وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي – الأغواط–

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

الارطوفونيا

رقم :...../2023

ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية

شعبة : علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم و تسيير الموارد البشرية

الموضوع:

قلق السكن وعلاقته بالأداء الوظيفي.

دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز- الاغواط-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطلبة:

❖ بن عمر محمد البشير

❖ لعقون اسماء مباركة

إشراف الأستاذ(الدكتور)

– لبصير سفيان

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
عياط	د	جامعة عمار ثليجي	رئيسا
لبصير سفيان	أ–د	جامعة عمار ثليجي	مشرفا ومقررا
فطام جمال	د	جامعة عمار ثليجي	مناقشا

السنة الجامعية : 2022 / 2023

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل اليه لولا فضل الله علينا أما بعد أهدي هذا العمل الى :

زهرة حياتي وسراج دنياي و قسمة دربي ، شجرة أصلها ثابت عريق و فروعها تتلألأ غلة و رفعة ووقار ، حنان فياض ومعين لا ينصب ، الى أغلى انسان في هذا الوجود الى امي الحبيبة وسعادة الوجود التي لولها لما توصلت للنجاح في دراستي .

وترحم على أخي العزيز عبد السلام

الى اخوتي الى جميع أفراد عائلتي الكريمة الى صديقي العزيز الذي رافقتني في انجاز هذا العمل ، و الى جميع اساتذتي وزملائي في الدراسة

والى كل من وسعهم قلبي و نسيهم قلمي .

محمد

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل إلى :من ربتني وأنارت دربي وأعانتني

بالصلوات والدعوات، إلى أغلى إنسان في هذا

الوجود أمي الحبيبة إلى من عمل في سبيلي وعلمني

معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبى الكريم

أدامه الله لي إلى إخوتي و أخواتي إلى كل الأصدقاء و الأحباب

من دون استثناء و إلى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي

إلى جميع أساتذتي الكرام و كل رفقاء الدراسة

أسماء

التشكرات

بسم الله الرحمن الرحيم

"قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم"

نشكر الله عز و جل على منَه و كرمه ، إذ وفَقنا في مسيرة البحث لإتمام هذه المذكرة التي نرجو أن تكون عونا و مرجعا يعتمد عليه من يأتي بعدنا.

و نتقدم بالتشكرات الخالصة إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد،

و نخص بالذكر كل من :

الدكتور لبصير سفيان الذي كان شرفنا بإشرافه على مذكرتنا ولم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة طيلة فترة إنجازها.''

الى هؤلاء و عرفانا منا بجميلهم، نتقدم بتحياتنا الخالصة لهم مع أسمى معاني التقدير و الاحترام.

ونسأل الله أن نكون قد وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع .

الفهرس

المحتوى	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	ا–ب
الاطار المنهجي للدراسة	
1. الاشكالية:	18
2. التساؤل العام	20
3. التساؤلات الجزئية	
4. أسباب اختيار أهمية الموضوع	21
5. التعريفات الاجرائية	22
الفصل الاول : قلق السكن	
تمهيد:	25
1–تعريف القلق :	26
2–أنواع القلق:	28
3–أعراض القلق :	30

4-أسباب القلق:	31
5-النظريات المفسرة للقلق	32
6-أنواع القلق الاجتماعي:	34
7- مستويات القلق :	35
8-مظاهر القلق:	36
9- الأساليب العلاجية للقلق:	37
10- تعريف السكن:	40
11-أهمية ووظيفة المسكن:	43
خلاصة الفصل	50
الفصل الثالث :الاداء الوظيفي	
تمهيد	52
1. مفهوم الأداء الوظيفي	53
2. معايير أداء الوظيفي:	54
3. نظريات الأداء الوظيفي :	56
4. أهمية الأداء الوظيفي :	59
خلاصة الفصل:	65
الفصل الرابع :جانب الميداني	
تمهيد:	67
منهج الدراسة	68

الحدود الزمانية و المكانية للبحث	69
أدوات الدراسة:	76
الاستنتاج العام	91
خاتمة	94
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية لمقياس قلق السكن والأداء الوظيفي.	77
02	معامل الثبات ألفا كرونباخ	78
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	79
04	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	80
05	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	81
06	توزيع أفراد العينة حسب السن	82
07	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	83
08	توزيع أفراد العينة حسب المنصب	84
09	معامل الارتباط بيرسون	85
10	اختبار t لعينتين مستقلتين قلق السكن	86
11	اختبار t لعينتين مستقلتين الأداء الوظيفي	87
12	اختبار t لعينتين مستقلتين مستوى قلق السكن حسب الأقدمية	88
13	اختبار t لعينتين مستقلتين مستوى الأداء الوظيفي حسب الأقدمية	89
14	تحليل التباين Anova لقلق السكان والأداء الوظيفي	90

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	**توزيع أفراد العينة حسب الجنس**	80
02	**توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية**	81
03	**توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل**	82
04	**توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل**	83
05	**توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي**	84
06	**توزيع أفراد العينة حسب المنصب**	85

ملخص الدراسة :

اللغة العربية :

تتناول دراستنا العلاقة بين قلق السكن وأثره على الأداء الوظيفي، حيث تم إجراء الدراسة على 30 موظفاً في مؤسسة سونلغاز بالأغواط. تم استخدام استمارتين في الدراسة الميدانية، الأولى لقياس قلق السكن والثانية لقياس الأداء الوظيفي. تم استخدام معامل الارتباط بيرسون في التحليل الإحصائي لتحديد مدى الارتباط بين المتغيرات. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية سلبية بين قلق السكن والأداء الوظيفي
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قلق السكن لدى موظفي سونلغاز تعزى الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفي سونلغاز تعزى الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قلق السكن لدى موظفي سونلغاز تعزى لمتغير الاقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفي سونلغاز تعزى لمتغير الاقدمية.
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى قلق السكان حسب متغير الفئات العمرية.
- **الكلمات المفتاحية :** قلق، السكن ، الضغط المهني ، الاداء الوظيفي ، العمال.

Study Summary:

Our study focuses on the relationship between housing anxiety and its impact on job performance. The study was conducted on 30 employees at Sonelgaz institution in El Oued. Two questionnaires were used in the field study, the first to measure housing anxiety and the second to measure job performance. Pearson's correlation coefficient was used in the statistical analysis to determine the extent of the correlation between the variables. The study reached the following results:

- There is a negative correlation between housing anxiety and job performance.
- There are no statistically significant differences in housing anxiety among Sonelgaz employees attributed to gender.
- There are no statistically significant differences in job performance among Sonelgaz employees attributed to gender.
- There are no statistically significant differences in housing anxiety among Sonelgaz employees attributed to seniority.
- There are no statistically significant differences in job performance among Sonelgaz employees attributed to seniority.
- There are no statistically significant differences in the sample individuals' attitudes towards the level of housing anxiety based on age categories.

Keywords: anxiety, housing, occupational stress, job performance, workers.

مقدمة

مقدمة:

تمثل المدن ظواهر معقدة الفهم فهي تغير من شكلها و محتواها حسب المكان و المتغيرات التاريخية فتاريخ تطور المدن يوضح لنا أن كل مجتمع أنتج مجالات فضائية و سكنات جماعية تتناسب و تتوافق مع تنظيمه الاجتماعي تقسيمه للعمل ، و هذا التاريخ لا يعكس لنا أن المدن تطورت في حالة انقطاع بل تطورها في استمرارية و تواصل ، إلا أن الوضع الذي آلت إليه مدننا اليوم عكس هذا المفهوم فهي تعاني في كلا العالمين سواء المتقدم أو طريق النمو من مشاكل حضرية في غاية التعقيد .

وفي عصرنا هذا، رغم أن الإنسان استخدم الصناعة والتكنولوجيا و الإعلام الآلي في شتى مجالات الحياة، لازال عدد كبير من البشر يبحثون عن ملاجئ لحماية أنفسهم من الأمراض الجسدية والمشاكل النفسية ،وقد عرفت اليوم الكثير من مدن العالم نموا حضريا سريعا، بفعل الزيادة الديمغرافية المرتفعة والهجرة الكثيفة نحوها، هاتان العمليتان زادتا من تعقيد وتشابك مشاكل أو أزمة السكن مجموعة، فمنذ أن ظهرت المدينة وعدد المحرومين من السكن يتزايد وباستمرار، وباعتبار أن المدينة تتكون من استعمالات تقسم أرضها ، والتي يمثل السكن الاستعمال الأساسي من بين مجمل الاستعمالات المتواجدة فيها تجارية ،إدارية ، صناعية وترفيهية ... الخ، وكما أن التطور الحاصل على مستوى مجال المدينة بشكل ديناميكي ووفق وتيرة واحدة ما هو إلا نابع عن الحاجة الملحة للسكان ، وتلبية لرغباتهم وحاجاتهم التي لا غنى عنها، إضافة إلى أن المدينة متغيرة الشكل، الحجم والوظيفة، فقد يسمح الموقع بالتوسع في عدة اتجاهات وقد يتم اللجوء إلى البحث عن أساليب أخرى في حالة وجود محددات طبيعية أو بشرية تحول دون استغلال ارض المدينة بشكل يتماشى ومتطلباتها السكنية.

الكبير فالجزائر كغيرها من المدن النامية شهدت نموا حضريا سريعا ، متمثل في النمو السكاني والهجرة الداخلية والتحضر السريع والتوزيع غير العادل للسكان عبر مختلف الأقاليم

ترتب عنه ظهور العديد من المشاكل خاصة زيادة الطلب على السكن والخدمات الصحية التعليمية ،التجارية ،الثقافية والترفيهية وتشبع تجهيزات المدن وضعف طاقاتها الاستيعابية وعدم توفر الخدمات المناسبة إلى جانب تفشي ظاهرة البطالة والفقر وكذا أزمة السكن الجماعي التي تعتبر من أهم الأزمات التي أثرت على كافة أفراد للمجتمع علاوة على ذلك فقد أصبحت تشوه المنظر الحضري بظهور ا نماط مختلفة من المباني لا تمد بصلة إلى الهوية الحقيقة للمناطق وعملية توسع المدن فضلا عن عدم مراعاة الخصائص الاجتماعية والثقافية لأفراد المجتمع مما جعل المواطن يعاني داخل المسكن وخارجه .

تعد مؤسسة سونلغاز الاغواط، كأي مؤسسة أخرى، مكان عمل حيث يقضي الموظفون ساعات طويلة في أداء واجباتهم الوظيفية.

إذا كانت ظروف السكن للموظفين غير ملائمة، فقد يتأثر أداؤهم الوظيفي بشكل سلبي. إليك بعض العوامل التي توضح العلاقة بين قلق السكن والأداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز الاغواط

الاطار المنهجي للدراسة

1- الاشكالية:

تعد واقع السكن وأزمة السكن في الجزائر من أبرز التحديات التي تواجه البلاد .

حيث تعاني الجزائر من نقص حاد في الإسكان المناسب وارتفاع أسعار العقارات، مما يؤثر على العديد من الأفراد والعائلات و الموظفين.

و أدى هذا التدفق البشري في المدن إلى تشبع سريع للمساكن فاجأ المخططون الذين كانوا يظنون إلى غاية 1969 أن الحضيرة السكنية التي غادرها الأوروبيون غداة الإستقلال كانت كافية لامتصاص الفائظ السكاني في المدن إذ لم يخصص لقطاع السكن في المخطط الثلاثي (1967-1969) سوى % 2.72 من الإستثمار الشّامل مقابل % 60 المخصّصة لقطاع المحروقات.

و أحد الأسباب الرئيسية لهذه الأزمة هو النمو السكاني السريع في البلاد، حيث تزايدت الاحتياجات السكنية بشكل كبير مع تزايد عدد الأسر وتوسع الطبقة الوسطى، بالإضافة إلى ذلك، هناك تحديات أخرى مثل ضعف التخطيط العمراني والاقتصادي، ونقص الاستثمار في قطاع الإسكان، والبيروقراطية في إجراءات توفير السكن، وعدم توفر التمويل الكافي للمشاريع السكنية.

و الحكومة الجزائرية تعمل على معالجة هذه الأزمة من خلال إطلاق برامج ومشاريع سكنية، بما في ذلك برنامج" عدل "وبرنامج" ألف سكنة "وغيرها، بهدف توفير سكن للمواطنين بأسعار معقولة، تتضمن هذه المشاريع إنشاء وحدات سكنية جديدة وتحسين وتوسيع الإسكان الاجتماعي.

وتؤثر أزمة السكن في الجزائر بشكل كبير على الأداء الوظيفي للأفراد حيث يتسبب قلق السكن المناسب في زيادة الضغط النفسي على الأفراد، حيث يشعرون بالتوتر والقلق بسبب

صعوبة العثور على سكن مناسب، يمكن أن يؤثر هذا التوتر على التركيز والانتباه في مكان العمل ويقلل من الإنتاجية.

و في بعض الحالات، يضطر الأفراد إلى الانتقال المتكرر بين المنازل أو الإقامة في سكن مؤقت بسبب صعوبة العثور على سكن دائم، يمكن أن تؤدي هذه التنقلات المكثفة إلى تعب وإجهاد يؤثران سلبًا على الأداء الوظيفي والتفاعلات الاجتماعية في مكان العمل.

وفي ضوء النمو الحضري السريع والمتزايد، والذي انحصر بشكل كبير في الدول النامية والجزائر إحدى دول العالم العربي النامية التي تعرف تسارع في وتيرة النمو الحضري بشكل لا يتماشى وطموحات الحياة الحضرية المنشودة نتيجة الاهتمام بالجانب الكمي لا النوعي .

خاصة في مجال الإنتاج العمراني والمعماري ، فقد عرف قطاع السكن في العشرية المنصرمة مشاكل كبيرة زادت من تفاقم وتعقيد الأزمة وجعلت المواطن و لموظف الجزائري يتخبط فيها؛ فعلى الرغم من جهود الدولة خاصة بعد قيامها بإصلاحات على مختلف قطاعاتها منذ التسعينات، وبالأخص على قطاع السكن الذي عرف اتجاهات أخرى اختلفت عن سابقها في مرحلة المخططات التنموية ، وهذا بظهور أنماط سكنية جديدة فتح المجال أمام الترقية العقارية ، دعم المواطن بإعانات مالية للحصول على ملكية سكن وغيرها ، لم تعطي نتيجة تلبي احتياجات المجتمع الذي مازال يعاني منه هذا الأخير من خلال ارتفاع درجة التزاحم في البيوت،وضيق المساحة في اغلب المدن الجزائرية.

وانطلاقا مماسبق نطرح الإشكالية التالية :

- هل هناك علاقة بين وضعية العامل من حيث السكن، ومدى تجاوزه لهذه الأزمة من جهة، و بينأدائه الوظيفي و المهني من جهة أخرى؟و هل تلعب المتغيرات الشخصية كالجنس(النوع)الأقدمية في العمل و السن، دورا في مستويات قلق السكن و الآداء الوظيفي لدى العمال؟

2- **التساؤل العام**

- هل هناك علاقة ارتباطية بين مستوى قلق السكن و بين مستوى الآداء الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز؟

3- **التساؤلات الجزئية :**

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى قلق السكن تعزى لمتغير الجنس النوع لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس النوع لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى قلق السكن تعزى لمتغير الاقدمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى قلق السكن تعزى لمتغير الفئات العمرية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي اتجاه تعزى لمتغير الفئات العمرية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز؟

4- **الفرضيات:**

الفرضية العامة

توجد علاقة ارتباطية سالبة (عكسية) بين مستوى قلق السكن و بين مستوى الآداء الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز.

الفرضيات الجزئية

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى قلق السكن تعزى لمتغير الجنس (النوع) لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز .
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس النوع لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز .
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى قلق السكن تعزى لمتغير الاقدمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى قلق السكن تعزى لمتغير الفئات العمرية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الفئات العمرية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز.

6- أسباب اختيار الموضوع

-أسباب شخصية هو انه يضيف فائدة للشؤون العلمية، بحيث أنه من الممكن اكتشاف حقائق علمية أو قواعد لم يتم التواصل اليها من قبل ، أواضافة فائدة الى حقيقة علمية سبقا اليها العلماء واختيار هذا الموضوع هو حب الاكتشاف والميول الى حل مشكلة وطرح موضوع جديد لم يطرح من قبل ودراسة ظاهرة جديدة.

-عدم حصول الفرد على السكن يؤويه ويؤوي عائلته ينجز عنه توتر شامل وعلى الشخص التاقلم معى الوضع.

-أسباب موضوعية

-أزمة السكن هاجس لدى كل المقبلين على حياة أسرية ' فبعد المنصب يأتي السكن كمطلب ' وهذا ماجعل الموضوع مهم من وجهة نظرنا

7- أهمية الموضوع

-قلة الدراسات المرتبطة بمتغيري البحث مجتمعين.

-موضوع مثير للاهتمام خاصة في ظل أوضاع مشكلة السكن في بلادنا.

