



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمارثليجي الاغواط

قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا



العنوان:

مستوى التنظيم الانفعالي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية

لاتصالات الجزائر

—دراسة ميدانية بمدينة الاغواط—

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

اشرف الأستاذ:

د. فارسي إبراهيم الخليل

من اعداد الطالبان

* باهي اية

* بن سايح ايمان

العضوية	الجامعة	الدرجة العلمية	الاسم واللقب
رئيساً	جامعة عمار ثليجي الاغواط	أستاذ التعليم العالي	أ.د.
مشرف ومقرراً	جامعة عمار ثليجي الاغواط	أستاذ محاضر	د.
مناقشاً	جامعة عمار ثليجي الاغواط	أستاذ محاضر	د.

الموسم الجامعي: 2024 / 2025



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمارثليجي الاغواط

قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا



العنوان:

مستوى التنظيم الانفعالي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية

لاتصالات الجزائر

– دراسة ميدانية بمدينة الاغواط –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

اشرف الأستاذ:

د. فارسي إبراهيم الخليل

من اعداد الطالبان

* باهي اية

* بن سايح ايمان

العضوية	الجامعة	الدرجة العلمية	الاسم واللقب
رئيساً	جامعة عمار ثليجي الاغواط	أستاذ التعليم العالي	أ.د.
مشرف ومقرراً	جامعة عمار ثليجي الاغواط	أستاذ محاضر	د.
مناقشاً	جامعة عمار ثليجي الاغواط	أستاذ محاضر	د.

الموسم الجامعي: 2024 / 2025

كلمة الشكر وعرّفان

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في
كلمات ...

تبعثر الأحرف وعبثاً أن نحاول تجميعها في سطور
سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصور
تجمعنا برفاق كانوا إلى جانبنا

فواجب علينا شكرهم ووداعهم ونحن نخطو خطواتنا الأولى في غمار الحياة
ونخص بالجزيل الشكر والعرّفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا و
وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا
إلى الأساتذة الكرام في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي الاغواط ونتوجه

بالشكر الجزيل إلى

الدكتور فارسي إبراهيم الخليل

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث فجزاه الله عنا كل خير فله منا كل التقدير
والاحترام

الذي لم ييخل علينا بالمساعدة طوال رحلة بحثنا

الذي نقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير"

إلى:

*كل طلبة جامعة عمار ثليجي الاغواط

إهداء

قال تعالى (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا

تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة أساتذتي

الأفاضل وأخص بالذكر الدكتور "فارسي ابراهيم الخليل" الذي تابعتنا في هذا العمل خطوة

بخطوة وعلى ما قدمه من توجيهات ومعلومات قيمة

إلى من كلفه الله بالصيبة والوقار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من علمني العطاء دون

انتظار إلى الذي لم يتهاون يوماً في توفير سبيل الخير والسعادة لي "أبي العزيز"

إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز إلى من كان

دعائها سر نجاحي إلى معني الحنان والتفاني "أمي الحبيبة"

إلى من كانوا عزوتي في الحياة اخواني

إلى عمتي خديجة بأبي اطلال الله في عمرها ومتعتها بالصحة والعافية

إلى محوذي الجميل اختي بالمواقف والروح والقلب صديقتي هناء وهدي وإلى من شاركتني

أحلى أيام الدراسة إلى توأم روحي ومؤنستي ومن سلكتنا سوياً هذا الدرب وشاركتني في هذا

العمل إيمان بن السايح ولكل من مدي لي يد العون

إلى كل هؤلاء وهؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع وأسأل الله عز وجل أن يوفقنا لما يحبه ويرضاه



كهاية

إهداء

الحمد لله ربّي العالمين تبارك وتعالى وحده والصلاة والسلام على نبيه ورسوله
الامين وعلى سائر الانبياء والمرسلين

أحمد الله تعالى الذي بارك لنا في انهاء المذكرة وأتقدم بجزيل الشكر
وخالص الامتنان الى الدكتور فارسي ابراهيم الخليل الذي كان عوناً لنا وكان
له الفضل الكبير والمجهود العظيم في انجاز المذكرة جزاك الله خير الجزاء
أهدي ثمرة جهدي الى من وهبوني الامل والنشأة على شغفه الاطلاع والمعرفة
وعلموني أن ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر والدي احمد بن سايع ووالدي
ربيعة بن زيان

الى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي الى العقد المتين الى من كانوا
عوناً وسنداً لي حمزة محمد بلال وفارس واختي الغالية بهيجة
والى خالتي الزهرة خدوج ومامة وفاطمة والى من عوضني به الله محمد
عزوزي والى اولاد اختي خالتي وبنات خالتي
الى من كاتفتني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية ورفيقة
دربي اية باهي

" ربّ أودعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه
وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

بإيمان



مستوى التنظيم الانفعالي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالاتالجزائر- دراسة ميدانية بمدينة الاغواط -

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي والتعرف على طبيعة العلاقة بينهما ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي لدى طلبة الجامعة تعزى للمتغيرات (الاقدمية). ولقد تم الاعتماد على اداتين للقياس أداة خاصة بالتنظيم الانفعالي واداة خاصة بالأداء الوظيفي وتم توزيعهما على عينة عشوائية قوامها 32 فردا، من مجتمع العينة معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته الدراسة الحالية، وبعد اخضاع النتائج للمعالجة الإحصائية SPSS اسفرت النتائج على:

* مستوى التنظيم الانفعالي لدى افراد العينة منخفض

* مستوى الأداء الوظيفي لدى افراد العينة مرتفع

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنظيم الانفعالي لدى افراد العينة تعزى لمتغير الاقدمية.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عينة من افراد العينة تعزى لمتغير الاقدمية.

* توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر

وفي ضوء ما تم التوصل اليه الطالبان من نتائج ختمت الدراسة بخاتمة وأوصى بمجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: التنظيم الانفعالي - الأداء الوظيفي.

The level of emotional regulation and its relationship to job performance among a sample of Algerian Telecom workers - a field study in the city of Laghouat

Summary:

This study aimed to reveal the level of emotional regulation and job performance, identify the nature of the relationship between them, and find out whether there are statistically significant differences at a significance level of (0.05) in emotional regulation and job performance among university students attributed to the variables (seniority). Two measurement tools were relied upon, a tool specific to emotional regulation and a tool specific to job performance, and they were distributed to a random sample of 32 individuals, from the sample community

Relying on the descriptive correlational approach for its suitability for the current study, after subjecting the results to SPSS statistical processing, the following results were obtained:

- * The level of emotional regulation among sample members was low
- * The level of job performance among sample members was high
- * There are no statistically significant differences in emotional regulation among sample members attributed to the seniority variable.
- * There are statistically significant differences in job performance among a sample of sample members attributed to the seniority variable.
- * There is a statistically significant correlation between emotional regulation and job performance among a sample of Algeria Telecom workers.

In light of the findings reached by the two students, the study concluded with a conclusion and a set of recommendations.

Keywords: Emotional regulation - Job performance.

الفهرس

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	الإهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الملاحق
1	مقدمة
<u>الجانبة النظرية</u>	
الفصل الأول: مشكلة الدراسة وامتباراتها	
04	1- مشكلة الدراسة
05	2- فرضيات الدراسة
06	3- اهداف الدراسة
06	4- أهمية الدراسة
07	5- تحديد مصطلحات الدراسة
07	6- الدراسات السابقة
12	7- مراجع الفصل

الفصل الثاني: التنظيم الانفعالي

13	تمهيد:
14	1- مفهوم التنظيم الانفعالي:
15	2- مكونات التنظيم الانفعالي:
16	3- أبعاد التنظيم الانفعالي
16	4- خصائص الأفراد ذوي صعوبات التنظيم الانفعالي
17	5- أهمية تنظيم الانفعال:
17	6- قصور تنظيم الانفعال:
18	7- النظريات والنماذج المفسرة للتنظيم الانفعالي:
25	8- خلاصة الفصل
26	9- مراجع الفصل
الفصل الثالث : الأداء الوظيفي	
28	تمهيد
29	1- تعريف الأداء الوظيفي:
29	2- أنواع الأداء الوظيفي في المؤسسة
30	3- أهداف الأداء الوظيفي وأهميتها
31	4- أهمية إدارة الأداء الوظيفي
32	5- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:
32	6- مؤشرات الأداء الوظيفي:
32	7- عناصر الأداء الوظيفي:
33	8- تقييم الأداء الوظيفي:
33	9- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

40	6- خلاصة
41	7- مراجع الفصل
<u>الجانب الميداني</u>	
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
42	تمهيد
43	1- منهج الدراسة
43	2- مجتمع البحث
43	3- عينة الدراسة
44	4- حدود الدراسة
44	5- الدراسة الاستطلاعية.
45	6. وصف أدوات الدراسة
47	7. الخصائص السيكومترية
49	8. الأساليب الإحصائية
51	9. خلاصة
52	10- مراجع الفصل
الفصل الخامس: عرض وتفسير نتائج الدراسة	
53	تمهيد
54	عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى.
55	عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية.
56	عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.
57	عرض وتفسير نتائج الفرضية الرابعة.
58	عرض وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

الفصل السادس عرض ومناقشة الفرضيات

59	1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الاولى
61	2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
62	3- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
63	4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
65	5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
67	الاستنتاج العام
68	مراجع الفصل
69	خاتمة
70	اقتراحات

فهرس الجداول

الصفحة	مخوان الجدول	رقم الجدول
48	يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس التنظيم الانفعالي	01
48	يوضح ثبات لمقياس التنظيم الانفعالي بطريقة الفاكرونباخ	02
48	يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس أنماط الأداء الوظيفي	03
49	يوضح ثبات لمقياس اماط الأداء الوظيفي بطريقة الفاكرونباخ	04
54	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس التنظيم الانفعالي	05
55	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس الأداء الوظيفي	06
56	يوضح دلالة الفروق افراد العينة من خلال اختبار تحليل التباين في مقياس التنظيم الانفعالي	07
57	يوضح دلالة الفروق افراد العينة من خلال اختبار تحليل التباين في مقياس الأداء الوظيفي	08
58	يوضح نتائج تحليل المقارنات البعدية	09
58	يوضح العلاقة بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي	10

فهرس الملحق:

مخوان الملحق	رقم الملحق
مقياس التنظيم الانفعالي	I
مقياس الأداء الوظيفي	II
مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS	III

