تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر، الجزائر.
- خالد أحمد الصراية، 2011، " الأداء الوظيفي لدى أعضاء البيئات التدريسية في الجامعات الاردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها"، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، جامعة مؤتة، الأردن.

- حسين محمود، 1989، "الشعور بالامن النفسي في ضوء متغيرات المستوى والتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية في مدينة الرياض، المجلة التربوية، جامعة كويت، الكويت، العدد 22، مجلد، 06.
- محسن عامري صالح، 2014، "إدارة و ABعمال"، طبعة رابعة، كلية العلوم الادارية و المالية، جامعة البترا، أردن.
- عبد الله حمد محمد الحسائي، 2010/2011، "اثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان"، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
- عبد المليك مزهودة، 2001، "الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- عبد المجيد السيد، 2004، "إساءة المعاملة والامن النفسي لدى عينة من تلاميذ المدارس الابتدائية"، مجلد 14، العدد الثاني.
- عبد الفتاح صالح خليفات، شرين محمد المطارنة، 2010، "اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مسيري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جوب الأردن"، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، جامعة مؤتة، الأردن.
- عبد الكريم السكر، 2013، "اثر العدالة الإجرائية في الأداء الوظيفي"، دراسة تحليلية لاراء المديرين في الوزارات الأردنية، مجلة العلوم الإدارية، العدد الأول، الجامعة الأردنية، الأردن.
- سليم نعامة، أنور جميل علي، 2011، "الضغوط المهنية وعلاقتها بالاداء الوظيفي"، دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق، مجلة جمعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد الخامس، جامعة دمشق، سوريا.

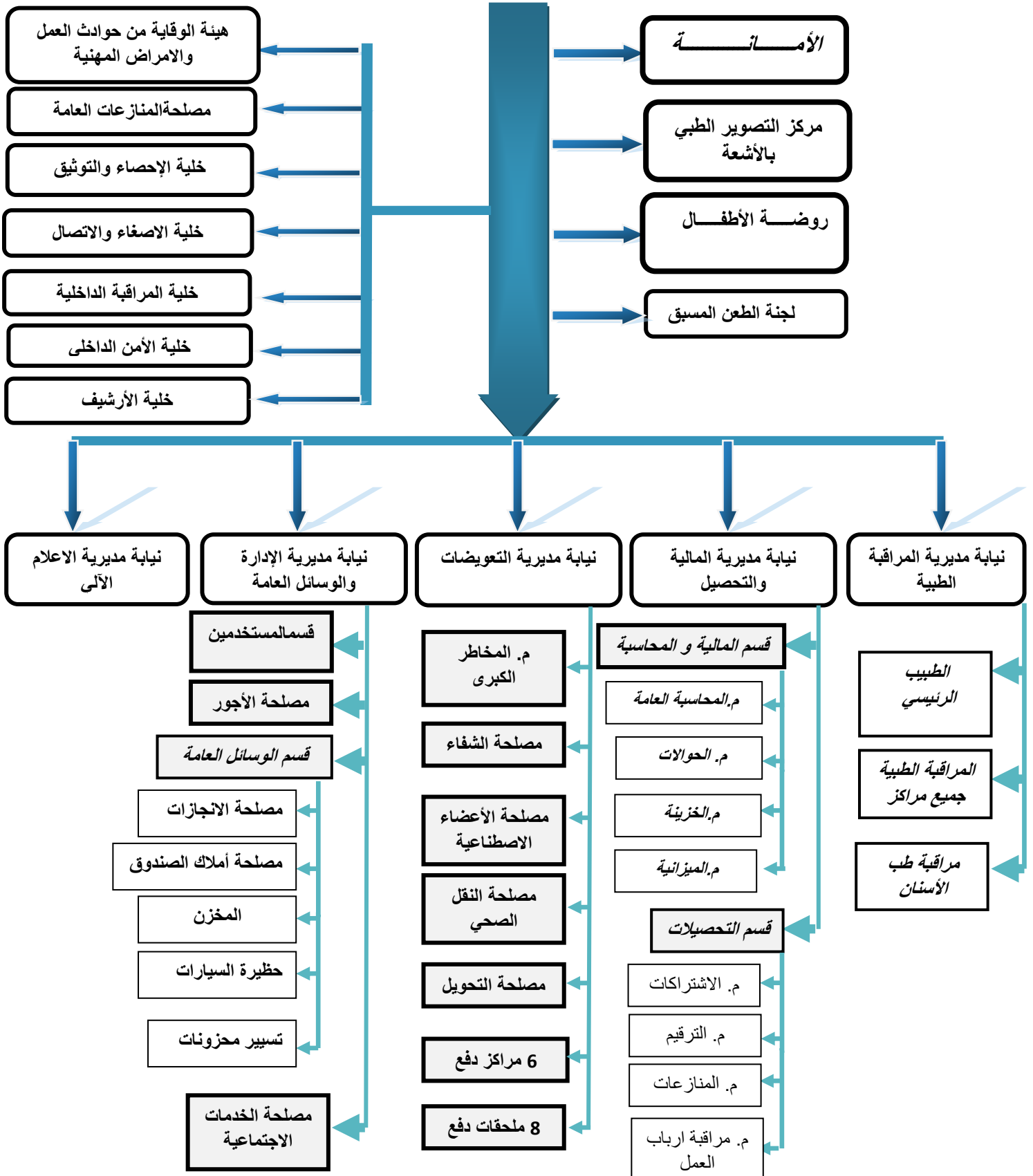
- عمر، " الامن النفسي مفهوم تعريف خصائص ابعاد والنظريات المفسرة له"،  
14 أغسطس 2021، تاريخ الزيارة 2024/05/11 على الساعة 23:40،