-الاحاطة من زاوية أخرى بمشكل الأداء الوظيفي الذي يطرح اشكاليات في مجال العمل.

-أهداف الدراسة –

-الكشف عن العلاقة بين المتغيريين.

-اثارة اهتمام المسؤولية باشكاليات قد تكون عائقة في الأداء الوظيفي ولقت الانتباه لها.

-فتح المجال لمحور بحث يستدعي الاستفاضة من خلال متغيرات أ خرى في مجال قلق السكن والأداء الوظيفي.

8- التعريفات الاجرائية

مستوى قلق السكن

-وفي دراستنا العلامة المتحصل عليها الفرد من خلال الاجابة على بنود الاستبيان

-تعريف قلق السكن حالة انفعالية تنشأ من الخوف من عدم حصول الفرد على السكن يؤويه ويؤوي عائلته ينجز عنه توتر شامل والذي ينشأ من خلال صراعات الدوافع ومحاولات

الفرد للتكيف ومعنا ذلك أن القلق ما هو الى مظهر للعمليات المتداخلة التي تحدث من خلال الاحباط والصراع جراء عدم حصوله على سكن ومأوى.

مستوى الأداء الوظيفي

مستوى اداء الوظيفي– وفي دراستنا العلامة المتحصل عليها الفرد من خلال الاجابة على بنود الاستبيان

تعريف الأداء الوظيفي :

كل مايتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات وامكانات خدمية مميزة فان كان الأداء مناسبا للوصف الوظيفي المطلوب فانه يحقق الغرض منه أما اذا كان الأداء لايرقى الى مستوى المطلوب فان ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول الى المستوى المطلوب من الأداء.

الفصل الاول

تمهيد:

أولى علماء النفس لموضوع الحاجات الجسمية والنفسية اهتماما كبيرا ويتجلى ذلك في دراسات علم النفس النمو لمطالب النمو وحاجاته النفسية لها دور في تحقيق حالة نفسية مستقرة يشعر من خلالها الفرد بالأمن والطمأنينة والتوازن بين قوى نفسه الداخلية أو بين مصالحة الفر به ومصالح الجماعة، والأمن هو شعور وهاجس قديم قدم الإنسان ذاته وجد معه لمواجهة الوحدة والخوف فكان هاجس الإنسان حماية نفسه، ومن هنا فإن بداية مفهوم الأمن كان مفهوما ذاتيا يعتمد على حماية الإنسان لنفسه من المخاطر البيئية والبشرية.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى تحديد مفهوم الأمن من خلال تعاريفه وخصائصه وابعاده والعوامل المسببة في انعدام الشعور بالأمن النفسي ونظرياته وأساليب تحقيقه.

1-تعريف القلق :

لقد تعددت تعاريف علماء النفس للقلق، فلكل واحد وجهة نظر يؤمن بها:

يعرفه مسرمان ":بأنه حالة من التوتر الشامل الذي ينشأ خلال مراعاة الدوافع ومحاولات الفرد للتكيف"

(البرعي وفاء محمد2002 ، ص241)

وتعرفه فوزي إيمان سعيد " :أنه خبرة انفعالية مؤلمة يتوقع فيها الإنسان الخطر أو التهديد، أو إنها توجس مؤلم يستشعر معه الإنسان أن حدثا خطيرا يوشك أن ينزل به، وغالبا ما يجهل الإنسان طبيعة الخطر الذي يستشعر تهديده على نحو محدد."

(-الحسيني عاطف سعد2011 ص92)

كما يعرفه أحمد عكاشة ":بأنه شعور غامض غير سار بالتوقع الخوف والتوتر مصحوب عادة ببعض الإحساسات يأتي في نوبات تتكون في نفس الفرد."

(أحمد عكاشة،1988 ، ص38)

أما sillamy فيعرفه ":على أنه حالة عاطفية متميزة بعدم الارتياح، وذلك لترقب خطر غير محدد والذي نحن عاجزون أمامه

".(n/sillamy-1983-page :28)

أما سبيلبرجر فيعرف القلق ":(1983)بأنه انفعال غير سار وشعور بعدم الراحة والاستقرار مع الإحساس بالتوتر والخوف اللامبرر له، واستجابة مفرطة لمواقف لا تشكل خطرا يستجيب لها الفرد بطريقة مبالغ فيها ."

(جاسم فارس1996 ، ص37)

عرفه عبد الخالق " :(1994) بأنه شعور عام بالخشية أو أن هناك مصيبة وشيكة الوقوع وتهديد مصدره غير معلوم مع شعور بالتوتر، وخوف لا سبب له من الناحلة الموضوعية، وغالبا ما يتعلق بالمستقبل والمجهول .

(حامد بن أحمد ضيف للا الغامدي2013 ، ص169)

يعرف هلجرد القلق " :بأنه حالة من توقع الشر أو الخطر الزائد وعدم الراحة أو عدم الاستقرار أو عدم سهولة الحياة الداخلية للفرد .

(قاضي وفاء محمد حميدان2009، ص131)

ويعرفه ويرنر ":(werner)على أنه حالة من الإثارة العاطفية تظهر عقب إدراك إثارات، أو من خلال تمثيلات عامة لخطر فيزيولوجي، أو تهديد نفسي.

يرى خليل أبو فرحة " :(2000) أن القلق عبارة تشير إلى حالة من توقع الشر أو الخطر وعدم الراحة والاستقرار أو عدم سهولة الحياة الداخلية التي يرتبط بالشعور والخوف

(زحوف منيرة،2004 ، ص50)

يعرفه روبين داينز القلق " :على أنه ما يشعر به الفرد عندما يكون في مأزق أو تحت ضغوط نفسية أو عند مواجهة أي خطر من أي نوع سواء أكان جسمانيا أو وجدانيا أو ذهنيا"

(روبين داينز،2006 ،ص36)

ترى نور الهدى محمد الجاموس ":أن القلق حالة من الخوف الغامض الشديد الذي يمتلك الإنسان، ويسبب له كثيرا من الضيق والألم، والشخص القلق لا يستقر له قرار، ولا يستطيع أن يركز انتباهه طويلا على العمل، ويبدوا يائسا متشائما يشك في كل ما يدور حوله، ويتوقع الشر في خطوة يخطوها."

(نور الهدى محمد الجاموس،2004 ، ص117)

كما يعرفه سامر جميل رضوان " :على أنه عبارة عن ردة فعل الفرد على الخطر الناجم عن الفقدان أو الفشل الواقعي أو المتصور، والمهم شخصيا للفرد، حيث يشعر بالتهديد جراء هذا الفقدان أو الفشل

(سامر جميل رضوان،2002 ، ص266)

يعرف عصام الصفدي القلق " :على أنه انفعال شديد بمواقف أو أشياء، أو أشخاص لا تستدعي بالضرورة هذا الانفعال، وهو يعبث في الحالات الشديدة على التمزق والخوف، ويحول حياة صاحبة إلى حياة عاجزة، ويشل قدرته على التفاعل الاجتماعي."

(عصام الصفدي،2001 ، ص104)

كما يعرف (1991) Doron roland القلق على أنه " :حالة وجدانية تتميز بعاطفة من انشغال البال فقدان الأمن، واضطراب منتشر جسمي ونفسي، وتوقع خطر غير محدد يقف الفرد أمامه."

(doron roland- 1991- page :42)

ويشير سعاد جبر سعيد (2008)أن القلق ":هو التوتر وانشغال البال لأحداث عديدة لأغلب اليوم، ويكون مصحوبا بأعراض جسمية كآلام العضلات، والشعور بعدم الطمأنينة وعدم الاستقرار."

(سعاد جبر سعيد،2008 ، ص233)

يرى ":(1995) Richter أن القلق شعور عام غامض غير سار يتوقع الخطر والخوف والتوتر مصحوبا بإعادة ببعض الإحساسات الجسمية، ويأتي في نوبات تتكرر في نفس الشخص وذلك مثل الشعور بالضيق في التنفس أو ازدياد شدة نبضات القلب أو الصداع."

(Ritcher- 1995-page :58)

مما سبق يمكن القول أن القلق حالة من الشعور بعدم الارتياح والهم المتعلق بحوادث المستقبل والذي يتضمن شعور بالضيق، وانشغال الفكر وترقب الشر، وعدم الارتياح حيال ألم أو مشكلة متوقعة أو شبكة الوقوع، ويكون مصحوبا عادة بأعراض جسمية، كما يأتي في نوبات تتكرر في نفس الشخص.

2-أنواع القلق:

للقلق أنواع كثيرة و متعددة نذكر منها ما يلي :

1.2قلق الموت :يعرفه تسربر بأنه حالة انفعالية غير سارة يعجل بها تأمل الفرد في وفاته.

و يعرفه ديكستاين بأنه ":ذلك التأمل الشعوري في حقيقة الموت و التقدير السلبي لهذه الحقيقة

(أحمد عبد الخالق .1987.ص 38)

2.2قلق الانفصال :شعور الطفل بعدم الارتياح و الاضطراب و الهم ويظهر ذلك نتيجة للخوف المستمر من فقدان احد الوالدين و التعلق غير الآمن بالحاضن

(Neeti MiHalall 2015 p1)

أو يعرف بأنه القلق الذي يعزى إلى المرحلة قبل الاودبية حيث يخاف الطفل من فقدان الحب أو أن يصبح منبوذا من والديه إذ فضل في ضبط نفسه و توجيه نزعاته لتتطابق مع متطلباتهم .

(محمد عواد.2011 .ص399).

3.2قلق الامتحان :وهو نوع من أنواع القلق المرتبط بمواقف الاختبار بحيث تثير هذه المواقف في الفرد شعورا بالخوف و الهم عند مواجهة الامتحانات و يسمى بالقلق المعطل عندما تكون درجته مرتفعة).أسماء عطية .2008 .ص.(28

4.2قلق الوجود :عندما يرتبط بأزمة الهوية يتساءل من أنا؟ و لماذا أنا موجود؟ و ما هو هدفي في الحياة؟ و مثل هذا القلق هو رد فعل عميق لعدم تكيف الانسان مع المجتمع و البيئة التي يعيش فيها

(صمويل حبيب 1994 ص 25-24)

كما يؤكد محمد الطيب (1989)على أن القلق الوجودي يكون لدى كل الذين يتحملون مسؤوليات و جودهم

(نيفين المصري .2011 . ص .232)

3-أعراض القلق :

يمكن تقسيم أعراض القلق إلى 4 فئات هي:

الأعراض الجسمية – الاجتماعية – المعرفية ,و فيما يلي عرض لأهم هذه الأعراض و هي عبارة عن تغيرات فيسيولوجية تحدث في جسم الانسان ,و قد افادة نتائج الدراسات أنها تعدد بالأعراض التالية :برودة الأطراف –زيادة نشاط الغدة الدرقية –اضطرابات المعدة –زيادة التنفس السرعة في ضربات القلب –و تقلص العضلات و ارتجاف الاصابع تقلص حدقة العين – الدوار كثرة التبول –جفاف الحلق –تغير في درجة الصوت و صعوبة الكلام فقدان القدرة على التحكم) .

1.3الأعراض النفسية :أما التغيرات السيكولوجية التي يحدثها القلق فهي كتالي :

الخوف الشديد من شر مرتقب و توقع حدوث أذى و مصائب انعدام القدرة على تركيز الانتباه ,الانهاك النفسي و الاكتئاب وانعدام الثقة بالنفس ,فقدان الأمن النفسي و التردد في اتخاذ القرار واضطراب التفكير)

(أديب محمد خالدي2015,، ص .38)

2.3الأعراض الاجتماعية :و تتلخص الأعراض الاجتماعية في النقاط التالية:

عدم اللياقة الاجتماعية و تجنب التفاعل الاجتماعي بالإضافة إلى العصابية الاجتماعية و الميل إلى المسايرة و المجاراة و تجنب التفاعل و نقص المهارات الاجتماعية

(فاروق عثمان .2001 .ص86)

3.3الأعراض المعرفية :و تتضمن مجموعة من الخصائص المعرفية و هي كالآتي :

التطرف في الأحكام فالأشياء أما بيضاء أو سوداء أي أن الشخص القلق و المتوتر يفسر المواقف بتجاه واحد و هذا ما يسبب له التعاسة و القلق.

(غالب المشيخي , 2009 ,ص 20-19)

4- أسباب القلق:

1.4أسباب وراثية :أثبتت الدراسات أن القلق ينتقل عبر الوراثة، حيث افترض أن هناك اضطرابا بيولوجيا

أو كيميائيا يسبب المرض وقد أجريت دراسات إحصائية عن مدى انتشار الاضطراب بين أقارب المصابين من الناس ووجد أن احتمال الإصابة عند ذوي القرابة الوثيقة بإنسان مريض بالحالة أكبر من احتمال إصابة مما أن لا ترابطهم صلة قرابة من المرضى، وأشارت دراسات التوائم إلى أن هناك ميلا أكبر لإصابة كل من التوأمين بمرض القلق لوكانا توأمين متماثلين أو توأمين متطابقين مما لوكانا توأمين غير متطابقين .

2.4أسباب نفسية :أثبتت الدراسات النفسية والإكلينيكية أن هناك أسباب نفسية تؤدي إلى ظهور القلق،

فقد ينتج عن صراع نفسي وقد يكون نتيجة تهديدات، والخوف.

أ .**الصراع النفسي** :هناك ثلاثة أنواع من الصراعات التي تسبب القلق.

صراع يتعلق بالميل أو رغبة في تحقيق هدفين مرغوبين من غير الممكن الجمع أو التوفيق بينهما وغالبا ما يكن اتخاذ القرار صعبا، ويؤدي أحيانا إلى إثارة القلق.

الرغبة في فعل شيء وعد فعله في نفس الوقت، فعلى سبيل المثال، يمكن لشخص أن يدخل في صراع حول إنهاء علاقة رومانسية تبدوا مسدودة، فمن شأن فسخ العلاقة أن يوفر مزيدا من الحرية والفرص، لكن يمكن أن يكون في نفس الوقت اختيارا أليما ومعذبا لكلا الطرفين.

إذا وجد بديلا أحداهما مركما يقال :مثل المعاناة مع ألم أو إجراء عملية يمكن أن تؤدي مع الزمن إلى تخفيف الألم.

(جاسم محمد عبد الله المرزوقي، ،2008، ص 41)

ب .الخوف :المخاوف يمكن أن تأتي استجابة لأوضاع متنوعة، فالناس يخافون من الفشل والمستقبل وتحقيق النجاح، المرض، الموت، والوحدة وعذاب الآخر ة وأشياء أخرى حقيقية أو وهمية.

ج .تهديدات :هي تلك التهديدات التي تأتي من خطر مدرك أو محسوس، تهدد قيمة الفرد كالقلق من رفض الآخرين أو القلق من احتمال الرسوب في مادة دراسية.

(نفس المرجع السابق،2008 ، ص41)

3.4المواقف الحياة الضاغطة:

- الضغوط الحضارية والثقافية والبيئة الحديثة.
- مطالب المدينة المتغيرة نحن نعيش في عصر القلق
- البيئة القلقة المشبعة بعوامل الخوف ومواقف الضغط والوحدة، والحرمان وعدم الأمان.

(حنان عبد الحميد العناني،2000 ، ص12)

4.4أسباب جسمية :يقصد بها تعرض الفرد لبعض الأمراض المزمنة والحادة كالسرطان، والداء السكري،

الربو، والقلب، أيضا يمكن أن يحدث القلق بسبب عدم التوازن الغذائي، والخلل في الوظائف العصبية، وعوامل كيميائية داخل الجسم.

(حاسم محمد عبد الله محمد المرزوقي،2008 ، ص51)

5-النظريات المفسرة للقلق :تعددت النظريات المفسرة للقلق وذلك بتعدد المدارس النفسية والاختلاف في المنطلقات الفكرية حسب كل مدرسة وفيما يلي سنعرض بعض النظريات التي حاولت تفسير القلق:

1.5النظرية الفيزيولوجية :تؤكد هذه النظرية على أن القلق ينشا عن زادة في نشاط الجهاز العصبي اللإرادي بنوعه ومن ثم تزيد نسبة الأدرينالين في الدم ومنه يرتفع الضغط فتظهر الأعراض الفيزيولوجية للقلق كزيادة ضربات القلق، جحوظ العينين...إلخ بالإضافة إلى

أسباب وراثية حيث تضير الفحوص الطبية التي قام بها المختصون بوجود أساس جنيني للقلق يصابون به وبالمقارنة فإن معدل إصابة التوائم المتماثلة هو80بالمائة إلى 90 بالمائة و10%إلى 15%من التوائم الغير متماثلة.