مقدمة

يعد التنظيم الانفعالي من المفاهيم الحديثة في مجال علم النفس والصحة النفسية فقد أشار كل من فارمر وكاشدان (Farmer & Kashan, 2012) وكو وآخرون (Kuo et al., 2016) إلى أن التنظيم الانفعالي هو عبارة عن مجموعة من المهارات الانفعالية والسلوكية التي تساهم في السيطرة على الخبرات والمواقف التي يمر بها الفرد، وهو مجموعة من العمليات المعرفية التي تؤثر في نوع الاستجابة الانفعالية والكيفية التي يعبر بها الأفراد عن انفعالاتهم، وإن ضعف قدرة الفرد على تنظيم انفعالاته من شأنه قد يؤدي إلى تعرضه إلى العديد من المشكلات والاضطرابات النفسية، فضعف القدرة على تنظيم الانفعالات يعني أن الفرد غير قادر على استخدام استراتيجيات فعالة للتكيف مع المتطلبات الانفعالية المطلوبة خلال تفاعله مع الآخرين في المواقف الاجتماعية مما يعرضه لأن يكون عرضه للاضطرابات النفسية. وفي نفس الإطار أكد كل من عادل عبادي (2015)، وحمدي ياسين وآخرون (2018) إلى أن الفرد الذي يقع في صراعات داخلية وضغوط خارجية تضعه في حالة نفسية من التوتر وعدم الاستقرار الانفعالي، وهذا ينعكس على سلوكهم ويؤدي أيضاً إلى وجود قصور في وصف المشاعر وقصور القدرة على فهم مشاعر الآخرين وهذا القصور نتيجة وجود صعوبات في التنظيم الانفعالي. وفي ذات الصياغ يشكل الأداء الوظيفي محوراً مهماً ترتكز عليه مختلف النشاطات في المنظمات العامة والخاصة على حد سواء. وفي ظل تنامي المنظمات وكبر حجمها وتشعب أعمالها وتعقدها أصبحت الحاجة ملحة لإحداث التغيير والتطوير الملائم بالشكل الذي يضمن لها الاستمرارية والتميز. وهذه مهمة لا تتحقق إلا في ظل أداءات إدارية واعية، تمتلك من المهارات الادائية ما يمكنها من تحريك الجهود وتوجيه الطاقات لتحقيق أفضل مستوى من الإنجاز. ومما لا شك أن كل عامل يجب أن يتميز بصفات أو مهارات تساعده على التأثير في سلوك تابعيه وتحقيق أهداف الإدارة التي يعملون فيها، ولكي يستطيع العامل تفهم الأطراف الثلاثة لعملية الأداء الراقي والتميز وهي (التفهم - الولاء - الموقف) فلا بد أن يحوز أو يكتسب ثلاث مهارات وذلك لكي يبلغ أهداف العمل ويرفع الإنتاجية من ناحية،

ويحقق أهداف الأفراد ويرفع درجة رضاهم من ناحية أخرى ويسعى دائماً للنهوض بالمنظمة ولكي تحقق كل هذا من الواجب والضروري ان يتسم العامل بالسلوك المتزن وظيفياً ويحقق الأداء الوظيفي العالي الناتج عن التنظيم الانفعالي. فقد يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة، والتي يصاحبها انفعالات متنوعة قد تؤثر عليه وعلى الآخرين، أو قد تُستثار انفعالاته في موقف ما، ويختلف الأفراد في كيفية تعاملهم مع المواقف الانفعالية التي يواجهونها، كما يختلفون في شدة استجاباتهم الانفعالية وتعبيراتهم للمواقف تبعاً للمهارات والاستراتيجيات والخبرات التي يمتلكونها، والتجارب التي مروا بها.

وتعد الانفعالات من ضروريات الحياة اليومية للفرد، فهي تقوده وتوجه قدراته وتتحكم بقراراته، لذلك فإن من الضروري جداً على الاداري ان تتوفر فيه قدر كافٍ من المهارات والاستراتيجيات التي تهدف إلى مساعدته في تنظيم انفعالاته وردود أفعاله في تلك المواقف الناتجة من تفاعله وتواصله مع الآخرين والبيئة التنظيمية المحيطة به، ويتم كسب هذه المهارات والاستراتيجيات في سياق المنظمة. وفي ظل كل ماتم عرضه من معلومات عن متغيرات الدراسة ارتأينا الى تقسيم الدراسة الى جانبين:

1. الجانب النظري: يحتوي على ثلاث فصول:

الفصل الاول: خصص كمدخل للدراسة على كل من الاشكالية وفرضياتها، ثم نتطرق الى اسباب اختيار الموضوع مع اهمية واهداف الدراسة، ثم تحديد المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، واخيرا الدراسات السابقة التي تناولت مثل هذا الموضوع.

الفصل الثاني: خصص لعرض المتغير الاول التنظيم الانفعالي، بتوضيح ماهيته وعناصره ومكوناته وكذا اهميته واهدافه بالإضافة الى انواعه وخصائصه، وفي الاخير نعرض النظريات المفسرة له.

اما الفصل الثالث فقد تناولنا فيه المتغير الثاني وهو الأداء الوظيفي مفهومه خصائصه طبيعته اشكاله وانتهينا بأهم النظريات المفسرة له.

2- الجانب المنهجي والتطبيقي: يحتوي هو الاخر على ثلاثة فصول

حيث خصصنا الفصل المنهجي الى المنهج المتبع. مجالات الدراسة. مجتمع البحث. تحديد العينة وكيفية اختيارها واهم خصائصها مع عرض ادوات جمع البيانات. والاساليب الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

اما الفصل الخامس والسادس: خصص لعرض وتفسير ومناقشة النتائج الميدانية وأنهينا الدراسة في الاخير بخاتمة واهم التوصيات.



المباح الأول

الجانب النظري





الفصل الأول

المدخل التمهيدي

الفصل الأول: المدخل التمهيدي

- 1- الإشكالية الدراسة
- 2- التساؤلات الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- تحديد مفاهيم الدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر بلوغ النجاح مطمح كل منظمة، والذي لا يتم الا بالأداء الوظيفي، الذي تحدده مجموعة من الأسباب تحمل في مجملها مجموعة من الحوافز والدوافع، التي تعد الركيزة الأساسية في المنظمة التي تعمل على رفع أداء وكفاءة الفرد. ولقد أثبتت البحوث أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يُقاس بمجموعة من المتغيرات، منها التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي، وهذا ما تحاول هذه الدراسة إثباته. وتوضح أهمية الأداء الوظيفي من خلال الدور الذي يؤديه العنصر البشري، إذ يؤدي دوراً محورياً في تخطيط، وتنفيذ نشاطات المنظمة، لذا ما زال الفرد، وسبقه العنصر الذي تراهن عليه المنظمات في البقاء والنجاح. فبقاء المنظمات في ظل بيئة تتميز بمنافسة تامة وعدم الاستقرار، مرهون بمدى دراسة سلوك أفرادها والتأثير فيهم، وتتعكس بذلك مستويات الأداء لديه وفقاً لدرجات التنظيم الانفعالي، إذ أن وجود مستويات مرتفعة من الاداء الوظيفي يؤثر إيجاباً على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المنظمة كلها. وإذا أراد العامل في كل المجال ان يتسم بالأداء الوظيفي في مجال عمله فمن الواجب التحكم الحسن والجيد في انفعالاته التي تعتبر من ضروريات الحياة اليومية للفرد، فهي تقوده وتوجه قدراته وتتحكم بقراراته، لذلك فإن من الضروري جداً توافر قدر كافٍ من المهارات والاستراتيجيات التي تهدف إلى مساعدته في تنظيم انفعالاته وردود أفعاله في تلك المواقف الناتجة من تفاعله وتواصله مع الآخرين والبيئة المحيطة به، ويتم كسب هذه المهارات والاستراتيجيات في سياق الأسرة كونها المدرسة الاجتماعية الأولى في حياة الفرد، وتعليمه الكفاءات الوجدانية والمهارات الانفعالية، ومن هنا ظهر مصطلح التنظيم الانفعالي ، ولقد حظي مفهوم التنظيم الانفعالي على قدر كبير من الاهتمام في مجالات علم النفس ، وهو من المفاهيم الحديثة في المجال الانفعالي، فالتنظيم الانفعالي عبارة عن عملية معقدة تشمل استخدام مجموعة من استراتيجيات التنظيم العاطفي من قبل الفرد، وتُسمى أيضاً باستراتيجيات التأقلم، وفي الواقع، تتشكل هذه الاستراتيجيات من خلال الأعمال المنجزة التي يقوم بها الفرد بوعي أو لاوعي، والتي تؤثر على الاستجابة العاطفية لدى الفرد بشكل سلبي أو إيجابي. (Chang, Schwartz, Dodge)

(Mcbridge, 2003, p109). ويواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة، والتي يصاحبها انفعالات متنوعة قد تؤثر عليه وعلى الآخرين، أو قد تُستثار انفعالاته في موقف ما، ويختلف الأفراد في كيفية تعاملهم مع المواقف الانفعالية التي يوجهونها، كما يختلفون في شدة استجاباتهم الانفعالية وتعبيراتهم للمواقف تبعاً للمهارات والاستراتيجيات والخبرات التي يمتلكونها، والتجارب التي مروا بها. ويشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة وفرض السلطة على العاملين، بل شريك في تحقيق أهداف المنظمة عن طريق مساهمتها في اتخاذ القرارات المناسبة، لذلك يجب إدارة هذه الموارد بكفاءة من خلال تحسينها وتنظيمها لتصبح المنظمة قادرة على التطور والاستمرار (أبو شرح، 2010، ص79). ومن هذا المنطلق وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في الاجابة عن التساؤلات التالي:

* ما مستوى التنظيم الانفعالي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية لاتصالات الجزائر في الاغواط؟

* ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية لاتصالات الجزائر في الاغواط؟

* هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنظيم الانفعالي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية لاتصالات الجزائر تبعا للجنس في الاغواط؟

* هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية لاتصالات الجزائر تبعا للجنس في الاغواط؟

* هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية لاتصالات الجزائر في الاغواط؟

2- الفرضيات:

* نتوقع مستوى مرتفع في التنظيم الانفعالي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية لاتصالات الجزائر في الاغواط؟

* نتوقع مستوى مرتفع الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية للاتصالات الجزائرية في الاغواط؟

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنظيم الانفعالي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية للاتصالات الجزائرية تبعا للجنس في الاغواط؟

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية للاتصالات الجزائرية تبعا للجنس في الاغواط؟

* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الشركة الوطنية للاتصالات الجزائرية في الاغواط؟

3- اهداف الدراسة:

* بناء إطار نظري يربط بين التنظيم الانفعالي، والأداء الوظيفي.

* التعرف على مستويات التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للاتصالات الجزائرية بالأغواط.

* الكشف على الفروق بين الجنسين في التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي في عمال الشركة الوطنية للاتصالات الجزائرية بالأغواط.

* الكشف عن العلاقة بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للاتصالات الجزائرية بالأغواط.

4- اهمية الدراسة:

* أهمية التنظيم الانفعالي، إذ يلعب دوراً أساسياً في نجاح المنظمات، لأن المنظمات في العصر الحالي توجه أغلب اهتمامها للأداء الوظيفي، لأن العامل البشري أصبح عاملاً حاسماً في نجاح المنظمات.