[/https://www.starshams.com](https://www.starshams.com)

### المراجع الأجنبية:

- 1- FATIL , R .AND KEDDY ,A .N .(1985)- STUDY OF FEELINNG OF SECURITY IN SECURITY AMONG PROFESSIONALITY AND NON PROFESSIONALITY STUDENTS OF GULABARG CITY INDIAN PSYCHOLOGICALREVIEW (29) ,
- 2- FROM,E(1971) .ESCAPE FROM -FREEDOM. NEW YORK :AVON,
- 3- Manceil Anqus, Joseph, (1993). "Principal Instructional Management and its Relation to Teacher job Salifaction", DAI. A 53/11,
- 4- MASLOW .A.H.(1970) .MOTIVATION-AND PERSONALITY .HARPER AND ROW .PULBLISHERS ,INC,N .Y

الملاحق



جامعة عمار ثليجي - الاغواط

كلية العلوم الاجتماعية

استبيان

يتشرف الباحثان بان يضعوا بين ايديكم هذا الاستبيان والمتعلق بالامن النفسي وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي، بهدف استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم النفس تخصص تنظيم وعمل

نامل التكرم بقراءة كل الأسئلة مع وضع علامة (X) في الخانة المناسبة، مع العلم ان تعبئة الاستبيان بصدق وصراحة سيكون لها اثر كبير في الحصول على نتائج إيجابية، بالإضافة الى هذا فان البيانات المقدمة او المكتوبة ستحظى بتقدير واهتمام وسرية تامة من قبل الباحثان، فالهدف الأساسي هو خدمة البحث العلمي فقط.

تذكر ان المطلوب منك هو اختيار إجابة واحدة لكل سؤال ووضع علامة (X) امام الإجابة المناسبة للسؤال من وجهة نظرك.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

شكرا

الباحثان

البيانات الشخصية:

الجنس:

انثى

ذكر

العمر:

35-25

45-35

50-45

55-50

60-55

سنوات الخبرة في العمل الحالي:

10- 5 سنوات

20- 10 سنة

30- 20 سنة

مقياس الامن النفسي

العبارات	موافق تماما	موافق	محايد
1. هل تشعر بالرضا في حياتك؟			
2. هل تشعر بالخوف او القلق؟			
3. هل تفتقد للسعادة والفرح؟			
4. هل تشعر بالراحة النفسية؟			
5. هل تفتقد لاهتمام الاخرين من حولك؟			
6. هل تشعر بالضيق؟			
7. هل تفضل الاعتزال عن الناس والجلوس وحيد؟			
8. هل يبتابك شعور بالانزعاج في الأماكن المكتظة؟			
9. هل تتصرف مع الاخرين بود ومحبة؟			
10. هل تتسجم مع الزملاء الموظفين؟			
11. هل تتسجم مع بيئة العمل؟			
12. هل تقوم بزيارة اصدقائك او زملائك؟			
13. هل تشعر بأنك محبوب؟			
14. هل تشعر ان وجودك له قيمة وفائدة؟			
15. هل تقلق من المستقبل؟			

			16. هل تتوقع الخير من الآخرين وتؤمن ان الدنيا لا تزال بخير؟
			17. هل انتت شخص مرتاح؟
			18. أكثيرا ما تفكر بنفسك؟
			19. هل انت شخص اناني؟
			20. هل تتصرف على طبيعتك؟