(أديب محمد خالدي،2015 ، ص382-380)

2.5النظرية الإيثولوجية:

تشير الدراسات الأسرية إلى أن هناك عوامل وراثية وأسرية تسهم في ظهور القلق الاجتماعي فلا شك أو وجود استعداد وراثي في الأسرة من شأنه أن يساعد على ظهور هذا الاضطراب على الأطفال حيث أن أطفال الآباء الراشدين من مرضى القلق الاجتماعي حوالي ما يعادل 50% من أطفالهم لدلهم اضطراب القلق الاجتماعي، وأن هذه الاضطراب تكون معدلاته مرتفعة بين الأقارب من الدرجة الأولي وهناك مصدر آخر في ظهور القلق الاجتماعي في البيئة الأسرية وهو أسلوب تنشئة الأطفال، وفرض القيود عليهم، وعدم تعريضهم للمواقف الاجتماعية من جانب الأسرة، وكذلك النمذجة الوالدية، فالقلق الاجتماعي ما هو إلا استجابة لاضطراب العلاقة بين اطفل والأم.

وهناك دراسات عدة أوضحت أن العوامل الأسرية والوراثية تسهم في انتقال القلق وأن هذه للعوامل تسهم في تحويل الاستعداد العام للإصابة بالقلق لدى الفرد إلى مظاهر أكثر نوعية من القلق الاجتماعي، كما أوضحت بعض الدراسات أن الإعاقة والعجز في الوظائف الوالدية والأسرة ترتبط بالاضطرابات السلوكية فالاتجاهات الوالدية غير الملائمة في تنشئة الأطفال تؤدي إلى ظهور المخاوف الاجتماعية لديهم.

3.5النظرية السيكودينامية:

وترى مدرسة التحليل النفسي أن المخاوف تنتج من القلق الناتج بدوره من الكبت أي أن كبت الدوافع يزيح القلق، أو ينقل من الدوافع التي يخافها الفرد إلى شيء أو موقف له صلة رمزية بهذا التهديد، وتصبح هذه الأشياء والمواقف موضوعا للمخاوف المرضية، كما يلعب ميكانيزم لإزاحة دورا هاما في المخاوف المرضية حيث تزاح المثيرات المهددة داخليا للفرد إلى مثيرات

مهددة خارجيا إزاحة لاشعورية، حيث ينتقل الانفعال من موضوعه ومصدره الأصلي إلى موضوع بديل أكثر قبولا، وأن استجابة الخوف هي في الأصل حيلة دفاعية لا شعورية يحاول الفرد من خلالها عزل القلق الناشئ عن موضوع معين في حياته اليومية وتحويله إلى موضوع أو موقف رمزي ليس له علاقة مباشرة بالسبب الأصلي وهكذا تعد المخاوف المرضية من وجهة نظر التحليل النفسي مظاهر خاصة لعصاب القلق الكامن، وهذا يعني أن جذور المخاوف المرضية يكمن في الصراعات الانفعالية اللاشعورية، ويقال أن الموضوع أو الموقف المرهوب هو تجسيد لخوف يوجد على المستوى اللاشعوري ومثال ذلك حالة الطفل هانز الذي كان يخاف من الخيل وهو في الحقيقة كان يخاف من والده فأزح خوفه من الوالد على الحصان، وقد كان الحصان رمزا للأب ولأن هلانز يفترض أنه يحب والده ويطيعه فقد كبت الخوف من الأب وأصبح الحصان هو موضوع الخوف، وإن فكرة موضوع للخوف غير المنطقي هو رمز للخوف على المستوى اللاشعوري لها تطبيقات عامة واسعة فالشخص الذي يخاف من المرتفعات قد يكون خائفا بالفعل من حفرة انتحارية مكبوتة لديه ترتبط بأن يلقي نفسه من مبنى شاهق أو كوبري.

وير أحمد عكاشة (1992)ان استجابة الخوف هي حيلة دفاعية لاشعورية يحاول المريض أثناءها عزل القلق الناشئ عن فكرة أو موضوع أو موقف معين في حياته اليومية وتحويله إلى فكرة أو موضوع أو موقف رمزي ليس له علاقة مباشرة بالسبب الأصلي ولذلك يعلم المريض عدم جدوى ذلك الموقف وعدم خطورته .

6- أنواع القلق الاجتماعي:

يعاني بعض الناس القلق فقي بعض المواقف مثل:

الخوف من الكلام أو الحديث في الأماكن العامة، وذلك حيث يتم تقييمهم من الآخرين وبعض الناس يعايشون القلق في العديد من المواقف الاجتماعية المختلفة وعلى هذا يصنف القل الاجتماعي غلى نوعين فرعيين هما القلق الاجتماعي العام والقلق الاجتماعي الغير عام أو النوعي والقلق الاجتماعي العام يتضمن مدى واسع من المثيرات والمواقف الاجتماعية

المخيفة حيث يكون الخوف لدى الفرد في معظم المواقف الاجتماعية أم القلق الاجتماعي النوعي والمحدد فهو يرتبط بتجنب عدد محدود من مواقف الأداء والتفاعل الاجتماعي حيث يظهر الخوف في موقف واحد أو موقفين، مثل الخوف من الأكل أو الكلام في الأماكن العامة أمام الآخرين، والقلق الاجتماعي النوعي يكون أسهل في العلاج ويمكن التكهن به بشكل أفضل، والأفراد ذو القلق الاجتماعي العام يعانون الكدر والضيق عبر مدى واسع من مواقف الأداء والمواقف الاجتماعية، أما الأفراد ذوو القلق الاجتماعي النوعي المحدد فهم يعانون الكدر والضيق في موقف واحد أو اثنين من المواقف الاجتماعية، فالشخص الذي يخاف الحديث في الأماكن العامة لا يعني الكدر والضيق إلا في هذا الموقف، ولقد أوضحت الدراسات أن القلق الاجتماعي العام هو أكثر شيوعا وأكثر شدة، وتكون نتائجه خطيره وتؤدي غلى عجز وقصور رئيسي في حياة الفرد، وإلى الإعاقة المختلفة في الوظائف الاجتماعية والتربوية والمهنية والأكاديمية للفرد.

(طه عبد العظيم حسين ،2009 ،1430 هـ، ص56)

7- **مستويات القلق :**

يظهر القلق الاجتماعي وفق ثلاث مستويات :

1.7المستوى السلوكي :ويتجلى في سلوك الهرب من مواقف اجتماعية مختلفة و تجنبها كعدم تلبية الدعوات الاجتماعية و التقليل من الاتصالات الاجتماعية

2.7المستوى المعرفي : ويتمثل في افكار تقيميه لذات ، وتوقع الفضيحة او عدم لباقة السلوك والانشغال المتكرر بالمواقف الاجتماعية الصعبة او المثيرة للقلق و ما يعتقده الاخرون حول شخص نفسه و القلق الدائم من ارتكاب الاخطاء

3.7المستوى الفيزيولوجي ويتضح في معاناة الشخص من مجموعة مختلفة من الاعراض الجسدية المرتبطة بالمواقف الاجتماعية المرهفة بالنسبة له كالشعور بالغثيان و الارق و الاحساس بالغصة في الحلق و الارتجاف والتعرق

و تترابط هذه المستويات مع بعضها بشكل وظيفي فتوقع التقييم السلبي الشخصي يقود الى تنشيط ارتفاع في الانتباه الذاتي يتجلى من خلال تكيف ملاحظة الذات فلأشخاص الذي يعانون من القلق الاجتماعي ينشغلون باستمرار بادراك اشارات الاخطاء الممكنة و الفشل و الفضيحة في سلوكهم و يقود هذا الادراك الى العزو السلبي الخاطئ لأعراض القلق كدليل على تقيم السلبي من قبل الاخرين و هذا بدوره يؤدي الى ارتفاع حدة الاثارة الجسدية و تزايد في اغراض القلق و التي عزوها الى التقييمات الاجتماعية و يؤدي هذ العزو السلبي الخاطئ الى وقوع في حلقة مفرغة و تصعد فيها الاثارة الاولية و العزو الخاطئ بعضها باطراد وفق الية تغذية راجعة ايجابية وصولا الى نوبة من الذعر والخوف

(سامر جيل رضوان, مرجع سابق , ص ص: 5-6)

8-مظاهر القلق:

للقلق عدة مظاهر تختلف من شخص لأخر حسب اساليب التنشئة و استعداداته و مكوناته البيولوجية ، ويمكن تحديدها:

1.8المظهر السلوكي : سلوك الهرب من المواقف الإجتماعية، قلة التحدث والكلام بحضور الغرباء التردد في التطوع لأداء مهام فردية أو جماعية، مشاعر الضيق عند الاضطرار في الحديث أولا في المناسبات الإجتماعية، الخوف من أن يكون ملاحظ من الأخرين، التلعثم في الكلام.

2.8المظهر الفيزيولوجي : ويتجلى في أعراض جسدية تشمل :زيادة في دقات القلب، مشاكل في المعدة، مثل سوء الهضم والانتفاخ، رطوبة وعرق زائد في اليدين والكفين، جفاف في الفم و الحلق الارتعاش اللاإرادي، اضطرابات التنفس) كسرعة التنفس(، ونقص الحيوية والنشاط والمثابرة، وتوتر العضلات و اللازمات العصبية، ورمش العينين .

8.3المظهر المعرفي :ويتمثل في أفكار تقييمية لتقدر الذات القلق الدائم من ارتكاب الأخطاء والتفكير المستمر والمتكرر للمواقف الاجتماعية المثيرة للقلق وما يعتقده الأخرون عنه، امتلاك خيال سلبي والانتباه الزائد من فبل الفرد لنفسه

في حين يرى عبود والعزاوي أن مظاهر القلق الاجتماعي هي:

1. عدم القدرة على التفاعل الاجتماعي والأخذ والعطاء مع لآخرين.
2. الشعور بالنقص عندما ينظر إلى غيره، والشعور بالغيرة من أقرانه.
3. عدم اندماج الفرد مع الآخرين أو عرقلة مشاركته في نشاطاتهم وتفاعلاتهم مما يؤدي إلى خمول ظاهري وتجنب التواصل معهم
4. .الشعور بعدم الارتياح في المواقف الإجتماعية.
5. سلوك التجنب الهروب من المواقف الإجتماعية.
6. صعوبة التعبير عن الذات في المواقف الاجتماعية.

(نفس المرجع السابق، ص9)

9- الأساليب العلاجية للقلق:

1.9العلاج السلوكي :يتمثل في تدريب المريض على عملية الاسترخاء، وبعد ذلك نقدم المنبه المثير للقلق

بدرجات متفاوتة من الشدة بحيث لا يؤدي إلى القلق والانفعال وإذا لم يتحقق الشفاء قد نضطر إلى استخدام العقاقير المهدئة والصدمات الكهربائية.

(حنان عبد الحميد العناني2000 ، ص121)

كما أن السلوكيون يعتمدون في العلاج على طريقة أصبحت من أكثر الطرائق العلاجية السلوكية انتشارا

هي إزالة الحساسية، وأدخلها لأول مرة البروفيسور ولب (1958)قائمة على مبدأ إشراطي أسماه الكف المتبادل حيث قام بإحداث استجابة مضادة للقلق بوجود مثيرات المستدعية

للقلق، بحيث تكون مصحوبة بقمع تام أو جزئي لاستجابات القلق، فإن الرابطة بين هذه المثيرات واستجابات القلق ستضعف.

(صالح قاسم حسين، 2008 ، ص179)

كما أن العلاج السلو كي يتضمن طرائق عديدة من العلاج يشمل وسائل مختلفة، إذ تقوم على أساس

الافتراض بأن الإنسان يتعلم أو يكتسب الاستجابات أو يتعلمها بطريقة شرطية، ومن أشهر هذه الأساليب نجد:

أ .**إزالة الحساسية بطريقة منظمة** :إن إزالة الحساسية المنظمة تركز على المواجهة التدريجية التي يصحبها الاسترخاء العميق للعضلات ، وتكون المواجهة أولا في الخيال ثم في الواقع فيما بعد.

ب .**العلاج بالتعويض أو المواجهة** :أصبح شعار العلاج بالتعويض أو المواجهة ،التصرف الحقيقي المباشر الشديد و الطويل المتكرر الذي لا مهرب منه حي ، ث لاحظ بعض الباحثين أن مواجهة المشكلة كما تحدث في الحياة الواقعية تقلل من الأعراض.

ت .**المحو أو الإطفاء** :ويشتمل المحو على تقليل السلوك تدريجيا من خلال إيقاف التعزيز الذي كان يحافظ على استمرارية حدوثه في الماضي.

(مصطفى نوري القمش،2007، ص271)

2.9العلاج المعرفي :يقوم هذا العلاج على مناقشة الأفكار غير منطقية لدى المريض ونقدها يقنع من

خلاله الفاحص المفحوص بأنها أفكار خاطئة وغير منطقية وباعتبارها محور حياته وتعمل هذه الأخيرة على إحداث اضطرابات في الشخصية، ثم إعطاء البديل من أفكار عقلانية منطقية

(حنان عبد الحميد العناني، ،2000، ص122)

3.9العلاج الكميائي :وهنا نعطي المريض العقاقير المنومة والمهدئة في بداية الأمر حيث تعمل على تقليل من التوتر العصبي ثم بعد أن تتم الراحة الجسمية يبدأ العلاج النفسي، أما في حالة القلق الشديد يمكن إعطاء المريض بعض العقاقير وذلك تحت إشراف الطبيب المختص، ومن بين هذه الأدوية نجد (libras ,taciline)) ،ويجب الحرص على استخدام العقاقير المهدئة وذلك بهدف منع حدوث الإدمان.

(لطفي الشربيني، بدون سنة، ص261)

4.9العلاج الاجتماعي :يعتمد على إبعاد المريض عن مكان الصراع النفسي وعن مثيرات المسببة لآلامه وإنفعالاته، وكثيرا ما ينصح بتغيير الوسط الاجتماعي والعائلي، كما يمكن مساعدة المجتمع المريض على تغلب على المرض، وإعادة تكيفه من جديد في حياته، من خلال توفير جو مناسب في المن زل يسوده الحب والتفاهم، فهذا يشعره بالارتياح ويحسسه بالأمان ويخفف من شدة الآلام التي يعانيها .

(نبيل غالب،2003،64)

5.9العلاج الكهربائي :تشير التجارب إلى أن الصدمات لا تفيد لعلاج القلق النفسي إلا إذا كان مصحوب بأعراض اكتئابية، وهنا سيختفي الاكتئاب والمنبه الكهربائي حيث يفيد أحيانا في الحالات المصحوبة بأعراض جسمية.

6.9- **العلاج التحليلي** : يرى فرويد بأن للقلق أهمية كبيرة في فهم الأعراض المرضية النفسية حيث يقول بأنه عملة متداولة تبتل بها كل الحالات الانفعالية التي خضعت للكبت، و يهدف العلاج الفرويدي إلى إخراج اللاشعور المكبوت إلى حيز الشعور يعيه الفرد ويتعامل معهن ولجا فرويد إلى طرية التداعي بغية إعادة الذكريات المعذبة إلى ساحة الشعور، وبالتالي الوصول غلى الشفاء.

10-أهمية ووظيفة المسكن:

إن المسكن هو المكان الحقيقي الذي يشعر فيه الإنسان بالخصوصية وفيه يمكنه أن يظهر بشخصيته الحقيقية، وهو حلقة وصل بين الإنسان ومجتمعه، في الوقت الحالي من الملاحظ أن أفراد الأسرة يحاولون خلق نوع من التقارب والاتزان والعلاقات المرضية بين احتياجاتهم الأساسية قيمه وإسكانه، فتوفير أو امتلاك بيت يمكن من خلال التأثير على سلوك الانسان ولا بد من الموازنة بين البدائل المتاحة للمساكن المختلفة وبين رغبات الأفراد أنفسهم، هذا مما يؤكد أنه لا بد من أخذ بعين الاعتبار لتحقيق التكامل بين احتياجات الإسكان والانشاءات أو المساكن المنشأة، هناك بعص الاحتياجات والمتطلبات لها صفة الشيوع بين الناس وبالرغم من ذلك فلأن كل أسرة لها أولوياتها في ترتيب متطلباتها ورغباتها وأيضا احتياجاتها، كما أن للمسكن أهمية وأدوار مختلفة يمنحها للفرد الساكن أو العائلة، يعطي الفرد الإحساس بالانتماء للمكان والشعور بالارتباط والشعور بالخصوصية ويمنح ساكنيه إحساسا نفسيا بالانتعاش والقوة والشجاعة...إلخ كما يعطيهم الفرضة للخلق والابداع، فالمسكن غير المناسب قد ينتج عنه عدم ارتياح وأمراض عضوية ونفسية وقد يكون مصيره الموت، إن المأوى قد يؤدي إلى توفير بعض الاحتياجات الجسمية والاجتماعية والثقافية والنفسية وله أيضا أهمية كبرى من الناحية الصحية للفرد أو للجماعة.

- **أهمية المسكن بالنسبة للصحة العامة:**

لقد برهنت كثير من الأبحاث على وجود علاقة بين انتشار الأمراض الصحية والاجتماعية ووجود ظروف سكنية غير صحيحة أو غير ملائمة ومن أمثلة هذه الأمراض التالي:

- ارتفاع نسبة الانحرافات والجرائم عن المعدلات الطبيعية في المناطق السكنية غير الصحية.