* إن هذه الدراسة سوف تمهد الطريق أمام الباحثين لإجراء دراسات أخرى لكونها تفتح أبعاداً بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بالتنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي.

* كما يؤمل من نتائج هذا البحث أن يسهم في الكشف عن مستوى التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي لدى موظفي الشركة الوطنية للاتصالات الجزائر بالأغواط، وما لهذا المتغيرين من آثار إيجابية تعود بالنفع على المنظمة.

5- مصطلحات الدراسة:

1.5. التنظيم الانفعالي: هناك العديد من التعريفات التي تناولت التنظيم الانفعالي، حيث عرّفه إيزينبيرغ وموريس بأنه: عملية تجربة وتعديل مختلف المستويات، وشدة الحالات الانفعالية الداخلية، والعمليات الفسيولوجية والسلوكية والمحفزة المقابلة لها". (Eisenberg & Morris, 2002: 190).

وعرّفه جروس بأنه: العمليات التي تحدث عندما يحاول الفرد أن يؤثر في نوع أو كمية الانفعال الذي يتعرض له، وكيفية التعبير عن ذلك الانفعال". (Gross, 2002: 282).

ويعرف اجرائياً في هذه الدراسة بأنه تلك العمليات التي تتطلب جهداً واعياً لبدء وتعديل والحفاظ على الاستجابات العاطفية من أجل الانخراط في الاستراتيجيات الصحية لإدارة المواقف، وهو الدرجة التي يتحصل عليها افراد العينة على مقياس التنظيم الانفعالي المخصص لقياس في هذه الدراسة.

2.5. الأداء الوظيفي: هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام (محمد راوية، 2001، ص201)

ويعرف اجرائياً: هو التناسق والتميز في أداء الواجبات الإدارية العملية التنظيمية في المؤسسة او المنظمة، وهو الدرجة التي يتحصل عليها افراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي.

6- الدراسات السابقة:

1.6. دراسة فائق (2016) هدفت الكشف عن التنظيم الانفعالي وعلاقته بالتفكير السلبي والإيجابي لدى طلبة الجامعة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس التنظيم الانفعالي، ومقياس التفكير السلبي والإيجابي. تكونت عينة الدراسة من (400) طالباً وطالبة من طلبة جامعة بغداد. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التنظيم الانفعالي، ومستوى التفكير الإيجابي

لدى الطلبة جاء ضمن المستوى الجيد، وأن الطلبة يستخدمون استراتيجية إعادة التقييم الإيجابي، واستراتيجية السعي وراء الدعم الاجتماعي، استراتيجية حل المشكلات، واستراتيجية الإنكار، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في التنظيم الانفعالي واستراتيجياته، والتفكير الإيجابي تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، التخصص، الصف الدراسي)، ووجود علاقة ارتباطية بين التنظيم الانفعالي والتفكير السلبي والإيجابي.

2.6. دراسة هاجي وباياني وميرزاينا (Haji, Bayani & Mirzaian, 2014) دراسة في إيران هدفت الكشف عن العلاقة بين صعوبات التنظيم الانفعالي والضغط النفسي المدرك لدى طلبة الجامعات. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس الضغط النفسي، ومقياس الصعوبات في التنظيم الانفعالي. تكونت عينة الدراسة من (327) طالباً وطالبة من طلبة جامعة آزاد الإسلامية. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية بين صعوبات التنظيم الانفعالي والضغط النفسي المدرك لدى الطلبة، حيث يعتبر وجود صعوبات في التنظيم الانفعالي مؤشراً كبيراً على وجود الضغط النفسي المدرك، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في مستويات صعوبات التنظيم الانفعالي لدى الطلبة تبعاً لمتغير الجنس.

3.6. دراسة أبو جدي وعبد الهادي (2012) هدفت الكشف عن الاستراتيجيات المعرفية لتنظيم الانفعالات السلبية لدى عينة من طلبة الجامعات الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس الاستراتيجيات المعرفية في تنظيم الانفعالات. تكونت عينة الدراسة من (383) طالباً وطالبة من طلبة الجامعة الأردنية، وجامعة عمّان الأهلية، والجامعة العربية المفتوحة فرع الأردن. أظهرت نتائج الدراسة أن استراتيجية الأفكار الدينية احتلت المرتبة الأولى باعتبارها أكثر الاستراتيجيات استخداماً من قبل طلبة الجامعات، تليها استراتيجية تحليل الانفعالات والموقف، فالنمو وإعادة التشكيل، وأقل الاستراتيجيات استخداماً هي استراتيجية التقليل من أهمية الموضوع، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في الاستراتيجيات المعرفية تبعاً لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي والجامعة، فالإناث أكثر استخداماً لاستراتيجيتي الأفكار الدينية والمقارنة مع أحداث سابقة واختبار

الواقع، وطلبة المستوى الدراسي الأول يستخدمون استراتيجية لوم الذات ونقدها بشكل أعلى من طلبة المستوى الثاني واستخدام طلبة المستوى الثالث لهذه الاستراتيجية أكثر من طلبة المستوى الرابع، أما عن تقبل الموقف فقد أظهر طلبة المستوى الأول تقبلاً أعلى للموقف من طلبة المستوى الثالث والرابع، وأظهر طلبة جامعة عمّان الأهلية مستوى أعلى من لوم الذات مقارنة بطلبة الجامعة الأردنية والجامعة العربية المفتوحة الذين أظهروا بدورهم مستوى أعلى من الأفكار الدينية لتنظيم انفعالاتهم السلبية.

4.6. دراسة يعقوب (2011) هدفت الكشف عن مستوى التنظيم الانفعالي بين الطلبة المتميزين، كما هدفت التعرف إلى الفروق الفردية في مستوى التنظيم الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس التنظيم الانفعالي. تكونت عينة الدراسة من (100) طالباً وطالبة، منهم (50) طالباً، و(50) طالبةً من طلبة المدارس. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التنظيم الانفعالي لدى الطلبة جاء بدرجة إيجابية مقبولة، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التنظيم الانفعالي لدى الطلبة تبعاً لمتغير الجنس.

5.6. دراسة محمد سليم الرشوة (2010) هدفت الدراسة الى التعرف على الاداء الوظيفي بأبعاده، وواقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة الإعلام الأردنية كما هدفت الى التعرف على أثر الإثراء الوظيفي في أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي. اعتمدت الدراسة على منهج البحث الوصفي، والميداني من خلال استبيان تم تطبيقه على (189) فرد من العاملين في الهيئة وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود مستوى تقدير عالٍ لمستوى الإثراء الوظيفي ووجود مستوى تقدير عالٍ لمستوى أداء العاملين، ووجود مستوى متدنٍ من الرضا الوظيفي، كما أشارت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإثراء الوظيفي بمتغيراته (مسؤوليات ومهام، تنوع المهارات، أهمية المهام، الاستقلالية في العمل) وأداء العاملين، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الإثراء الوظيفي ورضا العاملين، كما أشارت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين تعزى الى مستوى الرضا

الوظيفي، وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة بمقترحات أهمها عقد دورات تدريبية لتمكين العاملين من المهارات اللازمة لإنجاز العمل، تحسين برامج الحوافز، ومستوى الأجور وتحسين مستوى الرضا عن المناخ التنظيمي.

6.6. دراسة احمد عارف صلاح (2010) هدفت الدراسة التعرف إلى دور توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن، وتكوّنت عينة الدراسة من (90) فرداً من مديري ورؤساء الأقسام في وزارة التربية والتعليم في الأردن. وتمّ استخدام استبانة لجمع البيانات، واشتملت على مجالي مستلزمات نظم المعلومات الإدارية، والأداء الوظيفي. أظهرت النتائج أنّ مستوى الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم جاء بدرجة عالية، وتتوافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن بدرجة عالية، كما أظهرت النتائج وجود أثر بارز لمستلزمات نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي، وكان مجال المستلزمات التنظيمية هو الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي. وأوصى الباحث بضرورة تعزيز اهتمام إدارة وزارة التربية والتعليم باستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين.

7.6. دراسة المعاينة (2017) هدفت الدراسة الى محاولة التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية المساهمة العامة المحدودة وتناولت الجوانب التالية: الرواتب والحوافز والمكافآت، العلاقة مع الرئيس المباشر، زملاء العمل، بيئة العمل، العدالة، وتأثير الخصائص الشخصية الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي على الرضا الوظيفي، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه النظري والميداني وقد تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة لغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة وقد توصلت الدراسة التي شملت 227 فرد الى مجموعة من النتائج كان من اهمها ان درجة الرضا عند العاملين في

شركة مناجم الفوسفات الاردنية متوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي لفقرات الدراسة وهو 3,11 وهو يمثل درجة متوسطة من الرضا ، وتبين وجود علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات، وتبين ان مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية ، وبناء على النتائج خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات وهي ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية وربط الراتب بغلاء الأسعار الموجود واعطاء الادارة اهتمام أكثر بالمقترحات التي يبديها العاملين واشراك العاملين في الدورات والندوات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تبين للباحثان عدم وجود دراسات عربية تناولت موضوع الدراسة الحالية (حسب علم الطالبان)، كما تميزت الدراسة الحالية في متغيراتها. ولاحظ الطالبان أغلب الدراسات استعملت المنهج الوصفي في الدراسة، حيث ركزوا على العلاقة والفروق والاثار اعتمدوا على نفس الأساليب الإحصائية والأدوات كما تشابهت في النتائج الى حد قريب.

- خلاصة الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على نتائج هذه الدراسات تمكنا من إزالة الغموض على الكثير من التساؤلات التي واجهتنا أثناء رحلة بحثنا، كما وجهت اهتمامنا نحو موضوع دراستنا الموسومة ب: التنظيم الانفعالي وعلاقته بالأداء الوظيفي، وقد أوضحت رؤيتنا أكثر عن مشكلة دراستنا ومكنتنا من تحديدها بدقة كما جعلتنا ندرك مدى أهمية هذه الدراسة التي سأنقوم بها رغم نقص الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات التي تم تناولهم في هذه الدراسة حسب علم حدود الطالبان.

المراجع:

* أبو شرح، نادر (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.

* محمد، حسن راوية (2001) إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، مصر: الدار الجامعية.

* محمد سليم الشورة (2017) أثر الإثراء الوظيفي في أداء العاملين، من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة تطبيقية على هيئة الإعلام في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، العلوم الإدارية، جامعة اليرموك، عمان.

* أحمد عارف صلاح (2017) دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن، مدير الموارد البشرية والشؤون الإدارية-الأردن

* Gross, J. & John, O. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348- 362.