مقياس الأداء الوظيفي			
العبارات	موافق تماما	موافق	محايد
1. هل تحرص على أداء واجبك الوظيفي؟			
2. هل تخطط لاداء مهامك الوظيفية؟			
3. هل تنسق للاداء مع زملاء العمل؟			
4. هل تشعر بالاطمئنان النفسي؟			
5. هل تنفذ عملك في الوقت المحدد؟			
6. هل تصحح اخطائك بالعمل؟			
7. هل تحاول القيام بمهامك بمستوى أداء عال؟			
8. هل تحاول تحسين كستوى ادائك وتطوير مهاراتك العملية؟			

			9. هل تعي ما لك من حقوق و ما عليك من واجبات؟
			10. هل يعرف العمال الاخرون ما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات؟
			11. هل يقوم العمال بحل مشكلات العمل دون اللجوء الى مسؤول؟
			12. هل ينسق العمال تأدية المهام بينهم؟
			13. هل يقوم وملائك بمهامهم في الفترات المحددة؟
			14. هل يستفيد عمال القطاع من الترقيات؟
			15. هل تشعر بأن وظيفتك تحظى بمكانة في المجمع.

- أخذت من دراسة سابقة من مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، من اعداد الطالبتان غزالي مريم نور الهدى وعيدة شيراز، تحت اشراف الدكتور فارسي إبراهيم الخليل، الرقم التسلسلي 2023 والسنة الجامعية 2022/2023.

## Test T

## Statistiques de groupe

	المبحوثين	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجات	درجات دنيا	10	80,1000	3,17805	1,00499
	درجات عليا	10	90,8000	1,87380	,59255

## Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
								Inférieur	Supérieur	
الدرجات	Hypothèse de variances égales	,630	,000	-9,171	18	,000	-10,70000	1,16667	-13,15108	-8,24892
	Hypothèse de variances inégales			-9,171	14,583	,000	-10,70000	1,16667	-13,19290	-8,20710

## Fiabilité

## Echelle : ALL VARIABLES

## Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	31	100,0
Exclu <sup>a</sup>	0	,0
Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Fiabilité

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,674	20

## Echelle : ALL VARIABLES

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclu <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,620	15

## Fiabilité

## Echelle : ALL VARIABLES

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclu <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,728	35

## Fiabilité

## Echelle : ALL VARIABLES

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclu <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,119
		Nombre d'éléments	18 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	,225
		Nombre d'éléments	17 <sup>b</sup>
	Nombre total d'éléments		35
Corrélation entre les sous-échelles			,729
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,800
	Longueur inégale		,801
Coefficient de Guttman			,899

### Fréquences

#### Statistiques

		الجنس	العمر	سنوات الاقدمية
N	Valide	31	31	31
	Manquant	0	0	0

### Table de fréquences

#### الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	10	32,3	32,3	32,3
	انثى	21	67,7	67,7	100,0
Total		31	100,0	100,0	

#### العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 35-25 سنة	6	19,4	19,4	19,4
	من 45-35 سنة	14	45,2	45,2	64,5
	من 50-45	7	22,6	22,6	87,1
	من 55-50 سنة	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

#### سنوات الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 10-5 سنة	9	29,0	29,0	29,0
	من 20-10 سنة	13	41,9	41,9	71,0
	من 30-20 سنة	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

## Corrélations

		X	Y
X	Corrélation de Pearson	1	,259
	Sig. (bilatérale)		,159
	N	31	31
Y	Corrélation de Pearson	,259	1
	Sig. (bilatérale)	,159	
	N	31	31

## Test T

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
xx1	31	45,5806	2,97517	,53436

	Valeur de test = 40					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
xx1	10,444	30	,000	5,58065	4,4893	6,6719

## Test T

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Y	ذكر	10	2,6467	,19386	,06130
	انثى	21	2,6571	,22439	,04897

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
Y	Hypothèse de variances égales	,116	,736	-,127	29	,900	-,01048	,08275	-,17972	,15877
	Hypothèse de variances inégales			-,134	20,409	,895	-,01048	,07846	-,17393	,15297

## Unidirectionnel

### ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,196	3	,065	1,533	,229
Intragroupes	1,150	27	,043		
Total	1,346	30			

## Unidirectionnel

### ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,006	2	,003	,066	,936
Intragroupes	1,340	28	,048		
Total	1,346	30			