- تأثر بعض الفئات الخاصة من الأطفال والشيوخ نفسيا وفيسيولوجيا بالبيئة السكنية الغير صحية مما أدى لارتفاع نسبة الوفيات كنتيجة للأمراض الاجتماعية الناتجة عن الظروف الغير ملائمة للبيئة السكنية.

- ارتفاع نسبة الحوادث والحرائق عن المعدلات العادية بالنسبة للمناطق السكنية الغير صحية بالمقارنة بمثيلها من المناطق السكنية المناسبة.

- ارتفاع نسبة المرضى بأمراض الجهاز التنفسي كالدرن والالتهاب الرئوي وأمراض الجهاز الهضمي كالنزلات المعوية والأمراض الجلدية التي تنتقل بواسطة بعض الحشرات أو الحيوانات التي تتواجد بتواجد الظروف البيئية السكنية الغير صحية أو التي تتزايد بانخفاض معدل النظافة والظروف الصحية في المكان.

أ .**الاحتياجات السكنية** :إن مفهوم الاحتياجات السكنية هو مفهوم واسع وشامل على أوجه متعددة للإسكان من بين هذه الاحتياجات المتعددة الاحتياجات الإنسانية ومنها تلك المرتبطة بتوفير الحماية من الأجواء الغير ملائمة ومنها أيضا الاحتياجات السيكولوجية والتي منها الحاجة إلى الأمان، ومن بين الاحتياجات السكنية احتياجات مرتبطة بمراعاة المعايير الثقافية للأسرة والمجتمع ومثال ذلك عدد غرف النوم اللازمة لكل أسرة وهي تعتمد على المعايير الثقافية.

إن التحليل التالي لتدرج ماسلو يشتمل على إطار الاحتياجات الإنسانية وكيفية مساهمة مجال الإسكان لإشباع هذه الاحتياجات.

2.10الاحتياجات الجسمية :إن الاحتياجات الجسمية هي الاحتياجات الأساسية الدنيا في التدرج لابد أن تقابل وتشبع قبل الاحتياجات المطلوبة في المستويات الأعلى ومال ذلك الاحتياجات الإنسانية –الاحتياجات السكنية.

2–2**الحاجة للأمان والاطمئنان** :إن الاحتياجات للأمان والاطمئنان له علاقة بمدى ما

يشعره الناس نحو حياتهم وبيئتهم ونحو البيئة الآمنة من أي تهديدات خارجية، إن الاسكان أو المسكن يوفر بعض الحماية اللازمة من العوامل أو العالم الخارجي، إن إشباع الحاجة للأمان يكون عن طريق المسكن حيث يوفر الحماية من أية ظروف خارجية غير سوية ويوفر أيضا بيئة صحية وخالية نسبيا من الضوضاء الحرارة...إلخ.

3.10الاحتياجات الاجتماعية :إن الاحتياجات الاجتماعية تتضمن الاحتياجات الضرورية اللازمة للكائنات البشرية الحية مثل الحاجة إلى الحب الحاجة للشعور بتقبل الآخرين للفرد، الحاجة للمشاركة مع الآخرين، يلعب المسكن دورا هاما في إشباع الاحتياجات الاجتماعية حيث أن المسكن هو مركز حياة الأسرة والتي هي القوة الأساسية في تطبيع الأطفال اجتماعيا وهو المكان الأقل ضغطا على العلاقات الإنسانية المتداخلة والأطول مدى في نفس الوقت، إن المسكن هو المكان الذي يوفر حرية العلاقات المتداخلة وينمي العلاقات ويساعد على إشباع الاحتياجات الاجتماعية.

أ .**الحاجة للشعور بالذات** :إن الحاجة للشعور بالذات لعا علاقة بتلك الاحتياجات المتعارف عليها من قبل الفرد والمجتمع، إن معايير الاسكان لها علاقة بنوع المسكن المناسب أو الصالح للسكن وأيضا بمدى تحقيق معايير إسكانية متوقعة تؤثر على مدى تقبل المحيطين وايضا على شعور الشخص بقيمة نفسه.

ب. **الحاجة لتحقيق الذات** :إن الحاجة لتحقيق الذات هي حاجة الإدراك الكلي لدوافع الاحتياجات الانسانية للحب والنمو الشخصي والعلاقات الايجابية مع الآخرين، قد يلعب المسكن دورا أساسيا في تحقيق الذات، إن المسكن الذي يسمح بالتعبير عن الذات من خلال الشكل العام للمسكن ذاته أو من خلال هوايات ودوافع شخصية يحقق شيئا هاما من مقومات الأسرة السوية كلها بالقيام بدورها كمجموعة وكأفراد.

11- تعريف السكن:

يعرف أنه المقر الذي يلجأ إليه الانسان ليقضي فيه جزءا من يومه والسكينة والاستقرار شروط ضرورية للإنسان من أجل تجديد نشاطه وبالتالي المقدرة على مواجهة أعباء الحياة.

ولكا كان المسكن ضرورة حتمية فقد عرفه الانسان القديم في شكل مغارة وتطور ليصير مسكنا فخما في أيامنا هذه .

(الصاق مزهزد،1995 ، ص56 :)

كما تستعمل في اللغة العربية كلمات مثل :بيت ، منزل ، مسكن وكلها تحمل معنى الغقامة في مكان البيت "هو اسم لمسقف واحد يتخذ مأوى للإنسان أو للحيوان سواء كان من حجر أو غيره وقد سمي به مركبا مع غيره عدة أماكن مشهورة منهجيا فاقترن اسم البيت بمعنى العائلة، الآن البيت هو رمز للعائلة أما المنزل يعني مكان النزول، من ينزل نزولا ومنزلا فهو يحل عليه ضيف أو يحل بالمكان، أما المسكن هو المنزل والبيت مكان السكن وجمعا مساكن أن تسكن منزلا يعني أن نقيم فيه ونتوطن.

(رجاء مكي طبارة،1995 ، ص86)

إن النظرة القديمة التي كان فيها المسكن مجرد مأوى لم يعد لها أي اعتبار في هذا العصر بسبب طموحات الإنسان وما توصل إليه من تطور علمي واقتصادي واجتماعي، هذا التطور الحاصل في شكل المساكن جعل المهتمين يصفون أشكال هذه المساكن حسب درجة تناسبها مع متطلبات الإنسان الحديث، ومدى توفيرها الراحة له، ومن هذه التصنيفات ما جاء في الموسوعة العالمية حيث يطلق على المسكن الآمن والمريح، السكن القياسي يحتوي على التهوية والتدفئة مما يساعد على البقاء في حالة جيدة كما يمد كل فرد من أفراد الأسرة الواحدة بالمساحة الكافية للشعور بالخصوصية والحرية والاستقلالية، كما يجب أن يحتوي على الماء البارد والساخن وجهاز معد خصيصا للتخلص من النايات، بالإضافة إلى

الإضاءة والكهربائية ليلا وضوء الشمس نهارا، أما المباني المهدمة والرديئة وغير الصحية أو المزدوجة تسمى السكن دون القياسي حيث أن استيفاء المنزل الصحي القياسي على كل الظروف المذكورة يؤدي إلى العمل المثمر، أما المباني دون القياسي لعدم تناسبها مع حجم الأسرة وعدم استيفائها على الوسائل الصحية يؤثر تأثيرا بالغا في أنماط الاسرة ومظاهر سلوك أفرادها ونشاطهم .

(السد عبد العاطي السيد،1996 ، ص86)

فالزوايا التي يمكن تعريف المسكن منها كثيرة ومتعددة، حيث أن السكن لا يقوم في الفضاء بل في مجل معين، وعليه فإنه يمكن اعطاؤه تعريفا من الناحية الجغرافية من حيث أنه يقدم وظيفة هامة من الوظائف الحضرية أو الريفية يحتل مجالا جغرافيا محددا بالمكان والزمان وهو ضرورة ملحة للإنسان من أجل الانطلاق لممارسة نشاطه .

(الصادق مزهود، مرجع سابق، ص57)

كما يعرف تعريف السكن على أنه " المؤسسة المستقرة التي تسود فيها العلاقات الانسانية وجها لوجه وهو الذي يكفل تماسك الاسرة ورقيها وفيها يبلور كل فرد ذاته وكيانه الاجتماعي ويمارس حياته الخاصة وهو بذلك حاجة من أهم الحاجات لحياة الأسرة وشكل من أشكال ثقافتها المادية وحيز أو مجال لتحقيق الخصوصيات الانسانية الفردية والعائلية."

إن المسكن هو الوحدة السكنية في التجمع العمراني الذي يتمثل في بناء أو جزء منه مخصص لسكن عائلة واحدة سواء كان هذا المبنى من دور واحد أو عدة أدوار بشرط أن يكون في مجموعه مكون ليكن واحد مشغل، فالمسكن يتكون غالبا من غرف سكنية مركزة في ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

- **جزء للنوم** :ويشمل حجرات النوم للوالدين والأولاد والضيوف.

- **جزء الاستقبال** :ويشمل الحجرات الصالون والمعيشة والجلوس والطعام.
- **جزء الخدمة** :ويشمل حجرات المطبخ والحمامات والسلالم والممرات والمداخل

1.11فتعريف السكن من حيث الشكل:

تتميز المساكن من خلال مظهرها الخارجي باختلافها وعدم تجانسها، لا من حيث الشكل الهندسي ولا من حيث مادة البناء المستعملة في تشييدها، أما المجال الخارجي فهناك مساكن تقع في مجال مفتوح والبعض يقع ضمن مجال مغلق يشرف على منطقة خضراء...إلخ.

2.11أما تعريف السكن من حيث المضمون:

فتختلف المساكن في تقسيماتها الداخلية فهناك مساكن تتكون من غرفة واحدة ، ومسكن أخر يتكون من غرفتين أو أكثر، كما أن الغرف في حد ذاتها تختلف من حيث الحجم من مسكن لآخر، كما تختلف في التجهيزات الصحية المكونة منها.

- **شروط المسكن الملائم:**

حتى تتمكن الأسرة من توفير السلامة النفسية والجسمية لأفرادها يجب أن تحصل على مسكن يوفر التسهيلات والخدمات الضرورية واللوازم المطلوبة ومعامل الراحة، وفي هذا كله يجب توفر مجموعة من الشروط لضمان الأمن في المسكن وقد صنف محمد خيضر توفيق هذه الشروط إلى ثلاثة :

- **شروط توفير الحاجات النفسية** :تتمثل في:
  - التهوية والاضاءة والتدفئة والتكيف لكل زاوية من زوايا المسكن.
  - تجنب حدوث الضوضاء داخل المسكن.
  - توفير مجالات كافية لممارسة الرياضة ولعب الأطفال.

ب) ضرورة حماية الأسرة من الأمراض المعدية وذلك ب:

1- تزويد المسكن بالمياه الصالحة للشرب والاستعمال المنزلي.

2- التخلص من الفضلات بأنواعها بطريقة صحية عن طريق جمعها ونقلها إلى أماكن مخصصة لها بوسائل تمنع انتقال الجراثيم للأفراد.

3- مكافحة جميع أنواع الحشرات التي تساعد علة انتشار الأمراض.

4- حفظ الأطعمة الصالحة والتخلص من المواد الغذائية التي انتهت صلاحيتها.

5- إذا كان في البيت حيوانات "كالكلاب والقطط "..يجب مراقبتها واخضاعها لفحص بيطري بشكل مسمر لتفادي اصابتها بعدوى جرثومية.

6- تخصيص لكل فرد من الأسرة غرفة نوم لتجنب الازدحام والأمراض التنفسية والجلدية والمعدية.

ج -شروط الوقاية من الحوادث المنزلية:

- اقامة المنزل على أرض صلبة وثابتة.
- تفادي استعمال مواد بناء مغشوشة والاعتماد على مواد صلبة وصالحة لها قوة الاحتمال لأطول مدة زمنية ممكنة.
- توفير كل ما يلزم للوقاية من الحرائق وحوادث الكهرباء والغاز.
- اجراء الصيانة الضرورية للمرافق والتوصيات الكهربائية والمجاري الصحية.

(توفيق محمد خيضر،2001 ، ص119:)

ولقد عرفت اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الحق في سكن مناسب، بأنه مؤلف من مجموعة من الاهتمامات المحددة تشكل العناصر المكونة هذه في مجموعها الضمانات الأساسية الممنوحة قانونا لجميع الأشخاص بموجب القانون الدولي وهي:

- تضمن الحماية القانونية ضد الاخلاء أو المضايقة أو التهديدات.
- إتاحة الخدمات والموارد والبنية التحتية بشكل مستدام.
- القدرة على تحمل تكلفة السكن وضرورة تأمين اعانات للسكن لغير القادرين.
- يجب أن يوفر الحماية من الأشياء التي تهدد صحة ساكنيه.
- أن يكون السكن سهل الوصول خاصة بالنسبة للأطفال والمرضى والشيوخ.
- وجود السكن عن هوية المكان المتواجد فيه .

(نفس المرجع السابق، ص96)

- **وظائف السكن:**

يقدم السكن عدة وظائف أساسية انطلاقا من شكله والغرف التي تتكون منها والتجهيزات التي يتوفر عليها، ويوضح عبد الحميد ديلمي بالاستناد على ما قدمه ROBERT ERAUXفي دراسته حول ايكولوجية الانسان إن المسكن يستجيب إلى ثلاثة وظائف:

1-4يقي الفرد من العواصف والأمطار والثلج والشمس.

2-4يحافظ على الفرد من العدوان الخارجي.

3-4يحافظ على الأشياء السرية.

كذلك بالاعتماد على ما قدمته جاكلين بلماد في دراستها حول مشكل السكن أنه يلبي أرب وظائف أساسية:

- يحمي السكن الفرد من العالم الخارجي وتشرح هذه العبارة في قولها " :لا يراني أحد " إلا في الحالة التي أريد فيها ذلك.
- وظائف حفظ الأنا في وسط المجال التي تعيش فيه العائلة، يجب أن يوفر لكل فرد من أعضائها الاستقلال في المجال الذي تشغله العائلة.

(توفيق محمد الخيضر، مرجع سابق، ص96)

- وظائف الضمانات الاجتماعية وتكوين وحدة العائلة، أي يجب على السكن أن يوفر مجالا خاصا بالأطفال ويوفر مكان للتركيز النفسي والاستهلاك العاطفي وكذا توفير مجال يسمح لكل عضو من أعضاء العائلة أن يقوم بدوره وأن يتطور.
- وظائف الاستقبال والحياة الاجتماعية، التنظيم الحر للمجالات وظيفة الحفاظ على الأشياء القديمة وإمكانيات ادماج وسائل الحياة العصرية كمكان الغسالة وآخر للمكيف.

فالمسكن يعتبر مأوى للإنسان هذا المفهوم من المعاني القديمة وأو التقليدية التي ترافقت منذ فترة زمنية بعيدة، ويأخذ معنى المكان الذي تحقق فيه الحاجات الجسدية ورعاية الأطفال وحفظ الممتلكات وعلاوة على ذلك فهو ليس مكان للإيواء فقط ولكنه وعاء للتنشئة الاجتماعية ومجال إقامة العلاقات الأسرية، يمثل السكن البيئة السكانية، الجيرة الحي الصغير أو الهيكل البنائي الذي يتخذه الانسان مأوى له، والبيئة التي تجاور هذا البناء بما فيه كل الخدمات والتسهيلات والاستعدادات والوسائل اللازمة للصحة الجسمية والعقلية والتعايش الاجتماعي السليم للأسرة والفرد .

(الحسيني عاطف سعد(2011) ص14)

كما يحقق السكن وظيفة لحماية هذا المعنى الذي يتحقق من خلال اعتبرا المسكن أحد مصادر الأمن الذاتي للأشخاص فهو الذي يطرأ عنه المخاطر مهما كان نوعها، وبذلك يعطي الاحساس بالشعور الانتماء للمجتمع، وبناء عليه فقد أصبح تحمل بين طياتها معاني الاستقرار، الرضا لذلك يسعى الاشخاص الذين يفتقدون لهذا الشعور إلى الانتقال من مكان إلى آخر لتحقيق الهدف المنشود .

يلعب شكل المسكن وما يحتوي عليه من تجهيزات والتي تعتبر بدورها مرآة عاكسة للمستوى الاجتماعي والثقافي أهمية كبيرة في تكوينه وتنشئته.

إن وظيفة السكن هو خلق الاستقرار والتقارب بين الأفراد والأسر وحسن الجوار وحياة اجتماعية مرغوب فيها، لذلك فالمسكن من أولويات الحاجات عند الفرد وليس معنى ذلك أن الأفراد والأسر تسكن لمجرد اللجوء باعتبار المسكن يمثل الحاجات الفيزيولوجية الاجتماعية الثقافية والسيكولوجية...إلخ، ومن المفروض أن يوفر كل فرد من أفراد الأسر كل وسائل الراحة سواء جسديا أو نفسيا كما يضمن طموح توسع العائلى من الناحية المادية أو الانشراح العاطفي.