* Eisenberg, N. & Morris, A. (2002). Children's emotion-related regulation. In: Kail RV, editor. *Advances in child development and behavior*, 30, 189- 229.

* Chang, L., Schwartz, D., Dodge, K. & Mcbride, C. (2003). Harch parenting in relation to child emotion regulation and aggression. *Journal of Family Psychology*, 17, 598-606.

* Saleem, S., Shaheen, W. And Saleem, R. (2012). The Impact of Job Enrichment and Job Enlargement on Employee Satisfaction Keeping Employee Performance as Intervening Variable: A Correlational Study from Pakistan, *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, Vol. 1, No.9, Pp. 145-165



الفصل الثاني

التنظيم الانفعالي

تمهيد:

1- مفهوم التنظيم الانفعالي:

2- مكونات التنظيم الانفعالي:

3- أبعاد التنظيم الانفعالي

4- عناصر الأفراد ذوي صعوبات التنظيم الانفعالي

5- أهمية تنظيم الانفعال:

6- قصور تنظيم الانفعال:

7- النظريات والنماذج المفسرة للتنظيم الانفعالي:

8- خلاصة الفصل

9- مراجع الفصل

تمهيد:

التنظيم الانفعالي هو عبارة عن مجموعة من المهارات الانفعالية والسلوكية التي تساهم في السيطرة على الخبرات والمواقف التي يمر بها الفرد، وهو مجموعة من العمليات المعرفية التي تؤثر في نوع الاستجابة الانفعالية والكيفية التي يعبر بها الأفراد عن انفعالاتهم، وإن ضعف قدرة المراهق على تنظيم انفعالاته من شأنه قد يؤدي إلى تعرضه إلى العديد من المشكلات والاضطرابات النفسية، فضعف القدرة على تنظيم الانفعالات يعني أن المراهق غير قادر على استخدام استراتيجيات فعالة للتكيف مع المتطلبات الانفعالية المطلوبة خلال تفاعله مع الآخرين في المواقف الاجتماعية مما يعرضه لأن يكون عرضه للاضطرابات النفسية. وسنحاول التطرق الى كل ما جاء في الادب النظري حول المتغير من اجل تغطية جميع نقاط الدراسة.

1- مفهوم التنظيم الانفعالي:

يعد التنظيم الانفعالي أحد المصطلحات التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين النفسيين خاصة في الأونة الأخيرة نظراً لأن التنظيم الانفعالي يحتل أهمية كبيرة في حياة الفرد لارتباطها بصحة الفرد النفسية.

*** تعريف التنظيم الانفعالي:**

عرف جروس التنظيم الانفعالي بأنه هو العمليات التي تؤثر من خلالها في مشاعرنا، وأيضاً القدرة على مواجهة المشاعر السلبية والقدرة على مواجهة الفرد لمشاعره وانفعالاته وتنظيمها بشكل صحيح ويساعده في ذلك وعيه بها وقبولها. (Gross, 1998, P.235)

في حين بين كل من جارنفسكي وكرايخ (Garnefski & Kraij, 2006) وبيركنج وبيرمان أن التنظيم الانفعالي هو عدة عمليات داخلية وخارجية يحدث من خلالها إعادة توجيه الاستشارة العاطفية وتعديلها في المواقف الضاغطة مما يحسن من أدائها وكذلك رصد وتقييم وتعديل ومراقبة ردود الفعل الانفعالية وكيفية التعبير عن الانفعالات بشكل ملائم. (Berking & Wupperman, 2012, P. 28)

وعرف كل من سعيد عبد الحميد (2013) وجازايري وآخرون (Jazaieri et al., 2015) التنظيم الانفعالي بأنه هو مدى قدرة الفرد على إدراك واستنتاج ما يدور في عقول الآخرين من أفكار ومشاعر ومعتقدات وانفعالات من خلال القيام بعمليات التصوير العقلي لما يدور في عقول الآخرين لمعرفة الحالات العقلية التي تقف وراءها من خلال الربط بين السلوك والخلفية الفكرية فهو عملية واعية قصدية تتطلب مجهوداً تحدث بدون وعي ويجب تقييمها ضمن سياقات محددة في ضوء الهدف التنظيمي للفرد لتحديد ما إن كانت تكيفية أو غير تكيفية. (سعيد، 2013، ص56)

وأوضح كل من كو وآخرين (Kuo, et al., 2016) ومصطفى مظلوم (2017) أن التنظيم الانفعالي هو عبارة عن مجموعة من المهارات الانفعالية والسلوكية التي تساهم في السيطرة على الخبرات والمواقف التي يمر بها الفرد، وأن العمليات الداخلية والخارجية للتنظيم الانفعالي المرتبطة بالتفعيل ترتبط بانفعالات معينة ويستطيع الفرد على إدارتها مع مرور الزمن، حيث أنها تؤدي دوراً مهماً في تحديد السلوك وتؤثر على

الوظائف السلوكية التي يسلكها الفرد وتضمن مجموعة من العمليات التي تعمل على منع تطوير الاضطرابات السلوكية ذات الصلة بالانفعالات، فهو عملية تعديل وتأثير للفرد في نوع الانفعالات وشدتها واستمرارها والتعبير عنها وكيفية معاشتها ويتضمن التنظيم الانفعالي على إعادة التقييم المعرفي وقمع التعبير الانفعالي. (مصطفى، 2017، ص 127)

وفي ضوء ما سبق يتضح للطلبتان تعريف التنظيم الانفعالي بأنه هو قدرة الفرد على انتباه وإدراك انفعالاته وفهمها بوضوح، وكذلك القدرة على التحدث حول مشاعره والتعبير عنها بسهولة ووضوح وإظهار المشاعر الإيجابية بطريقة ملائمة مع مراجعة الفرد لأفكاره ومعتقداته.

2- مكونات التنظيم الانفعالي:

أشار كل من جارنيفسكي وكراج (Garnefski & Kraaij, 2006) وكامبوس وآخرين (Campos et al., 2011) إلى أن التنظيم الانفعالي يتكون من:

* لوم الذات Self-belame: وهي تلك الأفكار التي تسيطر على الفرد وتجعل الذات هي موضع اللوم،

* تركيز التفكير Focuson Thought: وهي تلك الأفكار التي تركز على التفكير والمشاعر المرتبطة بالحدث السلبي،

* القبول Acceptance: وهي تلك الأفكار التي تجعل الفرد يستسلم لحدث ما،

* إعادة التركيز الإيجابي Positive refocusing: وتعني التفكير في الأحداث الإيجابية السابقة بدلاً من التفكير بالحدث الحالي السلبي،

* إعادة التركيز على التخطيط Refocuson Planning: وتعني التركيز على الأفكار التي يجب اتخاذها من أجل التغلب على الحدث السلبي،

* إعادة التقسيم الإيجابي Posititve reappraised: وتعني النظر إلى الحدث السلبي بشيء من الإيجابية من منظور شخصي،

* تقليل التفكير الكارثي Reducing Catastrophizing: وتعني تقليل التفكير في الأفكار التي تحمل خبرات غير سارة أو كارثية. نقلا عن (رحاب، 2020، ص 114)

3- أبعاد التنظيم الانفعالي

أشار جراتز ورومير (Gratz & Romer, 2004, P.49) أن للتنظيم الانفعالي أربعة أبعاد رئيسية هي:

* الوعي الانفعالي Emotional awarness: ويتضمن القدرة على إدراك الانفعال لتوضيح المشاعر دون كبتها،

* القبول الانفعالي acceptance Emotional: ويتضح بنقص في الاستجابة الانفعالية السلبية لشعور ما،

* المرونة التنظيمية Regulatorg Flexibility: وتتضمن المعالجة واستخدام استراتيجيات التنظيم الانفعالي بمرونة،

* التسامح الانفعالي Emotional Tolerance: ويتضمن التسامح ومنع السلوكيات المندفعة السيئة. نقلا عن (رجاب، مرجع سابق، ص114)

4- خصائص الأفراد ذوي صعوبات التنظيم الانفعالي

أوضح جراتز ورومير (Gratz & Romer, 2004) وراهمني وآخرون (Rahmani, 2018) أن الأفراد ذوي صعوبات في التنظيم الانفعالي لا يستطيعون تقبل الانفعالات، ولا يستطيعون تحديد الانفعالات السلبية ولديهم بعض المشكلات السلوكية مثل فقدان القدرة في التحكم السلوكيات الاندفاعية كالغضب والعدوانية وعدم القدرة على ضبط والسيطرة على الاندفاعات مما يؤدي إلى إصابتهم ببعض المشكلات السلوكية أو إصابتهم بعض الاضطرابات النفسية.

في حين وجد كل من جارنفسكي وكرايج (Garnefski & Kraij, 2006) وصلاح الدين عراقي (2014) ووالاس وآخرون (Wallace et al., 2014) إلى أن سبب صعوبات التنظيم الانفعالي للأفراد هو ارتفاع القلق لديهم مما يؤدي إلى التجنب الانفعالي لأنه يتضمن تقييمات للأفكار السلبية والمشاعر غير المرغوبة وعدم الرغبة في معايشة تلك الأحداث الخاصة وبذل الجهد للسيطرة عليها أو الهروب منها فالأفراد ذوي صعوبات التنظيم الانفعالي يعجزون عن إدراك وفهم وقبول انفعالاتهم، ويعجزون عن الاندماج في السلوكيات الموجهة

الهادفة عند مرورهم بالانفعالات السلبية ويعجزون عن تعديل كثافة الاستجابة الانفعالية. نقلًا عن (رحاب، 2020، ص 114-115)

5- أهمية تنظيم الانفعال:

يؤدي تنظيم الانفعال دورًا مهمًا في النمو الانفعالي للفرد فهو يتيح للفرد التحكم في سلوكه وإدارة الانفعالات التي تصدر عنه تجاه الأحداث، ويجعله يستجيب بمرونة تجاه الأحداث البيئية المؤلمة والضاغطة، كما أن له دورًا كبيرًا في التوافق النفسي والعلاقات الاجتماعية وأداء العمل، وثناء الحياة الانفعالية، والنظرة إلى الحياة نظرة إيجابية، والتمتع بالصحة النفسية والثقة بالنفس (Hayes et al., 2006) في حين إن قصور تنظيم الانفعال يؤدي إلى اضطرابات ومشكلات نفسية مختلفة. (عبد العظيم، 2007، ص 19).

6- قصور تنظيم الانفعال:

تعددت العوامل المؤدية إلى قصور تنظيم الانفعال، فيذكر بعض الباحثين أن قصور تنظيم الانفعال قد يرجع إلى وجود تلف في القشرة قبل الجبهية (Gross, 1998). ويرى بيشارات Besharat أن الأشخاص الذين أُجبروا على كبت انفعالاتهم في الطفولة ولم يتم التعامل مع انفعالاتهم بشكل جيد يعانون من صعوبة في تنظيم انفعالاتهم عندما يكبرون (Besharat, 2014). فكل إنسان في كبره يحمل في طياته نفسه رواسب طفولته، وعادة ما تكون هذه الرواسب قوية وراسخة في الأعماق خاصة إذا ما كانت تتعلق بمصيره. ويؤكد مونتيباروسي وكوديسبوتي وبالدارو وروسي (Monteparocci, Codispoti, Baldaro & Rossi, 2004) أن التربية غير السوية للأطفال تؤدي إلى أنماط تعلق غير آمنة تُعيق نمو مهارات التنظيم الانفعالي الفعال لديهم. ويشير عراقي إلى أن النماذج التعبيرية للوالدين التي تتضمن قمع أو تقليل أو عدم البوح بالانفعالات المختلفة قد تشجع الطفل ضمناً على الاعتماد على طرق قمع الانفعال، الأمر الذي يؤدي إلى قصور في تنظيم الانفعال ويجعلهم عرضة على نحوٍ متزايد لخبرات واضطرابات ومشكلات نفسية لاحقة. (عراقي، 2012، ص 49)

7- النظريات والنماذج المفسرة للتنظيم الانفعالي:

نالت نظريات تنظيم الانفعالات في السنوات الحديثة اهتمام ودعماً تجريبياً كبيراً، ففي مجال اضطرابات الشخصية، تعتبر Linehan والتي تعد من أوائل المهتمين الذين أرجعوا سلوك إيذاء الذات للقصور في تنظيم الانفعالات، فقد أرجعت القصور في تنظيم الانفعالات إلى عدة أسباب منها؛ إهمال الطفل والإساءة الجسدية والانفعالية والجنسية له، حيث تؤدي الخبرات الصادمة وضغوط ما بعد الصدمة نتيجة الإساءة للطفل إلى القصور في تنظيم الانفعالات، وتزداد صعوبة تنظيم الانفعالات مع المواقف الحادة والتي يكون عندها من الصعب على الفرد تنظيم انفعالاته بكفاءة.

1.7. النظرية الفلسفية: فسرت النظرية الفلسفية الانفعال وذلك عندما تحدث أفلاطون عن الانفعالات ووضع لها مكاناً ما بين الروح والجسد، في حين رأى أرسطو أن الانفعالات تنشأ من خلال الأحداث التي نعيشها، ومن خلال وجهة نظرنا تجاهه، أما العالم داروين فرأى أن الانفعالات يمكن أن تؤدي إلى التكيف الذي يضمن بقاء الجنس البشري، في حين رأى ماكدوجال إلى أن الانفعال يحدث كملحقات للعمليات الأساسية للحياة وينشأ من خلا إدراكنا لبيئتنا ومن خلال التغيرات الجسمية المختلفة (طلعت أحمد، 2011، ص97).

2.7. النظرية السلوكية

يعتمد اصحاب المدرسة السلوكية في تفسيرهم للتنظيم الانفعالي على المثيرات الشرطية والاستجابات السلوكية للانفعال، إذ يعتمد تنظيم الفرد لانفعالاته على عدة عوامل من أهمها قوة المثير، ودرجة الاستجابة الذاتية للفرد، بالإضافة إلى عوامل التعزيز السلوك الإنساني التي تسهم في إطفاء السلوك أو تعزيره (Gross, 1999,P.554)

3.7. النظرية المعرفية:

تقر النظرية المعرفية ان تنظيم الانفعالات من خلال الرجوع إلى تصورات الافراد حول المواقف، وتعتمد هذه النظرية في تفسيرها للتنظيم الانفعالي على أن إدراك الواقع لا يتفق دائماً مع الواقع الفعلي، وان تقدير الفرد للواقع أو تقويمه يمكن أن يكون قاصراً أو خاطئاً بسبب

نماذج التفكير غير الواقعية، لذلك فان تنظيم الفرد لانفعالاته يعتمد على مدى تصوراته الفكرية نحو المواقف والاشخاص، وقدرته على وعي انفعالاته وتصرفاته في المواقف والأحداث التي تسبب الانزعاج (Gross, 2007,P.554)

4.7. نظرية ماير وسلوفي: بينما أوضحت نظرية (Mayer&Solovey 1997,P.11) أن التنظيم الانفعالي يتضمن قدرات فرعية هي: القدرة على الحفاظ على كل من المشاعر الإيجابية وكذلك السلبية، والقدرة على التمييز بين الانفعالات في علاقة الشخص بالآخرين، والقدرة على تعديل الانفعالات السلبية والشعور بالسعادة، (رحاب، 2020، ص117)

بينما أوضحت النظرية المعرفية لجروس (Gross,1988) أن التنظيم الانفعالي يشمل عمليات التنظيم والتي تتكون من اختيار الموقف وتعديل الموقف وتحويل الانتباه وصرف الانتباه والتركيز والتأمل، ويشمل أيضاً التغيير المعرفي وعلى الطرف الآخر يوجد تعديل الاستجابة وإعادة التقييم المعرفية وقمع التعبير الانفعالي وأن تنفيذ التنظيم الانفعالي يتم من خلال نقاط رئيسية تتم من خلال عملية توليد الانفعال وتمثل في اختيار الموقف وتغيير الموقف وتوزيع الانتباه والتغيير المعرفي وأشار جولمان (Goleman, 1998,P.108)،

وفي نظريته حول التنظيم الانفعالي إلى أهمية العلاقة بين الانفعال والتفكير والتفاعل في المواقف المختلفة وذلك من خلال الذكاء الوجداني، والذي يشير إلى قدرة الفرد على التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين وذلك من أجل إدارة الانفعالات بشكل فعال داخل أنفسنا وفي علاقتنا مع الآخرين وأن إدارة الانفعالات تأتي ضمن المكونات الأساسية للذكاء الوجداني والسيطرة على المشاعر والانفعالات بما يتلاءم مع مهارات الفرد واتجاهاته التي تعزز قدرته على التحكم في المواقف وتنظيمها بشكل جيد. (رحاب، مرجع سابق، ص117)

5.7. نظرية التحليل النفسي: بينما أشارت نظرية التحليل النفسي لفرويد: أن مشاعر القلق تشمل الانفعالات السلبية وتنتج عند تجاهل التعبير عن الدوافع الشهوانية، وأن القلق ينشأ عند تراكم مطالب الأنا وفي نفس الوقت لا يستطيع إشباعها مما يتولد عنه زيادة في مستويات القلق وحدوث كبت للدوافع، ويتخذ تنظيم القلق شكل بتر الدوافع التي تسبب القلق في المستقبل،

وأن التنظيم القلق يلعب دوراً هاماً من خلال مساعدة الفرد في السيطرة على شعوره بالقلق وذلك عبر استخدام آليات الدفاع النفسي وعمليات التنظيم، والتي يمكن توظيفها من قبل الفرد من أجل مساعدته في إصلاح خبراته الانفعالية السلبية (سعيد عبد الحميد، 2013، ص77).

6.7. نظرية جيمس غروس:

يعد جروس صاحب نظرية التنظيم الانفعالي أكثر من بحث في موضوع التنظيم الانفعالي ويحدده بأنه: الاستراتيجيات الشعورية واللاشعورية، التي يستخدمها الفرد لكي يزيد، أو ينقص، أو يحافظ، على واحدة أو أكثر من مكونات الإستجابة الانفعالية (سلوم، 2015، ص14).

ويحدد جروس ثلاثة مكونات للاستجابة الانفعالية تشمل: مكون الخبرة ويشمل المشاعر الذاتية للفرد وفقاً لخبراته الحياتية، المكون السلوكي ويشمل الاستجابات السلوكية، المكون اليبسيولوجي ويشمل الاستجابات اليبسيولوجية كتصلب الشعر والجلد، ضغط الدم، وضربات القلب (مرعي، 2019، ص20).

أجرى جروس وزملائه عدد من التجارب والتي أظهرت أنه من الممكن للفرد أن يغير استجابته الانفعالية عن قصد بما في ذلك الإستجابة الجسمية بناء على المدخل الذي يتبناه الفرد في التعامل مع المادة الانفعالية (بن خنيش، 2022، ص46).

7.7. نظرية دنيال جولمان:

تركز هذه النظرية على تنمية الجانب الانفعالي للأطفال من خلال طريقة تفاعلهم مع الآباء، فسلوكيات الآباء التي يلاحظها الأبناء لها أهمية بالغة في توفير نموذج مناسب للتعبير الانفعالي يقلده الأبناء، كما تسلط النظرية الضوء على طريقتين يمكن للآباء من خلالها التعامل مع تجارب الأطفال الانفعالية أثناء التفاعل هما: إدارة الانفعال، ورفض الانفعال، ويمكن اعتبار هاتين الطريقتين كخاصيتين من خصائص التفاعل الأبوي المرتبطتين بالتنظيم الانفعالي والاندفاع السلوكي كما أكد أيضاً جولمان على أهمية العلاقة بين التفكير والتفاعل في المواقف المختلفة وذلك من خلال الذكاء الانفعالي، والذي يشير في مفهومه إلى قدرة الفرد على معرفة مشاعره ومشاعر الآخرين لرفع ذاته وإدارة انفعالاته بشكل فعال، ويرى جولمان

بأن الذكاء الانفعالي يظهر على الفرد إذا تميز بالكفاءات التي تشمل: الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الإجتماعي، المهارات الاجتماعية، بالطرق وفي الأوقات المناسبة من أجل أن يكون فعالاً في مختلف المواقف (الروبي، 2022، ص70).

8.7. نموذج جروس Gross: لقد ميز جروس (Gross, 1998) بين جانبين للتنظيم

الانفعالي هما:

الجانب الأول: يتضمن عمليات التنظيم التي تشمل ما يأتي:

* اختيار الموقف: ويتضمن الاقتراب المقصود من المواقف التي يعتقد الفرد أنها تؤدي إلى انفعالات سارة أو إيجابية، وتجنب المواقف التي يعتقد الفرد أنها تؤدي إلى انفعالات غير مرغوبة من أجل تنظيم الانفعالات.

* تعديل الموقف: أحياناً لا يمكن تجنب المطلق للمواقف المزعجة أو غير السارة، وعندما يكون الوضع كذلك فإن الفرد يكون لديه خيار تعديل الموقف المثير للانفعال من أجل تغيير أثره الانفعالي السلبي.

* تحويل الانتباه: عندما يجد الفرد نفسه في موقف من المرجح أن يثير استجابة انفعالية سلبية، فإنه يستطيع تغيير محور الانتباه من خلال:

سرف الانتباه: عدم تركيز الانتباه على الجوانب الانفعالية.

التركيز: تركيز الانتباه على نشاط بديل غير انفعالي.

التأمل: توجيه الانتباه نحو الانفعالات وعواقبها.

* التغيير المعرفي: يحدث التغيير المعرفي عندما يغير الأفراد طريقة تفكيرهم في موقف ما من أجل رفع أو خفض دلالاته الانفعالية.