خلاصة الفصل

ان قلق السكن هو حالة عاطفية ونفسية تنشأ عندما يشعر الفرد بعدم الأمان أو عدم الراحة في بيئة سكنه و يمكن أن يكون القلق بشأن السكن ناتجًا عن عدة عوامل، مثل الظروف المعيشية غير الملائمة، التعرض للضوضاء، قلة الخصوصية، صعوبة الوصول إلى الخدمات الأساسية، ارتفاع تكلفة الإيجار أو الشراء، الحوادث أو المشاكل الأمنية في المنطقة، وغيرها من الأسباب.

تؤثر حالات القلق المرتبطة بالسكن بشكل كبير على صحة الفرد العقلية والجسدية، وقد تتسبب في مشاكل مثل الأرق، التوتر المستمر، الاكتئاب، زيادة نسبة التوتر، تدهور العلاقات الاجتماعية

الفصل الثاني

تمهيد

إن نجاح المؤسسات مرتبطة أساسا بأداء الموظفين فيها . لدلك أهتم الباحثون بموضوع الأداء لأهميته الكبيرة بنسبة للأفرد . ولمؤسسات علا حد سواء . فالمؤسسات تسعى دائما للارتقاء بأداء الموظفين فيها من خلال تدريبهم و تحفيزهم باستمرار للوصول الى أهدافها . وذلك حسب معايير الأداء المحددة لكل مؤسسة فالموظف بما يملكه من مهارات وقدرات . وما يتمتع به من دوافع للعمل هو العنصر الأساسي في تحقيق الكفاءة الانتاجية للمؤسسة.

*ظهر مصطلح. الأداء .في القرن التاسع اذ تعود جذور الأصلية الى اللغة الفرنسية –

– وكان يعرف أنذاك على أنه – النتيجة المحصلة من قبل حصان السباقات والنجاح الذي يحصده في ذلك السباق – ثم أصبح يستعمل مصطلح الأداء للدلالة على نتائج سباق العدو للرجال ليتطور بعدها على مدى القرن العشرين ليكون مؤشرا رقميا لاستطاعة الالة القصوى للأنتاج

(أسامة محمد جرادات عقلة محمد المبيضين،2001 ،42)

1- مفهوم الأداء الوظيفي

-يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الاداري بشكل عام والتنظيم الاداري بشكل خاص بما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية وعلى ذلك تعددت تعريفات الأداء الوظيفي وفيما يلي بعضها

2.1المفهوم اللغوي للأداء الوظيفي

-يشير المعنى اللغوي للفعل- أدى -الى معنى المشي مشيا ليس بالسريع ولا بالبطيء . وأدى الشيء قام به. ويقال أدى فلان الدين . بمعنى قضاه وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها وأدى الشهادة أي أدلى بها وأدى اليه الشيء أوصله اليه . وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به.

2.1المفهوم الاصطلاحي للأداء الوظيفي

-الأداء هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتهم لمباشرة مهام وأعباء وظائفهم فهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم ويرى لنقدون –

- ويعني اصطلاح الأداء تقديم نموذج محكم بمعنى انجاز العمل وفقا لأسس وقواعد ومعايير محددة

*كما عرف الأداء الوظيفي بأنه – كل مايتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات وامكانات خدمية مميزة فان كان الأداء مناسبا للوصف الوظيفي المطلوب فانه يحقق الغرض منه أما اذا كان الأداء لايرقى الى مستوى المطلوب فان ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول الى المستوى المطلوب من الأداء)

-*يعرف- كمال أحمد رباح – الأداء الوظيفي بأنه كيفية انجاز أو احراز نشاط ما وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها بمعنى أنه يشير الى كيفية المؤسسة في احراز أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية والكفاءة أي أن الأراء الوظيفي هو مايمكن أن يتخذ من اجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين

(العرب،2007 ،35).

2-معايير أداء الوظيفي:

2.1 معايير أداء :

-**يرى** الباحث هلال أن قياس الأداء يجب أن يتم وفق معايير دقيقة لتحديد الفارق بين الأداء المطلوب والأداء الفعلي بهدف تحديد أوجه النقص والقصور في أداء العاملين وكذلك تحديد المعوقات التي تتسبب في ذلك تمهيدا لمواجهتها يمنح العاملين برامج تدريبية تساعد لمعالجة أوجه القصور في أداءها

(هلال محمد الغني،1999 ،90)

نحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

-**الجودة** -ترتبط الجودة بأنشطة المنظمة. حيث تعبر عن مستوى أداء العمل . فالجودة استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ذات مستويات قياسية ترضى بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج. وذلك من خلال توقعاتهم الضمنية و الصريحة

(العلي عبد الستار،2008 ،12)

-**الكمية** -تعبرالكمية عن حجم العمل المنجز الذي يتفق مع امكانيات العاملين . وفي وقت ذاته لا يقل عن قدراتهم.لأن ذلك يعني بطيء الأداء . لذلك يفصل الاتفاق على حجم وكمية

العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

(هلال محمد عبد الغني، نفس المرجع،100)

-**الوقت** -السيطرة على الوقت مؤشر على النجاح . فهو معيار كل شيء في الكون والدولة والمجتمع والفرد ويتأثر الوقت بالمهنة . حيث ترتفع أجور بعض أصحاب المهنة المتميزة كالمحامين والأطباء والأساتذة الجامعة والعلاماء والباحثين . لأن معلوماتهم ومعارفهم وخبراتهم نادرة وليست شائعة . بينما المهمة الاستخدامية أو الخدمية أو التشغيلية أوالتنفيذية تكون ذات أجور متدنية لأنها لاتحتاج أن يتمتع من يقوم بأعبائها بالمعرفة العلمية الكبيرة أوالخبرة الأصلية

(الشيخلي عبد القادر،2008 ،10)

-**الاجراءات –** هي الخطوات التي يسيرو فيها أداء العمل . أو بمعنى أخر بيان توقعي للخطوات و الاجراءات الضرورية الواجب اتباعها لتنفيذ مهام الوظيفية

(الهلال محمد عبد الغني، مرجع سابق ص102)

1.والاجراءات خطوت تفصيلية تتبع في عملية معينة بشكل متتابعة زمنيا

(العثيمين محمد فهد،1993 ،ص4)

-**رضا المستفيدين** -بعد الرضا المستفيدين في الخدمة من أهم معايير قياس الأداء. حيث يسهم هذا الرضا في زيادة النتائج على السلعة أو الخدمة . وزيادة القائدة أو معدل الربح المتوقع منها ورضا يتوقف على نوعية الخدمة المقدمة ومميزاتها ومدى اشباعها لاحتياجات المستفيدين

(أحمد ماهر،2000 ،ص44)

-**التعاون معا الزملاء –** التعاون مع الزملاء من المعايير المهمة لقياس الأداء . حيث يسهم هذا التعاون في التغلب على الصعوبات وتلافي الأخطاء ومشكلات وتقديم أكبر كمية بأفضل موصفات من السلعة أو الخدمة

(العلي عبد الستار، مرجع سابق، ص13)

-**أداء الواجبات –** يعد أداء كل عامل لواجبه من إنتاج السلعة أوتقديم الخدمة من أهم معايير قياس الأداء. لأي تقصير في دور كل فرد مشارك في تقديم الخدمة أو انتاج السلعة يترتب عليه التأخر وخروجها على نحو غير مرضي

(أحمد ماهر، مرجع سابق، ص45)

1-**نظريات الأداء الوظيفي :**

هناك العديد من النظريات المفسرة للأداء في التنظيم وأشهرها النظريات الكلاسيكية التقليدية للتنظيم الاداري وقد ظهرت في أوائل القرن العشرين وسادت حتى أواخر الثلاثينات .وتعتبر نتائج التعامل مع العديد من التيارات التي كانت ساندة في تلك الفترة تمثلت في سيطرة الألة على الانسان والثورة الصناعية والجو غير الديمقراطية ومن هذه النظريات نظرية الادارة العلمية ونظرية التقسيم الاداري والنظرية البيروقراطية

ثم جاءت نظرية العلاقات الانسانية التي جاءت مناقضة لسابقها وناقدها لهم ووجهت الأنظار الى الجاني الانساني للعامل ويمثل كيف يؤثر ذلك على أدائه . وفيما يلي سيتم شرح نظرية على حده –

3.1 **نظرية الادارة العلمية الفرديريك تايلور – 1915 – 1856**- يطلق عليه البعض بالأب الروحي للادارة العلمية بدأ مراقب العال الخط الأول في شركة أمريكية للحديد والصلب في أواخر القرن التاسع عشر . وتدرج الى أن أصبح رئيسا للمهندسين . وخلال مسيرته المهنية لاحظ تايلور أن العمال يهدرون الكثير من الوقت و الجهد في حركات لا حاجة لها

مما يؤدي الى اهدار الوقت وبالتالي ضعف الانتاج . كما رأى أن المسؤولين لا يعرفون بالضبط معدل انتاج مرؤوسهم و العامل لا يعرف بدقة المطلوب منه كما وكيف.

هذه الأسباب دفعت تايلور الى دراسة علمية لأداء الاعمال حركة بحركة بتطبيق المنهج العلمي . وأستغرقت سنوات عدة هدفت الى تخفيض الوقت و الجهد وتكاليف مقابل أداء جيد مركزا على أساليب العمل وأدواته من خلال دراسة الزمن والحركة أثناء اداء العمل . الانه كان الهدف الرئيسي اللادارة تحقيق أقصى منفعة لها ويقابلها أقصى منفعة للعمال.

ويرى بأن الادارة العلمية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أدائهم وتأكد من أنهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة.

3.2 **نظرية التقسيم الاداري – لهنري فايول – 1925 – 1841**– وهو قرقسي الجنسية من عائلة بورجوازية قدم تفسيرا جيدا لظاهرة التنظيم أعتمد فيه على مبادئ تفرض الرشد والعقلانية في العلاقات التنظيمية . وتمت الاستفادة من هذه النظرية من خلال مايلي –

أ .**مبادئ الادارة – تمثل في** – وحدة الأمر –وحدة التوجيه – التدرج والترتيب النظام – مكافأت الأفراد – المساواة – خضوع – السلطة والمسؤولية

ب .**وظائف الادارة –** لخص فايول وظائف الادارة في خمسة عناصر هي – التخطيط – التنظيم – التوجيه – التنسيق – و الرقابة

(عبد الله النميان 2004ص42)

3.3 **نظرية البيروقراطية لماكس فيبر – 1920 – 1864 –** وهو من اكبر رواد علم الاجتماع . وكان اهتمامه بالتنظيمات كبيرة الحجم باعتبارها وحدات اجتماعية مع أنه لم يعد نفسه لهذا التخصص . ومن أسرة بروتستانتية بورجوازية بدأ بدراسة الاقتصاد فالتقى بأفكار أدم سميث وماركس وعمل أستاذ السياسة و الاقتصاد

(منير أحمد،2023 ، ص26)

والبيروقراطية كلمة مركبة من شقين مكتب وقوة ومجموعتها تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب هذا من الناحية اللغوية . اما من الناحية الاصطلاحية فتعني التنظيم الاداري الضخم الذي يتسم بتقسيم الأعمال ويشكل هرمي لتحقيق الكفاية الادارية لانجاز أهداف التنظيم قالبيروقراطية لديه تعد العمود الفقري لأي تنظيم اجتماعي وجاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية . وهي تحدد التسلسل الهرمي الاداري ونظام الحقوق و الواجبات ومبدا تقسيم العمل والية العمل لكل عناصر التنظيم . وتتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيدة عن الاعتبارات الشخصية . ويعتمد نظام الترقيات و الكفاءات على الاقدمية والكفاءة . وهذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح و النظم والسلطة و الاشراف فكل فرد في منظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب ويعتقد فيير بأن تطبيق البيروقراطية يؤدي الى رفع مستويات الأداء في التنظيمات

(حسين صديق، ,2011 ص331)

3.3 **نظريات العلاقات الانسانية – لالتون مايو – 1949 – 1880 –** أتى النقد الموجه الى مدارس النظرية التقليدية الى ظهور اتجاه جديد في أواخر العشرينات من القرن العشرين يهتم بالعلاقات الانسانية وافترضت النظرية أن المنظمات كائنات اجتماعية والعاملين داخلها يسعون الى التعاون و العيش في علاقات ودية .

وأهم مبادئ هذه النظرية

-المنظمات كائنات اجتماعية.

-شعر الناس بالسعادة و الاهمية من خلال علاقات ودية وطنية مع الأخرين مما يزيد كفاءة الأداء.

-التخصص وتقسيم العمل المفرطين يؤديان الى الروتينية مما يقضي الى الشأم و الملل.

-علاقات التعاون والود الاجتماعي أهم من الرقابة والحوافر المادية .

(أحمد ماهر، 2007 ص28)

وجوانب الاستفادة من هذه النظرية أنها وجهت أنظار الاداريين الى جانب الانساني للعمال وضرورة الأخذ بعين الاعتبار الظروف النفسية و الاجتماعية لهم وكذلك ركزت على أهمية التحفيز المعنوي والتنظيم غير الرسمي في المنظمة , هذه الأفكار التي كانت غائبة تماما قبلها , والتي من شأنها رفع الأداء الوظيفي وزيادة الانتاجية.

يتصف العصر الحالي هيمنة التنظيمات وشمولها في شتى المجالات الحياة , بل وتعتبر العصب الحيوي للناس الذي يلبي حاجاتهم المختلفة.

4. أهمية الأداء الوظيفي :

-يحظى موضوع الأداء بأهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة و النامية على السواء , فالجميع يعمل على تحسين الأداء ورافع معدلاته لدرجة أنه أصبح معيار ومؤثر لأي تقدم في مختلف المجالات , كما يحظى الأداء على اهتمام بالغ من جميع المستويات ابتداءا من مستوى الفرد العامل أيا كان موقعه داخل المؤسسة وبعدها الى المستوى العام للمحيط الخارجي للمؤسسة وصولا الى الدولة , وذلك لأن أداء الدولة ماهو الا تعبير عن أداء المؤسسات العاملة بها , وفيما يلي نستعرض أهمية الأداء بالنسبة للعاملين والمنظمة

4.1 بالنسبة للعاملين.

-يعد أداء الفرد على مختلف المستويات وتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة التي يتبعها , كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها , حيث أن أهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابية على النحو التالي-

-يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في حاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل , فإذا ما أرتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين فان الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبني عليه الكثير من القرارات الادارية , والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في الحياة كل فرد , مثل النقل و الترقية والتكوين و الانتداب لمناصب عليا... الخ ومن خلال ذلك المنطق يجب على كل فرد أن يوجه اهتماما خاصا لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظلفي

-يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظرا لأرتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور و مرتبات مقابل هذا الأداء , وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لايجاد العلاقة الايجابية بين الحوافز و الأداء.

-يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد باحدى الحاجات الأساسية له , وهي الحاجة الى الاستقرارفي عمله واثبات ذاته

(حنفي محمود ،, 1975 ص65)

-من خلال ماتم التطرق اليه نتوصل الى أن أهتمام الفرد بأدائه , والعمل على رفعة وتنمية سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به , وتتمثل في الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية والنفسية.

4.2 بالنسبة للمنظمة –

-يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول حيث يمثل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يرأسها أو يشرف عليها لذلك نجد أن جميع المسؤولين عن التنظيمات , ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب , وانما هو انعكاس الأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضا

(على ميا و أخرون , المرجع السابق , ص9)

-كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة , فاذا كان هذا الناتج مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعليتها , فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاءا حين يكون أداء العاملين متميز ,ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن أهتمام ادارة المنظمة و قيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها , ومن ثم فان الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسيين فحسب , بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا

-كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في) مرحلة الظهور , مرحلة البقاء و الاستمرارية, مرحلة الاستقرار , مرحلة السمعة والفخر , مرحلة التميز , مرحلة الزيادة (اذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة مامن مراحل النمو والدخول في المرحلة أكثر تقدما انما يعتمد على مستوى الأداء بها .

-كما لا تتوقف أهمية الأداء على المستوى المنظمة فقط , بل تتعدى ذلك الى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

4.3 مظاهر الأداء الوظيفي-

1 مظاهر الروح المعنوية العالمية للعمال -

2- يمكن تلخيص بعض مظاهر الروح المعنوية للعمال فيما يلي-

3-ميل العمال الى التعاون والتماسك من تلقاء أنفسهم وليس نتيجة سلطة خارجية .

6-وجود أقل قدر من الصرع والاحتكار بين العمال حتى لاينقلب الى فرقة وانقسام.

7-قدرة العمل على التكيف للظروف المتغييرة وميل العمال الى تسوية الخلافات الداخلية بما بعيد الى العمال وحدتها و تماسكها

8- -الشعور بالانتماء بين العمال – وهو الشعور ينجم عن توحد العامل مع العمال واستغراقه فيها لأنها ترضي دوافعه وحاجاته . ولأنه تزيد من شعوره بالأمن وثقته بنفسه.