* **الجانب الثاني:** ويتضمن تعديل الاستجابة، حيث يتم استخدام المداخل التنظيمية السابقة من أجل تجنب الشعور بالانفعال السلبي، ومع ذلك يحدث تعديل الاستجابة بعد فشل الاستراتيجيات الأخرى وتوليد الانفعال غير المرغوب، وهذا النوع من التنظيم يسمح للفرد

بتعديل خبرة الانفعال عن طريق وسائل فسيولوجية أو سلوكية. ويتضمن النموذج المقترح استراتيجيتين هما:

1- إعادة التقييم المعرفي: وهي استراتيجية تحدث مبكرًا في عملية توليد الانفعال وتتضمن إعادة هيكلة الموقف الانفعالي معرفيًا، وتشمل تغيير وإعادة صياغة طريقة تفكير الفرد حول الموقف لتقليل تأثيره الانفعالي السلبي.

2- قمع التعبير الانفعالي: وهي استراتيجية تركز على الاستجابة، وتحدث متأخرًا في عملية توليد الانفعال بمجرد أن يتم تنشيط الانفعال، ويتضمن القمع التحكم في الانفعالات من خلال عدم التعبير ومنع السلوكيات المعبرة عنها. (Gross & John, 2003, p317)

9.7. نموذج لازاروس Lazarus:

أكد بيشارت (Besharat, 2014) أن استراتيجيات تنظيم الانفعالات هي استراتيجيات مواجهة، ويعد لازاروس (Lazarus, 2000) من أشهر رواد المواجهة فقد أشار في عام 1966م إلى مفهوم المواجهة ووصفها بأنها جهود معرفية وسلوكية يبذلها الفرد في تعامله مع الأحداث الضاغطة. وتشمل المواجهة على عمليتين رئيسيتين هما:

1- المواجهة التي تركز على المشكلة: وهي استراتيجيات يستخدمها الفرد للسيطرة على المشكلة بمعرفة مصادرها واتخاذ إجراءات نشطة وحلول حاسمة للتغلب عليها.

2- المواجهة التي تركز على الانفعال: وهي استراتيجيات تركز على الانفعال المصاحب للمشكلة ومحاولة تقليل المعاناة وتخفيف التوتر والاضطراب الذي يصاحب المشكلة من خلال الابتعاد وتجنب التفكير فيها والإنكار واللجوء إلى بعض المهدئات والمسكنات والاسترخاء.

10.7. نموذج ثومبسون Thompson:

أوضح ثومبسون (Thompson, 1994) أن التنظيم الانفعالي يتضمن تعزيز الاستثارة الانفعالية وكذلك منعها أو إضعافها، وأن المهارات المطلوبة لتنظيم الانفعال تنمو من خلال تدخلات الآخرين في الطفولة، فالمربون يبذلون جهدًا كبيرًا في مراقبة وتفسير وتعديل الحالات الانفعالية لأبنائهم الصغار - أي إنهم ينظمون انفعالاتهم، ومع نضج الأبناء يستخدم الوالدان

التدخلات المباشرة وكذلك الاستراتيجيات غير المباشرة (مثل توجيه بدائل الاستجابة) ليس فقط للحفاظ على الصحة الانفعالية للأطفال، وإنما أيضًا لتهديب الانفعالات بما يتوافق مع التوقعات الثقافية المتعلقة بالمشاعر والتعبير عنها، علاوة على ذلك تؤثر العلاقات بين الوالدين والأبناء والروابط الاجتماعية مع الأشخاص الآخرين المهمين، على التنظيم الانفعالي وكفاءة استراتيجيات التحكم في الاستثارة التي يكتسبها الأطفال في إطار هذه العلاقات المقربة، ونحن كراشدين غالبًا ما نتحكم في انفعالات الآخرين من خلال التعاطف أو استخدام الفكاهة في المواقف المحبطة، وعلى الرغم من أن التنظيم الانفعالي يؤثر على الانفعال الذي يشعر به الفرد، إلا أنه يؤثر بشكل أكبر على الخصائص المكثفة والزمنية للانفعال، أي إن جوانب التحكم الانفعالي تقلل أو ترفع شدة أو كثافة الانفعال، وتؤثر أو تعجل ظهور الانفعال أو اختفائه، وتحد من أو تعزز استمراره بمرور الوقت، وتقلل أو تزيد من مدى الانفعال، وتؤثر على الخصائص النوعية الأخرى للاستجابة الانفعالية؛ ونتيجة لذلك فهناك حاجة لاستراتيجيات جديدة لدراسة التنظيم الانفعالي تكون حساسة لسمات الشدة والزمن في الاستجابة الانفعالية.

ويتكون نموذج تنظيم الانفعالات لثومبسون Thompson من سبع عمليات رئيسة هي:

* العوامل العصبية العضوية: وتشمل مكونات الجهاز العصبي المسؤولة عن تنظيم الاستثارة من خلال عمليات التنشيط والتثبيط.

* عمليات الانتباه: وتعني تنظيم المعلومات المثيرة انفعاليًا من خلال صرف الانتباه أو إعادة تركيز الانتباه.

* تفسير الأحداث المثيرة: وتتضمن تفسير المعلومات الانفعالية من أجل خفض تأثير الحالة الوجدانية السلبية.

* تنظيم الإشارات الانفعالية الداخلية: وتعني إعادة تفسير وترجمة المؤشرات الداخلية للاستثارة الانفعالية.

* استخدام مصادر المواجهة: وتعني استخدام الفرد لمصادر المواجهة.

* تنظيم المتطلبات الانفعالية للمواقف المشابهة: وتشمل التنبؤ بالمتطلبات الانفعالية للمواقف المألوفة وضبطها.

* اختيار بدائل الاستجابة التكيفية: وتتضمن التعبير عن الانفعال بأسلوب يتفق مع أهداف الفرد الشخصية المرتبطة بالموقف. (Putnam & Silk, 2005) نقلا عن (مصطفى، ب-س، ص12-15).

خلاصة:

بعد أن تعرفنا على الانفعال كحالة استثارة داخلية تتسبب في رد فعل تعبيرى خارجى إتجاه أحد المثيرات، وتناولنا ماهية تنظيم هذا الانفعال كعملية يستخدم فيها الافراد بعض الأساليب المعرفية بغرض التحكم في تلك الاستثارة وتعديلها .ثم قمنا بالاطلاع على أهم التوجهات النظرية التي قامت بدراسة الانفعال وتنظيمه، نذكر من أبرزها نظرية جروس والتي جعلنا منها أساسا لدراستنا الحالية من خلال تبني أفكارها وتفسيراتها حول تنظيم الانفعالات.

المراجع:

* سعيد عبد الحميد (2013). فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات نظرية العقل لدى أطفال الروضة وأثره في تحسين مستوى التنظيم الانفعالي لديهم. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، 38، (ج2)، 161-214.*

* طلعت أحمد (2001). فعالية برنامج إرشادي في تنمية القدرة على التمييز الانفعالي لدى المعاقين بصرياً في ضوء نظرية العقل. *دراسات عربية في علم النفس، رابطة التربويين العرب، (2)5، 73-107.*

* رحاب يحيى أحمد (2020) فعالية العلاج السلوكي الجدلي في تحسين التنظيم الانفعالي لدى المراهقات وأثره على تخفيف اضطراب شره الأكل العصبي لديهن، مجلة كلية التربية ببنها، العدد (121) يناير ج(3) .

* بن خنيش أمينة (2022) دور التسيير المعرفي للانفعالات في الصحة ا ولمرض .مجلة دراسات في علم النفس الصحة 02/07، 41-54.

* هناء عباس سلوم .(2015). استراتيجيات التنظيم الانفعالي وعلاقتها بحل المشكلات، دراسة مقارنة على عينة من طلاب المرحلة الثانوية وطلاب المرحلة الجامعية بمدينة دمشق (أطروحة ماجستير غير منشورة). جامعة دمشق.

* أحمد يوسف محمد يوسف الروبي .(2022) التدريب على بعض استراتيجيات التنظيم الانفعالي في تحسين كفاءة المواجهة لدى المراهقين المكفوفين .مجلة كلية التربية، 19/ 114، 63 - 92.

* مصطفى على رمضان مظلوم (ب،س) تنظيم الانفعال وعلاقته بالأليكسيثيميا لدى عينة من طلاب الجامعة "دراسة سيكومترية - كلينكية، كلية التربية، جامعة بنها، مصر

* Gross, J. & Thompson, R. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed) .Handbook of emotion regulation (pp. 3-24). New York: Guilford Press.

* Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes : Implications for affect, relationships, and Well-being. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 85(2), 348-362.



الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمميد:

1- تعريفه الأداء الوظيفي:

2- أنواع الأداء الوظيفي في المؤسسة

3- أهداف الأداء الوظيفي وأهميتها

4- أهمية إدارة الأداء الوظيفي

5- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

6- مؤشرات الأداء الوظيفي:

7- عناصر الأداء الوظيفي:

8- تقييم الأداء الوظيفي:

9- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

10- خلاصة

11- مراجع الفصل

تمهيد:

يعد موضوع الاداء الوظيفي في الوقت الحاضر من الموضوعات الهامة حيث يتم بفاعلية وكفاءة المنظمات في تأدية وظائفها حيث يتطلب من هذه المنظمات التركيز على العنصر البشري من اجل تحقيق أهدافها، ونجد أن الأداء الميني قائم على مستوى أداء الافراد المؤسسيين للمنظمة، ويرتبط نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها بتوفر افراد ذو كفاءة قادرين على إنجاز اعمالهم بدرجة كبيرة من الجودة، وتعتبر كمية، ونوعية الإنتاج والخدمات المقدمة هي من المؤشرات الهامة التي ترفع مستوى الأداء في المؤسسات.

1- تعريف الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي " بأنه نشاط أو مهاره أو جهد مبذول من طرف الفرد سواء كان عضلي أو فكري وذلك من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له من أجل تغيير ذلك السلوك بكل كفاءه وفعالية مما يحقق لهم الأهداف. (بوعطيط، 2009، ص 132).

" ويعرف انه عبارة عن القيام بالأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب". (ناصر، 2010، ص 71).

وعرف بأنه الطريقة التي يؤدي بها فرد ما دوره، وهو كل فعل يستلزم الكثير من الجهد والعناء، كما أنه النتيجة المحققة من انجاز نشاط معين إ ويتطلب ترابط مجموعة من العناصر مع بعضها البعض والتي قد تكون كفيلة بقيام الأستاذ بمهامه وأدواره مثل الكفاءات بالمعارف والمهارات والاتجاهات.

ويعرف بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. (المير، 1995، ص 29).

كما عرفه الصرايرة بأنه " نشاط يمكن للموظف من إنجاز المهام أو الأهداف المحددة له بنجاح، واستخدام المعقول للموارد. (الصرايرة، 2011، ص 66).