9-وجود أهداف مشتركة يعمل العمال من أجلها.

10- وجود اتجاهات نفسية ايجابية لدى العمال نحو أهداف التنظيم الصناعي فهم يرتضون هذه الأهداف ويتقبلونها. كذالك اتجاهاتهم نحو الرؤساء والزملاء.

4.4 مظاهر انخفاض الروح المعنوية -

-الروح المعنوية المنخفظة للعمال تتبلور في افتقاد هذه العلامات السابقة مما ينجم عنه مايلي-

1-نقص في الانتاج كما هو متوقع مع زيادة مقدار المواد التالفة.

2-زيادة عدد الحوادث كما تبدو في كثرة تغيب العمال أو تأخرهم وتركهم العمل.

3-تعدد الشكاوي و المظالم و شيوع التذمر

4-زيادة التوتر بين العمال أثناء العمل

5-هذا الى التباطؤ و التكاسل في انجاز العمل و الانصراف قبل موعده وفترات الراحة المختلسة.

-من هذه المظاهر والعلامات نستطيع أن نحدد أن الروح المعنوية ترجع الى طائفة من البمشاعر والميول و الاتجاهات النفسية تسود بين العمال فتؤثر في سلوكهم تأثيرا حسنا وتأثيرا سيئا لذا يعرف بعض العلماء الروح المعنوية للجماعة بأنها جملة الاتجاهات النفسية التي تفشي بين أفراد الجماعة في مجموعتهم . يقصر البعض اصطلاح- الروح المعنوية – على الجماعة دون اطلاقه على الفرد . فتكون في هذه الحالة مرافة لما يعرف – بروح

الجماعة – في حين يطلقها البعض الأخر على الفرد ومايبدو في ولائه للجماعة . وثقته فيها وتحمسه لها . وتوحده بها . والسعي الى تحقيق أهدافها.

'أشرف عبد الغني،287-286)

مستويات الأداء الوظيفي

-فعلى الرغم من التسعب الأراء فيها يتعلق بالمهارات , الا ان هناك اتفاقا عاما على أهمية المهارات التالية – الفنية – الانسانية – الادراكية

-**فالمهارات الفنية –** هي القدرة على استخدام المعرفة والقدرات الخاصة بكل مهنة والتي يكتسبها الاداري من التعليم و الخبرة والتدريب.

-**والمهارات الانسانية – فانها** تشمل على القدرة على العمل مع الآخرين واستخدام مبادئ العلاقات الانسانية وتسخيرها لا يجاد جو عمل تزدهر فيه القيم والمبادئ الانسانية

-**أما المهارات الإدراكية –** فهي القدرة على ادراك العلاقات بين الوحدات المختلفة للمؤسسة وعلى تحقيق التكامل بينها الضمان فعالية الجهود المبذولة ويبين الشكل التالي المهارات اللازمة لكل مستوى من مستويات الادارية المختلفة , ويتضح من ذلك أنه كلما ترقى الفرد في السلم الاداري كانت المهارة الادراكية أكثر ضرورة.

-ومع اختلاف النسب الخاص بالمهارات الفنية والادراكية لكل مستوى نجد أن المهارات الانسانية لها نصيب الأسد في جميع المستويات , وتزداد أهمية المهارات الانسانية بسبب أثارها الاجابية على الأفراد وخاصة من الناحية النفسي في عصر يزداد فيه الاعتماد على الآلة و العلاقات غير الشخصية , ووجهة النظر هذه مدعومة بالبحث التي تجري في الدول الصناعية , ففي أحد هذه البحوث أتفقت الغالبية العظمى ممن شملهم البحث على اعطاء درجة أكبر من ناحية الأهمية للقدرة في التعامل مع الأخرين مقارنة بعوامل **مثل –** الذكاء – المعرفة – المهارات الخاصة بالمهنة.

لذا يرى الكثير من المتخصصين في علم النفس الاداري والسلوك التنظيمي أهمية العمل على تطوير المهارة الانسانية في الاداريين , فقبول الفرد بالدور القيادي بصاحبه قبول مسؤولية احداث تغيير في سلوك من يعملون تحت قيادته وتوجيه جهودهم من أجل الوصول للأهداف الموضوعة , فنجاح المنظمة أو المؤسسة أيا كان نوعها , يعتمد بالدرجة الأولى على الإدراك والاهتمام باحتياجات أفرادها بالدرجة نفسها التي توليها لأهدافها والاداري الناجح هو الذي يستطيع ايجاد التوافق بين المنظمة و الفرد , وذلك التوافق الذي من عناصر الأساسية والقدرة على فهم السلوك الشخصي , وما يتطلب عمله لتوجيه هذا السلوك ,وربما تغييره بما يضمن الفعالية والانتاجية للجهود المبذولة .

خلاصة الفصل:

الأداء الوظيفي هو تقييم شامل لكيفية أداء الموظفين في مكان العمل، وهو يرتبط بالقدرة على تحقيق الأهداف المحددة وتنفيذ المهام الموكلة بكفاءة وفعالية.

و يعد فصل حول الأداء الوظيفي مهما لفهم العوامل التي تؤثر في أداء الموظفين وكيفية تحسينه.

الفصل الثالث

تمهيد:

من خلال ما تم التطرق إليه في الفصل السابق للإجراءات المنهجية، من خلال بيان منهجها وتحديد مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة وحساب صدقها وثباتها وتحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل الكمي لاستجابات أفراد عينة الدراسة .سيتم في هذا الفصل تحليل ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة على تساؤلات الدراسة الميدانية ومعالجتها إحصائيا بنظام الحزمة الإحصائية SPSS باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي وأساليبه الإحصائية وصولا إلى النتائج وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية للدراسة وموازنتها بنتائج الدراسات السابقة المتوفرة.

أ- منهج الدراسة

- التعريف بالمنهج الوصفي: هو وصف الباحث للظاهرة المراد دراستها أو جمع أوصاف و معلومات دقيقة عنها و المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الواقع و الظاهرة المدروسة و تصويرها كميا عن جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و اخضاعها للدراسة الدقيقة و يتناول المنهج الوصفي الظاهرة النفسية(مثل القلق، الخوف، التسلط، الانطوائية، العدوانية) أو الاجتماعية(دراسة العادات التقاليد و القيم...) ويهدف إلى جمع أوصاف علمية كمية وكيفية عن الظاهرة المدروسة كما تحدث في وضعها الطبيعي، دون أن يتدخل فيها الباحث، من أجل توضيح العوامل المتسببة فيها، والنتائج المترتبة عليها، ويتم جمع البيانات المطلوبة من خلال عدة أدوات وأساليب.

ب- مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة هو مجموعة يتم اعتبارها لدراسة أو التفكير الإحصائي. لا يقتصر مجتمع الدراسة على البشر فقط. إنها مجموعة من الجوانب التي تشترك في شيء ما.

حيث تم في دراسة القلق السكاني لي اداء الوظيفي لعمال السونلغاز لولاية الاغواط.

ج- المجال الزماني للدراسة :

بعد تبلور فكرة الموضوع أكثر مما كانت عليه في السابق ، و من خلال القراءات الأولية ، وبعد إستشارة الدكتور : لبصير سفيان ، فكان ذلك التوجيه دافعا قويا للبداية في موضوع البحث بدءاً من الموسم الجامعي 2022-2023 ، بجرد الكتب المتعلقة بالموضوع وتدقيق الملاحظة حول أفراد عينة المجتمع المراد دراسته من أجل ضبط محاور الإستمارة والأسئلة التي ستتضمنها ، إذ قمنا بإعداد إستمارة أولية وعرضها على الاستاذ المشرف ، فنصحني بتجريبها على أرض الميدان من أجل إتضاح الصورة أكثر فأكثر وإعادة ضبطها بشكل

نهائي ، و توزيعها على أفراد العينة المدروسة في يوم : 25 جانفي2023 فكانت البداية الفعلية لهذه الدراسة العلمية ولي بعض الظروف تم تأخير المذكرة الى دورة سبتمبر.

الحدود الزمانية و المكانية للبحث

تعتبر مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء و الغاز من المؤسسات الرائدة على المستوى الوطني وهذا لكونها من المؤسسات الأولى في العالم لإنتاج الكهرباء والغاز ، وبما أنها تساهم بأكبر عائد للدخل الوطني وأكبر مورد للطاقة ، قدمت الدولة لها كل ما يتطلب لمواكبة التكنولوجية الحديثة وأنشأت لها فروع مختلفة و مراكز حديثة ومن بين هذه الفروع فرع مديرية سونلغاز الذي يلعب دورا هاما في مجالها وتطرقنا الى دراسة بعض مفاهيم عامة حول قلق الموظفين حول السكن.

لمحة عامة عن مؤسسة **للمؤسسة (المديرية الجهوية للكهرباء و الغاز)**

- **بطاقة فنية للمؤسسة**

1. **تعريف المؤسسة على مستوى الوطني** : تعتبر مديرية التوزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز من أهم الشركات في الجزائر، حيث يمتد نشاطها على كامل التراب الوطني عن طريق مديريات التوزيع المنتشرة عبر كل ولايات الوطن و هذا ما يسمح لها أن تكون من الشركات الرائدة و التي تمثل البنية الأساسية للاقتصاد الوطني.

ولقد مر ت مؤسسة سونلغاز من ناحية التنمية والتسيير بالمراحل التالية:

أ- مرحلة (1944-1947): لقد أنشأت هذه المؤسسة من طرف المستعمر الفرنسي الذي كان يسيرها، حيث كان الجزائريون مجرد عمال بسطاء مقابل اجر زهيد، و بقيت على هذا الحال إلى غاية عام 1947، حيث أصبحت محتكرة من طرف

الفرنسي LE BON و سميت باسمه COMPANY BONو لقد كان دورها يقتصر على إنتاج الكهرباء فقط دون الغاز و استعمال الفحم كمولد لهذا الإنتاج .

ب- مرحلة (1947-1969): في هذه المرحلة ظهرت المؤسسة سونالغاز تحت اسمَ ـَكهرباء و غاز الجزائر EGAـَـَ و التي تجمع بين إنتاج و توزيع الكهرباء و الغاز الطبيعي و كان ذلك تحديدا بتاريخ: 05 جوان 1947.

ت- مرحلة (1969-1991): و تبدأ تحديدا بتاريخ 29 جويلية 1969 أي تاريخ تأميم مؤسسة سونلغاز مثلها مثل المؤسسات الأخرى و هذا بموجب الأمر رقم: 69/54 المؤرخ في 29 جويلية 1969 و الذي نشر في الجريدة الرسمية بتاريخ: 10 أوت 1996 الذي ينص على حل EGA و تأسيس الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز رسميا.

ث- مرحلة ما بعد 1991: في ديسمبر 1991 أصبحت تسمى المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري و بدأت المؤسسة تمارس أعمالها بصفة عادية إلى غاية سنة 1998، السنة التي فتحت فيها البورصة و تم عرض جزء من رأس مال الشركة للبيع عن طريق الأسهم و يقدر بـ :20% من رأس مال المؤسسة و ترجع هذه التغيرات للأسباب التالية:

- تسيل و تقديم الخدمات للزبون و الاعتماد على التمويل الذاتي (رأسمالها الخاص).
- أصبحت ذات طابع تجاري (تشتري الغاز و تبيعه) .

ج- مرحلة 2004: تميزت بنشاط كثيف على جميع الأصعدة فشهدت تحويل الشركة طبقا للقرارات الرسمية التي اتخذت و طبقت لتسيير الشركة.و لقد انطلقت إعادة الهيكلة التوزيع في جويلية 2004 و تم فيها ميلاد أربع مديريات عامة تقوم على شؤون التوزيع و تعمل بتوفير أحسن الظروف لتتحول إلى فروع ابتداء من 2006، و تتمتع هذه المديريات باستقلالية واسعة في المهام و القرارات و مهام التوجيه و

المراقبة التي تحظى بها مجلس الإدارة فهم يساعدونها في مهامها و التنسيق بين أقسامها.

ح- مرحلة 2005: برزت الشركة في هذه السنة من خلال نشاطها الكثيف مما يستدعي رفع التحديات كي تعزز إنجازات المجمع و ذلك بإعادة هيكلة التوزيع الذي يمثل الرهان الأكبر لهذه السنة ، لذلك يجب تحقيقه إلى مهمة الخدمة العمومية التي يضمنها الموزعون و الفوز بهذه المهمة و التطبيق الجيد لبرنامج التنمية و أن استثمارية 2005 فريدة من نوعها لذا تكتسب إثارة و أهمية قصوى بالنظر إلى نوعية الخدمات و التسيير بصورة عامة .

2. **تعريف المؤسسة على مستوى المحلي :**

تعريف المديرية الجهوية بالأغواط : تعتبر المديرية صورة مصغرة للمديرية العامة للوسطَ البليدة لأنها تقوم ببعض مهام المديرية العامة في نطاق و مجال أصغر و بصلاحيات أقل و هذا حسب الشروط الموكلة إليها و المتمثلة في أعمال بيع و توزيع الطاقة(كهرباء و غاز) و استغلال الشبكات و تسييرها طبقا لبرامج و خطط مستقبلية على مختلف المستويات(مدى القريب أو البعيد) من المديرية العامة التي تتدرج تحتها المديرية الجهوية والتي كانت فيما سبق تعرف بمركز توزيع الكهرباء و الغاز الذي أنشئ في 01 جانفي 1977 و في جويلية 2004 أصبحت مديرية جهوية

3. **أسباب إنشاء المديرية الجهوية بالأغواط :**

أسباب إنشاء مديريات الجهوية للتوزيع :بعد صدور نظام إعادة الهيكلة الداخلية ، وتجاوبا مع احتياجات وتغيرات السوق أنشأت مديريات الجهوية للتوزيع ومن أسباب إنشائها ما يلي:

- إعطاء نوع من الانتقالية لحصانة المديريات و خاصة مع خلق الأقسام.

- تمثيل المؤسسة على المستوى المحلي.
- الاستجابة إلى طلبات الزبائن (مهما كان نوعها).
- تشجيع استعمال الكهرباء و الغاز و جعل هذه الطاقة في متناول الجميع.

1-1- المطلب الثاني: التصميم الحديث للهيكل التنظيمي لشركة سونالغاز

في يوم 10 ماي 2004 تم التوقيع على القانون الأساسي الجديد وكذا الموافقة على ضرورة إعادة تنظيم القطاع قبل نهاية 2004 بالإضافة إلى السعي إلى تخفيض تكاليف التسيير وذلك من خلال وضع هيكل تنظيمي ذو بعد استراتيجي يعمل على توحيد الوظائف والربط بينها من خلال تعديلات جوهرية وتغييرات جذرية انطلاقا من المديرية العامة بالجزائر العاصمة حتى المراكز المتخصصة الولائية، ولقد تم في جويلية 2004 إقرار وضع هذا الهيكل ، بحيث تضمن النقاط التالية :

1. المديرية العامة بالجزائر العاصمة.
2. تقليص المديريات الجهوية إلى أربع مديريات حسب المناطق شرق – وسط – غرب بالإضافة إلى مديرية الخدمات الاجتماعية وهذا بعدما كانت في السابق 09 مديريات.كل مديرية جهوية تحتوى على 05 أقسام .

⇦ **المهام الموكلة للمديرية الجهوية بالأغواط** : تستفيد المديرية بغلاف مالي كل سنة محدد مسبقا من طرف مديرية الوسط لاستعماله في الخدمات التي تقوم بها و كل النشاطات التي تمارسها و من مهامها ما يلي :

- تطبيق السياسة التجارية المتبعة و التي تخص الزبائن العاديين أي تلبية حاجات الزبائن من الطاقة (الكهرباء و الغاز) بأثمان معقولة و بأمان و نوعية جيدة، كما تسعى المؤسسة لتخفيض كلفة متوجاتها و الاستمرارية في الخدمات.
- تسيير الموارد البشرية و المادية الموضوعة تحت تصرف المديرية من أجل تلبية احتياجات الزبائن.
- تعتبر همزة وصل بين المديرية العامة و المقاطعات .
- توسيع شبكة التوزيع على المستوى المحلي و صيانة المنشآت الكهربائية و الغازية.
- استمرارية الخدمات و المشاركة في التنمية المحلية عن طريق إنشاء مصانع و ورشات و بالتالي خلق مناصب شغل متخصصة و متميزة.

أدوات الدراسة:

وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على أداة الاستبيان :يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص المعنيين، عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع وتأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق .

(مراد،2005 ،ص300)

يرتكز اختيار الباحث لأداة جمع البيانات على موضوع بحثه، والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها من خلال دراسة متغيرات البحث، وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على مقياسين قلق السكن، حيث يحتوي هذا المقياس على 11 بندا، ومقياس الأداء الوظيفي، حيث يحتوي هذا المقياس على 12 بندا.

4-الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

يتم حساب الاتساق الداخلي بمعاملات الارتباط بين الدرجة الكلية ودرجات مكونات بطارية الاختبار ، وتدل معاملات الارتباط هذه على أن مكونات أو البنود تقيس شيئا مشتركا مما يعني صدق البناء الداخلي. (صلاح أحمد مراد : 2005، 357). وسيتم التطرق إلى ذلك بشيء من التفصيل.

الصدق:

الصدق الاتساق الداخلي:

وتعتمد هذه الطريقة على حساب معاملات الارتباط بين الدرجة على كل البند والدرجة الكلية للاختبار، لأن اتساق البنود من خلال معاملات الارتباط الدالة إحصائيا بينها وبين الدرجة

الكلية يشير إلى أن بنود الاختبار متماسكة، ومترابطة ومتسقة فيما بينه، وبتالي تقيس كلها متغيرا واحدا، وهذا مؤشر معقول على صدق الاختبار.

تم حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ارتباط كل بند بالدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 01 يوضح ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية لمقياس قلق السكن والأداء الوظيفي

مقياس قلق السكن			**مقياس الأداء الوظيفي**		
الرقم	معامل الارتباط		الرقم	معامل الارتباط	
01	0,17		12	0,26	
02	0,22		13	0,60	
03	0,38		14	0,71	
04	0,48		15	0,59	
05	0,38		16	0,61	
06	0,19		17	0,35	
07	0.30		18	0,63	
08	0,12		19	0,61	
09	0,36		20	0,47	
10	0,59		21	0,23	
11	0,46		22	0,61	

–	–		23	0,53	

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

بما أن كل البنود موجبة وأغلب ارتباطها جيد يقع ما بين 0,12 و 0,71، فان مقياس قلق السكن ومقياس الأداء الوظيفي يتمتعان بصدق اتساق داخلي.

معامل الثبات ألفا كرو نباخ:

الجدول رقم 02 يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	**قلق السكن**	**11**	**0,624**
02	**الأداء الوظيفي**	**12**	**0,734**

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

في الدراسة الحالية تم التحقق من صدق المقياس عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مفردة من مفردات المقياسين والدرجة الكلية للمقياسين وذلك على أفراد عينة الخصائص السيكو مترية وتراوحت قيمة ألفا كرو نباخ لمقياس قلق السكن **0,624 وقيمة 0,734**وعليه فهي أكبر من القيمة المجدولة 0.7 لذلك فيمكن الوثوق بهما وهما قابلان للقياس .ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس ثابت.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- التكرارات
- النسب المئوية
- المتوسطات الحسابية

- الانحرافات المعيارية
- الخطأ المعياري
- معامل الارتباط بيرسون
- اختبار F لـ ليفين
- اختبار F Anova لـ فيشر
- اختبار t لعينتين مستقلتين

تم الاعتماد في تحليل المعطيات و حسابها على برنامج SPSS إصدار 26.0

خصائص عينة الدراسة

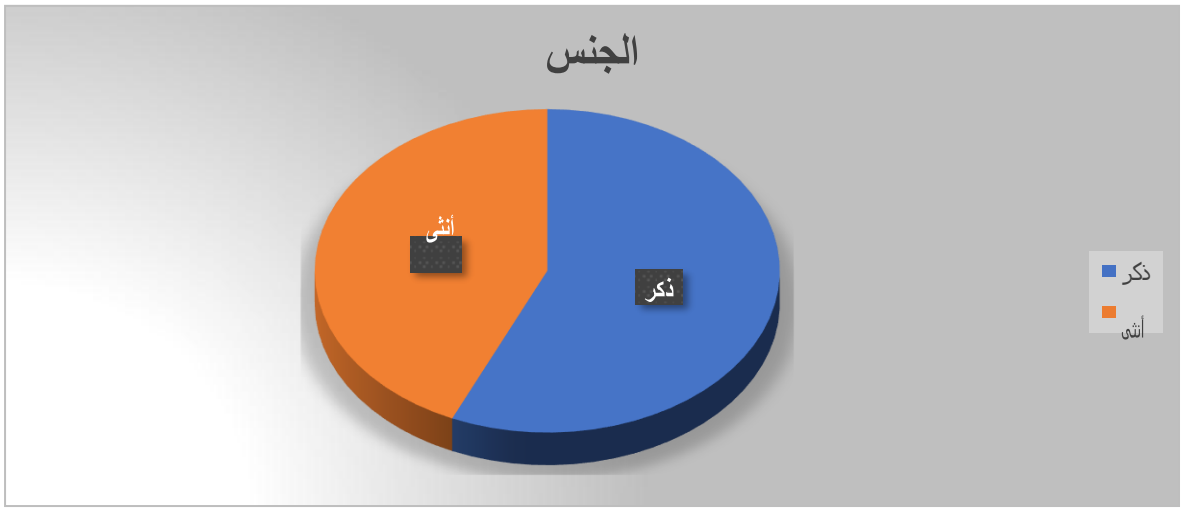
الجدول رقم (03) وضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	21	70%
انثى	09	30%
المجموع	30	100%

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج26 Spss

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يتناول مؤشر الجنس نجد أن نسبة أفراد العينة من الذكور أكثر عن نسبة أفراد العينة من الاناث حيث تقدر الأولى بنسبة70% ، وتمثل الثانية نسبة 30% من إجمالي أفراد العينة.

الشكل رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

الجدول رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

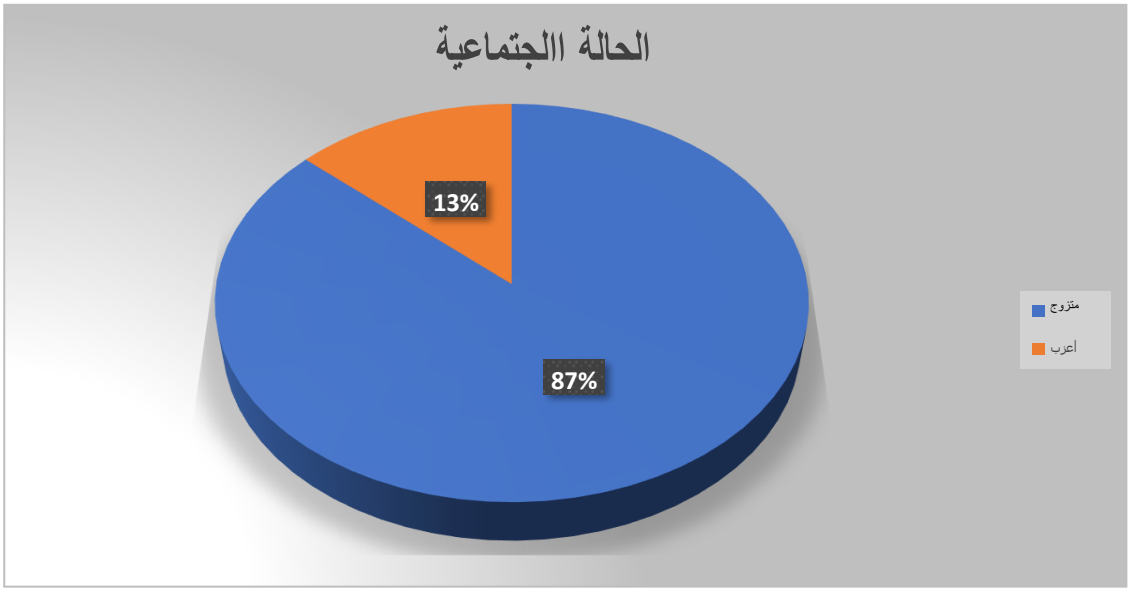
الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة%
متزوج	26	86.7%
أعزب	04	13.3%
المجموع	30	100%

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المتزوجين من عمال مؤسسة سونلغاز بلغت 86.7%، في حين نجد نسبة العازبين من العاملين.13.3%

الشكل رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

الجدول رقم 05 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

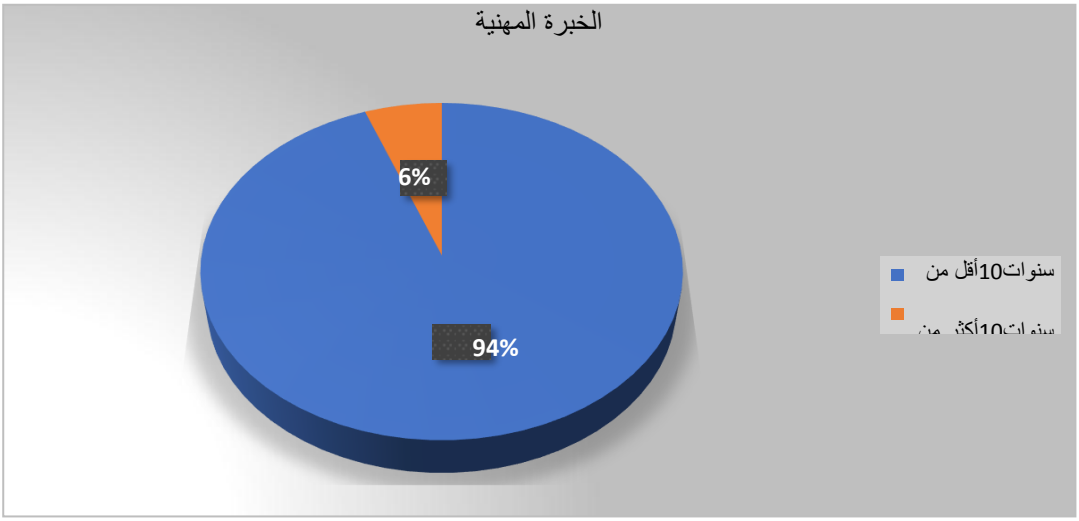
الأقدمية	التكرار	النسبة%
أقل من 10 سنوات	16	53,3%
أكثر من 10 سنوات	14	46,7%
المجموع	30	100%

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة الأقدمية لموظفي مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط لأقل من 10سنوات بلغت53,3% ، أما الموظفين الذين لديهم أقدمية لأكثر من 10 سنوات بلغت نسبتهم.46,7%

الشكل رقم 03 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل



من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

الجدول رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

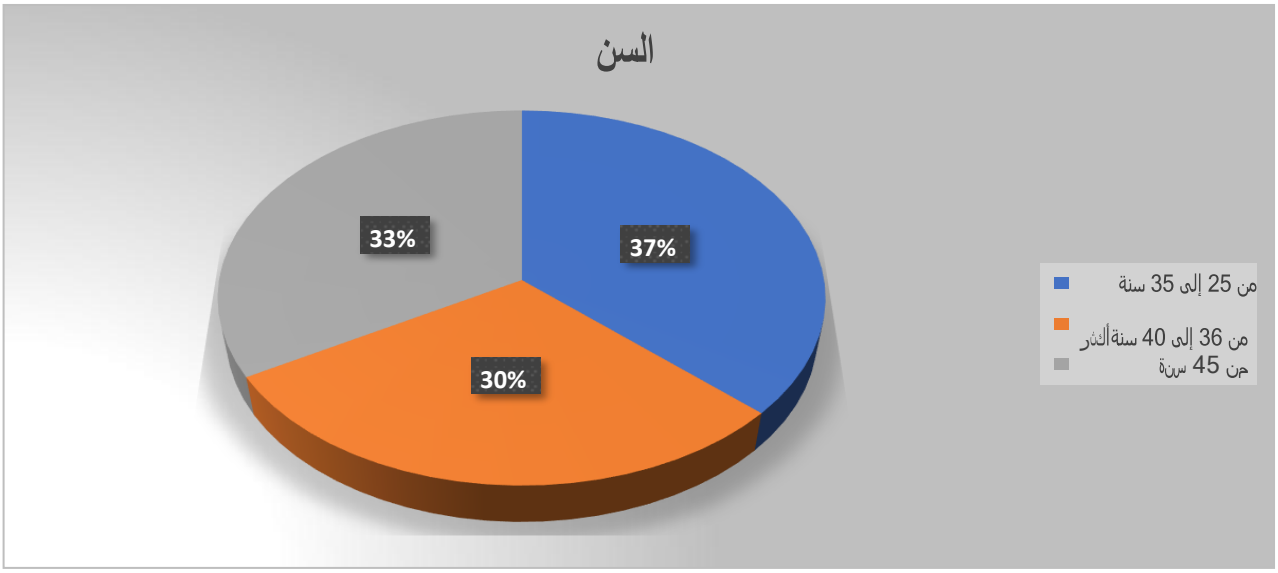
السن	التكرار	النسبة%
من 25 إلى 35 سنة	11	36,7%
من 36 إلى 40 سنة	9	30%
أكثر من 45 سنة	10	33,3%
المجموع	30	100%

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة 36,7% تمثل الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35سنة، بينما نسبة 33,3% تمثل الموظفين الذين أعمارهم أكثر من 45 سنة، في حين نجد أن نسبة 30% تمثل من تقع أعمارهم ما بين 36 إلى 40 سنة.

الشكل رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل



من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

الجدول رقم 07 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

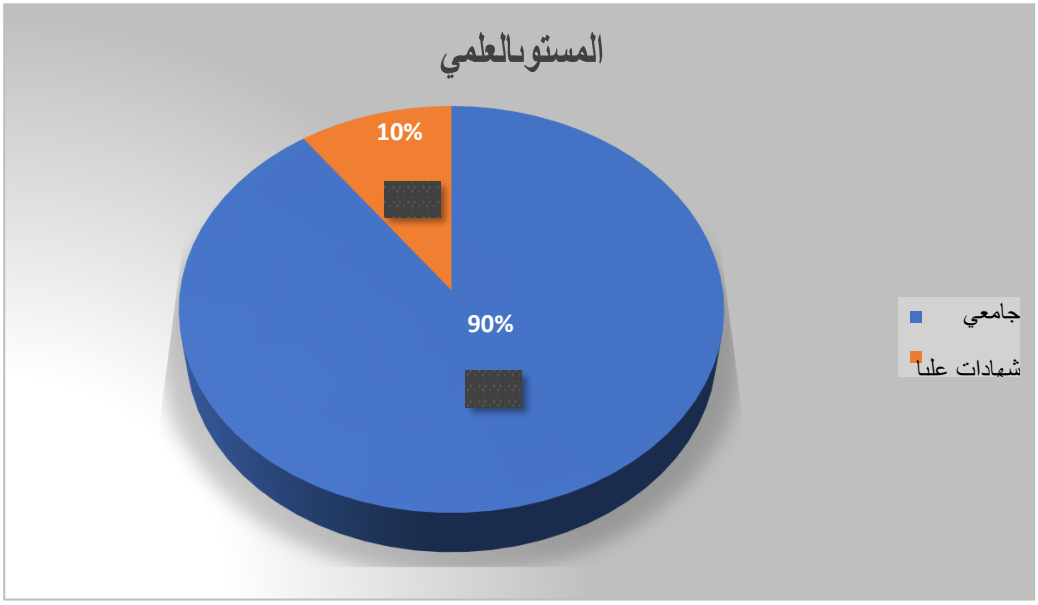
المستوى	التكرار	النسبة%
جامعي	27	90%
دراسات عليا	3	10%
المجموع	30	100%

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن من يمتلكون مستوى جامعي من الموظفين نسبتهم90% ، بينما من لديهم دراسات عليا بلغت نسبتهم.10%

الشكل رقم 05 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

الجدول رقم 08 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب

المنصب	التكرار	النسبة%
عون تدخل	01	3,3%
عون منفذ	9	30%
إطار	14	46,7%
إطار سامي	6	20%
المجموع	30	100%

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

من خلال الجدول نرى أن نسبة الإطارات داخل مؤسسة سونلغاز بلغت46,7% ، بينما الأعوان المنفذين كانت نسبتهم30% ، في حين نجد موظفي منصب إطار سامي20% ، أما أعوان التدخل بلغت نسبتهم.3,3%

اختبار صحة الفرضيات:

نصت الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة على:" توجد علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين مستوى قلق السكن و بين مستوى الآداء الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز"، وبعد المعالجة الإحصائية تحصلنا على النتيجة التالية:

معامل الارتباط بيرسون:

الجدول رقم 09 يوضح معامل الارتباط بيرسون

حجم العينة	قيمةr	الدلالة	الحكم
30	**0,331-**	**0,037**	**دال عند0,05**

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج26 Spss

التحليل:

توجد علاقة ارتباطية سالبة بين قلق السكن والأداء الوظيفي، بما أن قيمة r وبدلالة **0,05 >** 0,037فان الارتباط سالب) عكسي (ودال احصائيا عند مستوى الدلالة0,05 ، ومنه نحتفظ بفرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد ارتباط بين قلق السكن والأداء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز.

الفرضيات الجزئية :

الجدول رقم 10 يوضح اختبار t لعينتين مستقلتين لمستوى **قلق السكن حسب الجنس**

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمةt	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
ذكور	21	23,33	1,33	1,105	28	0,278	غير دال عند0,05
اناث	09	24,67					

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

نلاحظ من الجدول المحصل عليه أن قيمة (t) بلغت القيمة 1,105 عند درجة الحرية28 ، بدلالة إحصائية 0,278 ، و بما أن الدلالة الإحصائية ل t أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قلق السكن لدى موظفي سونلغاز تعزى الجنس.