2- أنواع الأداء الوظيفي في المؤسسة

للأداء الوظيفي عدة أنماط يمكن تمييزها، لكن أكثرها شيوعاً هو:

- 1.2 أداء المهام: يشير إلى إكمال كل موظف مهامه أو واجباته المحددة التي تتطلبها وظيفته.
- 2.2 السلوك الوظيفي: يشير هذا إلى سلوكيات يتجاوز الموظف من خلالها المتطلبات المحددة لوظيفته، بحيث يساهم في تعزيز الأداء العام للمنظمة، مثل مساعدة زملائه في العمل، أو التطوع لتنفيذ مسؤوليات إضافية.
- 3.2 الإبداع: أي مدى قدرة الموظف على الخروج بأفكار أو حلول جديدة ومبتكرة للمشكلات التي تواجهه (أو تواجه زملاءه في العمل).

- 4.2 جودة العمل: أي المستوى العام للتميز أو الدقة في عمل الموظف.

- 5.2. عبء العمل: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إكماله في فترة زمنية معينة.
- 6.2. معايير السلامة: أي قدرة الموظف على اتباع بروتوكولات السلامة ومنع الحوادث في أثناء العمل.
- 7.2. الحضور والالتزام بالمواعيد: أي حضور الموظف ومدى قدرته على الوصول إلى العمل في الوقت المحدد، وتسليم مهامه في مواعيدها المحددة، وإكمال الحد الأدنى من ساعات عمله المطلوبة.
- 8.2. القدرة على التكيف: وهي قدرة الموظف على التأقلم مع التغييرات في بيئة العمل، مثل توليه مهامٍ ومسؤولياتٍ جديدة.
- 9.2. الروح القيادية: يشير هذا إلى قدرة الموظف على قيادة وتحفيز الآخرين في مكان العمل.
- 10.2. مهارات التواصل: أي القدرة على التواصل مع زملاء العمل والمشرفين والمديرين والعملاء بفاعلية. (الخطيب، 2008، ص 88).

3- أهداف الأداء الوظيفي وأهميتها:

أهداف الأداء الوظيفي هي أهداف وغايات محددة تُسند إلى الموظف من أجل تحسين أدائه الوظيفي. قد تكون هذه الأهداف مرتبطة بأوجهٍ مختلفة من عمل الموظف، مثل زيادة الإنتاجية أو تحسين جودة العمل أو زيادة رضا العملاء .

يمكن أن يساعد تحديد أهداف الأداء الوظيفي على تحفيز الموظفين وتزويدهم بفهم واضح لما هو متوقع منهم في دورهم الوظيفي. ويمكن تحديد أهداف الأداء الوظيفي على المستوى الفردي أو الجماعي أو التنظيمي من خلال:

* **تحديد المجالات الرئيسية:** أي تحديد جوانب الأداء الوظيفي التي تحتاج إلى أكبر قدر من الاهتمام والتركيز.

* **إشراك الموظفين في عملية تحديد الأهداف:** من الهام إشراك الموظفين في عملية تحديد الأهداف، لأنه من المحتمل أن يكون لديهم دافع أكبر لتحقيق الأهداف التي ساعدوا على تحقيقها.

* **وضع أهداف ذكية:** استخدم معايير الأهداف الذكية SMART Goals (أي وضع أهدافٍ محددة وقابلة للقياس والتحقق وذات صلة ومؤطرة زمنياً) لضمان أن تكون واضحة وسهلة الإنجاز.

* **تقديم الدعم والموارد اللازمة:** تزويد الموظفين بالموارد ودعمهم مما يساعدهم على تحقيق أهدافهم.

4- أهمية إدارة الأداء الوظيفي:

إدارة الأداء الوظيفي هي عملية تحديد أداء الموظفين ومراقبته للتأكد من أنهم يلَبُّون توقعات وأهداف المنظمة. يعدُّ هذا الأمر جانبًا هامًا من إدارة الموارد البشرية، ويمكن أن يكون له كثير من الفوائد لكل من الموظفين والمنظمات .

تتجلى فوائد إدارة الأداء الوظيفي فيما يلي:

1.4. زيادة الإنتاجية: من خلال تحديد أهداف وتوقعات واضحة، وتقديم الدعم المستمر للموظفين، يمكن للمؤسسات مساعدة موظفيها على تحسين أدائهم الوظيفي، ومن ثمَّ زيادة الأداء الوظيفي والإنتاجية لديهم.

2.4. تحسين الاحتفاظ بالموظفين: يمكن أن يؤدي تزويد الموظفين بالأدوات والدعم الذي يحتاجون إليه للنجاح في مهامهم الوظيفية إلى زيادة الرضا الوظيفي لديهم وتقليل معدلات التسرب الوظيفي.

3.4. زيادة رضا العملاء: يمكن أن يؤدي تحسين أداء الموظفين إلى تحسين الخدمة التي يقدمونها وزيادة جودتها، مما يؤدي بدوره إلى زيادة رضا العملاء.

4.4. زيادة القدرة التنافسية للمنظمة: من خلال تحسين الأداء الوظيفي، يمكن للمنظمات أن تصبح أكثر تنافسية ونجاحًا في سوق العمل.

4.5. تحسين الأداء التنظيمي: يمكن أن تؤدي الإدارة الفعالة للأداء الوظيفي إلى تحسين الأداء التنظيمي، ومن ثمَّ زيادة نمو المنظمة وأرباحها.

5- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يذكر الخطيب أن الأداء الوظيفي يتأثر بعدة عوامل أهمها:

1.5. العوامل الفنية: وتشمل التقدم التكنولوجي والمواد الخام والهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل.

2.5. العوامل الانسانية: وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل. (الخطيب، مرجع سابق، ص 109).

6- مؤشرات الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الأساسي للحكم على فاعلية العاملين بالوحدات الادارية من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها:

الفعالية: وهي الوصول إلى تحقيق الأهداف في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب علمي متقدم ووفق لهذا المفهوم فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا

الكفاءة: وتشير إلى القدرة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الموظف عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال (الشوابكة، 2008، ص 89).

7- عناصر الأداء الوظيفي:

ويبرز درة عناصر الأداء الوظيفي من خلال النقاط التالية :

1.7. كفايات الموظف: وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم . وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف.

2.7. متطلبات العمل (الوظيفة) وهذه تشمل المهام والمسئوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

3.7. بيئة التنظيم: وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال. (درة، 1982، ص 43).

8- تقييم الأداء الوظيفي:

يذكر زويلف أن من أهم الفوائد التي يمكن للدارة الحصول عليها من خلال تقييم الأداء الوظيفي هي:

1.8. تعزيز الروح المعنوية: عند شعور العاملين بأن جهودهم وطاقاتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام من التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين ورؤسائهم من قبل الادارة فإن جوا .من التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين ورؤسائهم.

2.8. إشعار العاملين بمسئولياتهم: عندما يشعر الفرد بأن نشاطه وأدائه في العمل هو موضع تقييم من قبل رؤسائه فإنه سوف يشعر بمسئوليته تجاه نفسه وتجاه العمل.

3.8. وسيلة لضمان عدالة المعاملة: حيث تضمن الدارة عند استخدامها أسلوبا موضوعيا لتقييم الأداء أن يحصل كل فرد على ما يستحقه من ترقية أو علاوة على أساس جهده وكفاءته في العمل. (درة، 1982، ص 43).

9- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

لقد لقي الأداء الوظيفي من قبل المفكرين وأصحاب المنظمات والباحثين اهتماما كبيرا حيث تعددت النظريات التي تناولته بتعدد المداخل النظرية والآراء، وذلك على اعتبار أنه الركيزة التي يقوم عليها الإنتاج وتحقيق الأهداف التنظيمية. وفيما يلي سوف يتم التطرق إلى بعض النظريات المفسرة للأداء الوظيفي وفقا لآراء وأفكار كل من المدرستين الكلاسيكية والسلوكية.

1.9. النظرية الكلاسيكية:

وسوف تعرض ضمن هذه المدرسة النظريات التالية: نظرية الإدارة العلمية، نظرية المبادئ الإدارية. ولقد اعتمدت هذه المدرسة عددا من الافتراضات حول المنظمات والأفراد أهمها:

* نظرت للإنسان نظرة سلبية محدودة واعتبرته كائنا اقتصاديا يمكن التأثير على سلوكه عن طريق الجور والحوافز المادية فقط.

* نظرت للمنظمة على أنها تعمل في محيط مغلق وال تتفاعل مع البيئة الخارجية.

* اعتبرت أن أعمال المنظمات معروفة وذات طبيعة روتينية.

- * رأت أن هناك أسلوباً أمثل لأداء العمل يمكن تطبيقه عالمياً.
- وتقوم نظريات هذه المدرسة على مجموعة من المرتكزات هي:
- * الإشراف والرقابة.
- * تدرج السلطة.
- * تقسيم العمل.
- * التخصص. (حسين، 2003، ص 22).

1.1.9. نظرية الإدارة العلمية: اقترنت هذه النظرة بالأمريكي فريدريك تايلور الذي كان مهندساً ميكانيكياً في شركة الفولاذ والفحم بولاية بنسلفانيا الأمريكية. وكننتيجة لملاحظاته المكثفة لأساليب العمل في ذلك الوقت أصبحت لديه قناعة بأن الإنتاجية الفعلية للعامل متدنية بالمقارنة مع ما يمكن إنتاجه فباشراً في تطبيق الأسلوب العلمي في ورشة العمل، وكانت لديه رغبة جامحة في إيجاد الطريقة المثلى لأداء العمل. (حسين، مرجع سابق، ص 22).

فقام بدراسات عديدة حول طرق أداء الأعمال، وحركات العامل ودراسة الوقت اللازم للإنتاج. وتوصل في النهاية إلى أربعة مبادئ سماها بالمبادئ العلمية للعمل وهي:

- * إحلال الطرق العلمية محل الطرق البدائية والعشوائية أو القواعد التقديرية في تقويم العمل (أداء العمل).

- * تقسيم العمل بين العمال والمديرين بشكل عادل بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط والإشراف ويتولى العمال مسؤولية التنفيذ.

- * اختيار العمال وتدريبهم على أساس الطرق العلمية.

- * التعاون بين العمال والإدارة على أساس الطرق العلمية، وذلك لتحقيق الأهداف التنظيمية.

إذا من خلال هذه المبادئ يلاحظ أن تايلور ركز على إتباع الأسلوب العلمي في اختيار الموظفين وفي التعاون بين الإدارة والعاملين وعلى التخصص في أداء العمل بحيث أوكل أمور التخطيط والإشراف للإداريين، وأوكل التنفيذ للعاملين وذلك لضمان الوصول إلى الطريقة المثلى لأداء العمل. (موسى، 2005، ص 27).