كشفت نتائج هذا الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى قلق السكن تعزى للجنس، وهذا راجع حسب الدراسة أن مستوى قلق السكن لا يخضع لفروق بين الجنسين هذا لان موظفي سونلغاز يتلقون راتب جيد ولديهم امتيازات سكن، الأمر الذي يقلل من عامل الفروق بين الجنسين ومدى مساهمتها في مستوى قلق السكن.

الجدول رقم 11 **يوضح اختبار t لعينتين مستقلتين** لمستوى **الأداء الوظيفي حسب الجنس**

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمةt	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
ذكور	21	26,71	3,61	1,658	28	0,108	غير دال عند0,05
اناث	09	30,33					

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج26 Spss

نلاحظ من الجدول المحصل عليه أن قيمة (t) بلغت القيمة 1.658 عند درجة الحرية28 ، بدلالة إحصائية 0.108 ، و بما أن الدلالة الإحصائية ل t أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفي سونلغاز تعزى الجنس.

كشفت نتائج هذا الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى للجنس، وهذا راجع حسب الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لا يخضع لفروق بين الجنسين.

الجدول رقم 12 يوضح اختبار t لعينتين مستقلتين مستوى قلق السكن حسب الأقدمية

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمةt	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
أقل من 10 سنوات	14	23,14	3,10	995,	28	0,328	غير دال عند 0,05
أكثر من 10 سنوات	16	24,25					

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامجSpss 26

نلاحظ من الجدول المحصل عليه أن قيمة (t) بلغت القيمة 0.995 عند درجة الحرية28 ، بدلالة إحصائية 0.328 ، و بما أن الدلالة الإحصائية ل t أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قلق السكن لدى موظفي سونلغاز تعزى لمتغير الاقدمية.

كشفت نتائج هذا الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى قلق السكن تعزى للأقدمية، وهذا راجع حسب الدراسة أن مستوى قلق السكن لا يخضع لفروق بين الاقدمية .

الجدول رقم 13 يوضح اختبار t لعينتين مستقلتين مستوى الأداء الوظيفي حسب الأقدمية

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمةt	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
أقل من 10 سنوات	14	26,86	3,619	852,	28	0,108	غير دال عند 0,05
أكثر من 10 سنوات	16	28,63					

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

نلاحظ من الجدول المحصل عليه أن قيمة (t) بلغت القيمة 0.995 عند درجة الحرية28 ، بدلالة إحصائية 0.328 ، و بما أن الدلالة الإحصائية ل t أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفي سونلغاز تعزى لمتغير الاقدمية.

كشفت نتائج هذا الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى للأقدمية، وهذا راجع حسب الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لا يخضع لفروق بين الاقدمية .

الجدول رقم 14 يمثل تحليل التباين Anova لقلق السكان حسب الفئات العمرية

قلق السكن	م . المربعات	درجة الحرية	متوسط المربع	قيمةF	الدلالة الاحصائية	الحكم
بين المجموعات	5,075	2	2,53	0,261	0,772	غير دال احصائيا
داخل المجموعات	262,79	27	9,73			
المجموع	267,86	29	12,26			

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامجSpss 26

أظهرت لنا نتائج الجدول أن قيمة مستوى الدلالة اكبر من 0.05 و بالتالي نقبل فروض العدم ونرفض الفرضية البديلة لها، أي انه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى قلق السكان لمتغير العمر.

الاستنتاج العام

تناولنا في هذه الفصل الجانب التطبيقي للبحث أثر قلق السكن على الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز – الاغواط– وذلك باستهداف عينة من عمال مؤسسة سونلغاز – الاغواط– ، تطرقنا الى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وتوضيح المهام الموكلة بها، كما أشرنا الى الهيكل التنظيمي، ثم الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات وتحليلها وفق متطلبات الدراسة، تم تحليل وعرض البيانات الشخصية والوظيفية التي تم جمعها من خلال استبانة الدراسة.

وتوصلنا:

- اغلبية افراد العينة هم ذكور 70% و بحالة اجتماعية متزوج 86% و بنسبة 53,3% اقدمية اقل من 10 سنوات
- كما ان اغلبية افراد العينة في سنة من 25 الى 35 بنسبة 36,7% و اغلبهم 90%
- بمستوى جامعي واغلبهم اطار كمنصب عمل 46,7%.
- توجد علاقة ارتباطية سالبة بين قلق السكن والأداء الوظيفي
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قلق السكن لدى موظفي سونلغاز تعزى الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفي سونلغاز تعزى الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قلق السكن لدى موظفي سونلغاز تعزى لمتغير الاقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفي سونلغاز تعزى لمتغير الاقدمية.
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول مستوى قلق السكان لمتغير العمر.

خاتمة

عندما نتحدث عن قلق السكن وعلاقته بالأداء الوظيفي، نجد أن هذا الموضوع يمثل قضية مهمة تؤثر على حياة العديد من الأشخاص و لقد قمنا بإجراء دراسة حالة في مؤسسة سونلغاز في الاغواط لفهم هذا الأمر بشكل أعمق.

توصلت الدراسة إلى أن القلق من السكن يمكن أن يؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي للموظفين، فالموظف الذي يعاني من ضغوطات السكن قد يجد صعوبة في التركيز على مهامه الوظيفية ويشعر بانعدام الراحة والاستقرار الذهني.

كما يمكن أن يؤثر ذلك على مستوى طاقته وحماسه في العمل، مما قد ينعكس سلباً على جودة العمل الذي يقدمه.

من خلال التحليلات والمقابلات التي تمت في المؤسسة، تبين أن هناك حاجة ماسة لتوفير دعم للموظفين في مجال السكن.

يمكن تحقيق ذلك عبر توفير برامج دعم نفسي واجتماعي، وكذلك توجيهات حول كيفية التعامل مع قضايا السكن.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي عن طريق توفير مساحات عمل تعزز من الراحة والاستقرار، وكذلك تشجيع التواصل الجيد بين الموظفين لمشاركة الخبرات والنصائح فيما يتعلق بالسكن.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

- الحسيني عاطف سعد(2011) قلق المستقبل والعالج بالمعنى, دار الفكر العربي.
- العثيمين محمد فهد بن سعود . الاتصالات الادارية . مطبعة شركة الصفحات الذهبية المحدودة . الرياض .1993م
- الشيخلي عبد القادر .مهارات ادارة الوقت .دار الحضارة . الرياض . 2008
- أحمد ماهر , النتنظيم الدليل العلمي لتصميمي الهياكل و الممارسات التنظيمية , الدار الجامعية الابراهيمية ,2007 ص 28
- أشرف محمد عبد الغني . مدرس الصحة النفسية كلية رياض الأطفال . جامعة الاسكندرية – مصر– مكتب الجامعي الحديث –الأزارطة – الأسكندرية –2001م علم النفس الصناعي – أسسه وتطبيقاته ص 286 و 287
- حامد بن أحمد ضيف الغامدي(2013) فعالية العالج المعرفي السلوكي في معالجة بعض اضطرابات القلق–ط1 – دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر, الإسكندرية.
- حنفي محمود سليمان , السلوك التنظيمي و الأداء ,دار الجامعات المصرية , الاسكندرية و 1975
- وفاء عبد اللطيف (2013)دراسات عربية في التربية وعلم النفس, الجزء الثاني , يوليو 2013
- لقاضي وفاء محمد حميدان(2009)قلق المستقبل وعلاقته بكل من صورة الجسم ومفهوم الذات لدى المبتورين, رسالة ماجستير, الجامعة الاسلامية, غزة.
- لمحاميد شاكر, لا سفاسة محمد(2007)قلق المستقبل المهني لدى طلبة الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات , مجلة العلوم التربوية والنفسية, المجلد7 , العدد3.
- منصور أحمد منصور , القوة العاملة , تخطيط ووظائفها وتقييم أدائها , مكتبة غريب القاهرة , 1986م

- منير أحمد بن دريدي , استراتجية ادارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية التدريب والحوافز , دار الابتكار , 2013
- هلال محمد عبد الغني . مهارات ادارة الأداء مركز تطوير الأداء .القاهرة .ط2 1999

مذكرات ومحاضرات:

- أحمد ماهر .السلوك التنظيمي . مدخل بناء المهارات .الدار الجامعية . الاسكندرية ط7 . 2000م
- حسانين أحمد محمد(2000) قلق المستقبل وقلق الامتحان في علاقتهما ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من طالب الصف الثاني ثانو ي, رسالة ماجستير, كلية الآداب, جامعة المينا.
- حسين صديق الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية , عرض وتقوييم , مجلة جامعة دمشق , العدد الثالث , 2011,
- جاسم فارس(1996) قلق المستقبل ومركز السيطرة والرضا عن أهداف الحياة . أطروحة دكتوراه غير منشورة, كلية الأدب جامعة بغداد
- شامصي صليحة , المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين , مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية , تخصص تسيير المنظمات , كلية العلوم القتصادية التجارية والعلوم التسيير , جامعة بومرداس , 2009 2010
- علي عسكر , الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل . قسم علم النفس \ كلية التربية الأساسية . دولة الكويت
- عبد الله عبد الرحمان النميان , الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الاجهزة الامنية , دراسة مسحية على شرطة حائل رسالة ماجستير , جامعة نايف للعلوم المنية الرياض 2004

- هناء حافظ بدوي . ادارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية , دار المعرفة الجامعية , الازاريطة , د

قائمة الملاحق

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية و الارطفونية

الموضوع : استمارة حول قلق السكن وعلاقته بالاداء الوظيفي.

نضع بين يديكم هذه الأداة التي تهدف إلى التعرف على قلق السكن وعلاقته بالاداء الوظيفي

الرجاء منكم ان تقدموا اجاباتكم وان تكون اجابتكم موضوعية و في مجال الدراسة.

وتكون طريقة الإجابة من خلال وضع علامة(X) في الخانة المناسبة.

من اعداد الطالبين : محمد بن عمر – اسماء العقون

تحت إشراف: لبصير سفيان

المحور الاول : البينات الشخصية :

1- النوع :

ذكر ☐

انثى ☐

2- السن:

اقل من 25 سنة ☐

من 25 سنة الى اقل من 35 سنة ☐

من 35 سنة فأكثر ☐

3- الاقدمية في المهنة :

- اقل من 5 سنوات ☐
- من 5 سنوات الى اقل من 15 سنة ☐
- من 15 سنة الى 25 سنة ☐
- من 25 سنة فاكثر ☐

4- مجال التعليم:

- اللغة العربية ☐
- اللغة الاجنبية ☐

المحور الثاني : اتجاه العمال نحو قلق السكن

قلق السكن	موافق	نوعا ما	غير موافق
اتمتع بوسائل الراحة في السكن الذي أقطنه			
المسافة الفاصلة بين السكن ومكان العمل المناسب			
المحيط السكني في الحي مصدر للفوضى			
أنا مستقر في السكن الطي أقطنه حاليا			
اخشى بفقدان السكن الذي أسكنه			
تراودني الفكرة بتغيير بمكان السكن			
أعتقد أنا سكني بحاجة للترميم			
السكن الذي اقطنه يمنحني فرصة للاستراحة من تعب العمل			
تورقني فكرة حصولي على سكن أفضل من سكني هذا			
أرى أن السكن الدي أقطنه مكتظ			
المصاريف التي أنفقها على السكن مكلفة			

الأداء الوظيفي	أبدا	أحيانا	كثيرا	دائما
لدي رغبة في العمل خارج الأوقات الرسمية				
لدي القدرة على حل المشاكل الطارئة أثناء العمل				
لدي أستعداد لتحمل المسؤولية في حالة استنادها لي				
أحاول أن أطور من أدائي وطريقة العمل باستمرار				
أهتم كثيرا بأراء المسؤولين عندما أنجز عمل ما				
أحرص على المساهمة في اتخاذ قرارات داخل المؤسسة				
التمتع بتواصل وعلاقة وعلاقة جيدة مع أفراد المؤسسة				

القيد بانجاز المهام وفقا للتعليمات التي ألقاها				
أنجز كل أعمالي في وقتها دونا تأخير				
أرتكب أخطاء اثناء انجاز مهمة ما				
أساعد أصدقائي في أداء مهامهم				
أتحمل المسؤولية القيام بأعمال بعض الزملاء في حالة غيابهم				

Scale: قلق السكن

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,642	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
البند11	21,70	6,217	,467	,637
البند10	22,17	6,695	,592	,610
البند9	21,43	6,944	,361	,638
البند8	21,00	9,379	,125	,680
البند7	21,87	7,223	,305	,664
البند6	21,73	7,651	,195	,692
البند5	22,33	7,540	,384	,653
البند4	21,03	10,654	,488	,664
البند3	21,83	7,109	,383	,637
البند2	21,30	9,734	,226	,691
البند1	20,93	9,513	,176	,695

Scale: الآداء الوظيفي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
البند23	25,33	26,092	,535	,813
البند22	25,63	26,240	,611	,807
البند21	24,70	30,355	,233	,832
البند20	26,00	27,172	,477	,817
البند19	25,87	26,602	,612	,807
البند18	26,07	26,478	,630	,806
البند17	25,07	27,789	,358	,828
البتد16	25,63	25,620	,614	,805
البند15	26,00	25,655	,599	,807
البند14	25,67	24,299	,719	,794
البند13	25,47	26,189	,608	,807
البند12	24,37	33,344	,265	,861

Group Statistics

	الدرجات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
قلق السكن	العليا	10	25,80	1,874	,593
	الدنيا	10	20,90	1,449	,458

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
قلق السكن	Equal variances assumed	1,678	,212	6,541	18	,000	4,900	,749	3,326	6,474
	Equal variances not assumed			6,541	16,929	,000	4,900	,749	3,319	6,481

T-Test

Group Statistics

	الدرجات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الأداء الوظيفي	العليا	10	33,10	4,909	1,552
	الدنيا	10	24,40	2,503	,792

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الأداء الوظيفي	Equal variances assumed	,331	,572	4,993	18	,000	8,700	1,743	5,039	12,361
	Equal variances not assumed			4,993	13,384	,000	8,700	1,743	4,946	12,454

النوع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكور	21	70,0	70,0	70,0
	إناث	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	4	13,3	13,3	13,3
	متزوج	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المستوى الدراسي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	جامعي	27	90,0	90,0	90,0
	دراسات عليا	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الاقدامية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 10 سنوات	16	53,3	53,3	53,3
	10سنوات فأكثر	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 إلى35	11	36,7	36,7	36,7
	من 36 إلى45	9	30,0	30,0	66,7
	من 45 فأكثر	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Correlations

		قلق السكن	الآداء الوظيفي
قلق السكن	Pearson Correlation	1	,331*-
	Sig. (1-tailed)		,037
	N	30	30
الآداء الوظيفي	Pearson Correlation	,331*-	1
	Sig. (1-tailed)	,037	
	N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

T-Test

Group Statistics

	النوع	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
قلق السكن	ذكور	21	23,33	3,055	,667
	إناث	9	24,67	2,958	,986

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
قلق السكن	Equal variances assumed	,001	,977	-1,105	28	,278	-1,333	1,206	-3,804	1,138
	Equal variances not assumed			-1,120	15,676	,279	-1,333	1,190	-3,861	1,194

T-Test

Group Statistics

	النوع	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الأداء الوظيفي	ذكور	21	26,71	4,766	1,040
	إناث	9	30,33	6,946	2,315

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الآداء الوظيفي	Equal variances assumed	,788	,382	-1,658	28	,108	-3,619	2,183	-8,090	,852
	Equal variances not assumed			-1,426	11,369	,181	-3,619	2,538	-9,184	1,946

T-Test

Group Statistics

	الاقدامية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
قلق السكن	10سنوات فأكثر	14	23,14	2,958	,790
	أقل من 10 سنوات	16	24,25	3,109	,777

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
قلق السكن	Equal variances assumed	,378	,544	-,995	28	,328	-1,107	1,112	-3,386	1,172
	Equal variances not assumed			-,999	27,783	,327	-1,107	1,109	-3,379	1,165

T-Test

Group Statistics

	الاقدامية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الآداء الوظيفي	10سنوات فأكثر	14	26,86	4,849	1,296
	أقل من 10 سنوات	16	28,63	6,292	1,573

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الآداء الوظيفي	Equal variances assumed	1,082	,307	-,852	28	,401	-1,768	2,074	-6,017	2,481
	Equal variances not assumed			-,867	27,602	,393	-1,768	2,038	-5,945	2,410

Oneway

ANOVA

قلق السكن

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,075	2	2,537	,261	,772
Within Groups	262,792	27	9,733		

Total	267,867	29			

Oneway

ANOVA

الأداء الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	38,963	2	19,481	,595	,559
Within Groups	883,837	27	32,735		
Total	922,800	29			