2.1.9. نظرية المبادئ الإدارية:

ويطلق عليها أيضا اسم (العملية الإدارية): تنسب هذه النظرية إلى الفرنسي (هنري فايول) الذي كان مهندسا، عمل لمدة طويلة في أحد مناجم الفحم بفرنسا وقد سعى إلى تطوير نظرية عامة للإدارة تركز على أربعة عشر مبدأ: 3 عالميا. يمكن تعليمها في الكليات والجامعات وهذه المبادئ هي:

- * تقسيم العمل،
- * السلطة (تكافئ السلطة والمسؤولية)،
- * الانضباط
- * وحدة الأمر
- * وحدة التوجيه
- * خضوع المصلحة العامة
- * مكافأة الأفراد تعويضهم لقاء خدماتهم
- * المركزية تحقيق الدرجة المثلى من المركزية لكل موقف
- * التسلسل الهرمي تدرج السلطة
- * الترتيب والنظام
- * العدالة
- * الاستقرار الوظيفي
- * المبادرة المبادأة
- * روح الفريق.

وقد ركز(فايول) على أداء المديرين وليس على أداء الأفراد وذلك من خلال كتابه الإدارة الصناعية والعامة.

وصنف الوظائف الأساسية للإدارة إلى: التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق، الرقابة كما صنف أنشطة المنظمة ككل إلى ست مجموعات وهي:

- * (أنشطة فنية) الإنتاج والتصليح
- * (أنشطة تجارية) البيع والشراء والمبادلة

- * (أنشطة مالية) تأمين رأس المال واستخدام الأموال
- * (أنشطة محاسبية) تقدير التكاليف والإحصاءات
- * (أنشطة الضمان) والوقاية حماية الممتلكات والأشخاص
- * (أنشطة إدارية) التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق والرقابة. (موسى، 2005، ص 28).

2.9. المدرسة السلوكية:

لقد ركزت المدرسة الكلاسيكية بمختلف نظرياتها واتجاهاتها الفكرية على الرشد والعقلانية لتحقيق الكفاية الإنتاجية من خلال الاهتمام بتقسيم العمل والتخصص الوظيفي والتسلسل الرئاسي والتنسيق والتأكيد على القوانين والأنشطة، إلا أنها أهملت الجانب السلوكي للأفراد والجماعات في منظمات العمل، وقد جاءت أفكار وآراء نظريات المدرسة السلوكية كرد فعل لما جاءت به المدرسة الكلاسيكية حول العنصر البشري وما يتعلق به من أداء وتنظيم للعمل . فتركز اهتمام منظري المدرسة السلوكية على دراسة وتحليل سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة باستخدام المنهجية العلمية بهدف مساعدة المديرين على فهم هذا السلوك ليكونوا قادرين على تعديله بما يخدم أهداف المنظمة، وينتمي معظم الكتاب والباحثين في هذه المدرسة إلى علم النفس، وعلم النفس الاجتماعي، وعلم الاجتماع، وضمن هذه المدرسة سيتم التطرق بإيجاز إلى:

- * حركة العلاقات الإنسانية.
- * نظرية الحاجات لإبراهام ماسلو.
- * نظرية العاملين لفريدريك هرزبورغ. (حسين، 2003، ص 24).

1.2.9. حركة العلاقات الإنسانية:

ظهرت حركة العلاقات الإنسانية نتيجة الدراسات والتجارب الشهيرة التي أقيمت في مصانع وهاوثورن التابعة للشركة الكهربائية الغربية في شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية .وقد أجريت هذه الدراسات في الفترة الممتدة بين (1927/1932) ، وكانت التجارب تحت إشراف إلتون مايو وزملائه الذين حاولوا في بداية الأمر اختبار فرضية حول العلاقات بين الظروف الفيزيكية للعمل والأداء وبالتالي إمكانية تأثير هذه الظروف على إنتاجية العامل. وبعد ذلك

تطورت هذه الدراسات لتشمل جماعات العمل من حيث البناء والروح المعنوية والاتجاهات، والقيم، والمعايير والدافعية. وقد توصل فريق البحث من خلال التجارب الامبريقي إلى بعض النتائج منها:

* أن العمل الذي يؤديه العامل لا يمكن تحديده وفقا لقدرته الفيزيقية فقط، ولكن لا بد من الأخذ بعين الاعتبار الأوضاع الاجتماعية التي تحيط بمجال العمل.

* للمكافآت غير الاقتصادية (المعنوية) تأثيراتها الهامة في تحديد الدافعية وتحقيق مزيد من الإشباع النفسي للعامل. بمعنى أن هذه المكافآت ترفع الروح المعنوية للموظف وهذا يساعد على تحسين أدائه وبالتالي زيادة إنتاجيته.

* لا يتحقق التخصص المميز عن طريق الكفاءة في تقسيم العمل فقط فللعامل نصيب في تحديد هذا التخصص من خلال نظرهم، أي أنه من الأفضل إشراك العامل في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل وتقسيمه، وكيفية انجازه وما إلى ذلك.

* هذا وقد أثبتت تلك التجارب الدور الفعال الذي تلعبه الجماعات غير الرسمية في المنظمة العمل والتي يمكن اعتبارها استجابة لحاجة العمال لإبراز عواطفهم وانفعالاتهم.

وقد لخص شنيدر وظيفة الجماعة غير الرسمية في العمل على أنها تقدم للعمل ما يلي :

* تخفيف الشعور بالتعب والملل.

* توفير الفرص لتشكيل وضع الفرد (بمعنى تحديد مكانة الفرد).

* توفير الأمان للفرد.

وعليه وحسب ما جاء به إلتون مايو أن الأفراد في مختلف المنظمات يميلون إلى تشكيل جماعات غير رسمية، تلقائية تعمل على شحن قيمهم وتجعلهم يؤدون وظائفهم في أجواء أحسن. (حسين، مرجع سابق، ص 25).

2.2.9. نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو:

تقوم هذه النظرية على ترتيب حاجات الفرد إلى خمسة انواع وذلك حسب التسلسل الذي قدمه

إبراهام ماسلو سنة 1954:

* الحاجة الى تحقيق الذات

* حاجات احترام الذات

* الحاجات الاجتماعية

* حاجات الأمان

* الحاجة الفيزيولوجية. (محمد، 2007، ص 100-101).

3.2.9. نظرية العاملين لهرزبورغ:

اقترح فريدريك هرزبورغ سنة 1959 نظرية العاملين، وذلك لأنها تقتض أن للفرد حاجات فطرية، يجب إشباعها وهذه الحاجات يمكن تصنيفها على مجموعتين هما:

* **حاجات صحية:** ويطلق عليها أيضا "الحاجات الوقائية" وهي ضرورية لتوفير محيط ملائم لحياة وعمل الفرد، وتتمثل الحاجات الصحية في ميدان العمل في كل من: الأجر، ظروف العمل الأمان، زملاء العمل... الخ.

* **حاجات دافعة:** تمثل حاجات ذات مستوى أعلى وهي تميز الإنسان عن باقي الحيوانات حيث تتمثل في رغبات فطرية في النمو بالنسبة لمختلف المجالات بحيث تدفعه إلى البحث عن المسؤولية والاستقلالية وقبول التحدي الذي يطرح في مجال العمل. وتدعو هذه النظرية إلى رفع الأفراد من المستوى الأول إلى المستوى الثاني وذلك لتحقيق دافع ذاتي لهؤلاء الأفراد مما يجعلهم يبذلون جهد أكبر، وبالتالي الوصول إلى أداء وظيفي أفضل ولتحقيق ذلك يقترح هرزبورغ إغناء مراكز العمل بحيث تصبح جذابة ومغرية للموظف. (مصطفى، 1992، ص 104-105).

10- محددات الأداء الوظيفي: هناك بعض الاختلاف في وضع المحددات الخاصة بالأداء الوظيفي وفيما يلي سوف يتم عرض رأيين بهذا الصدد:

1.10. الرأي الأول: يقوم هذا الرأي على وجهة نظر مفادها أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية وهي:

* **الدافعية:** وهذا المحدد يوجب أن يتوفر الدافع نحو العمل لدى الفرد.

* **مناخ أو بيئة العمل:** يجب أن يتم تهيئة مناخ العمل المناسب بحيث يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد التي هي انعكاس لدافعه نحو العمل.

* **قدرة الفرد على أداء العمل:** أي يجب أن يتوفر لدى الفرد القدرة على أداء العمل المحدد له. إذن فمحصلة تفاعل الدافع الفردي من ناحية ومناخ العمل من ناحية أخرى هي الشعور بالرضى عن العمل أو الاستياء العام منه، وهذا حسب مقياس دافعية الفرد للعمل من حيث القوة والضعف، أو حسب مدى توفر الشروط الفيزيائية المعنوية الملائمة داخل بيئة العمل. إضافة إلى القدرات الواجب توفرها في الفرد أثناء العمل مما يسهل عليه قياس مستوى الأداء.

2.10. الرأي الثاني:

الرأي الثاني: فيما يرى البعض الآخر أن سلوك الأداء الوظيفي تحدده ثلاث عناصر أساسية وهي:

* **الجهد المبذول:** يعكس هذا المحدد درجة حماس الفرد لأداء العمل، بمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

* **قدرات الفرد:** وهي تعكس ما لدى الفرد من خبرات ومهارات وخصائص شخصية تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

* **إدراك الدور:** ويتضمن هذا المحدد تصورات وانطباعات الفرد عن المهام والأنشطة التي منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يؤدي بها دوره في المنظمة. (محمد، 2007، ص 107).

خلاصة:

تعليقا على ما سبق يمكن القول بأن هناك تقارب بين وجهتي النظر فيما يخص محددى الأداء المتمثلين في قدرات الفرد وكذلك الجهد المبذول الذي يعكس حسب الرأي الثاني.

* مستوى دافعية الفرد لأداء عمله. فيما يبدو الاختلاف قائما بين المحدد المتعلق بإدراك الدور حسب الرأي الثاني الذي يقابله مناخ أو بيئة العمل حسب الرأي الأول حيث يمكن تحديد * مستوى الأداء بشكل أفضل بناء على مدى إدراك الفرد لدوره. في حين قد يصعب تحديد * مستوى الأداء بناء على ضرورة إدراك الفرد لبيئة العمل وكل ما يتعلق بها من جوانب مادية أو معنوية. وعلى كل حال فإن عدم إدراك الفرد لدوره أو ارتياحه في بيئة العمل قد يسبب له ضغوط عمل بإمكانها أن تنعكس سلبا على أدائه برغم توفر عنصري القدرات، والدافعية أو بذل الجهد.

المراجع:

- * بوعطيط، جلال الدين. (2009). *الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي*. رسالة ماجستير غير منشوره. كلية العلوم النفسية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- * درة، عبد الباري (1982). *العامل البشري والانتاجية في المؤسسات العامة*. عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.
- * المير، عبد الرحيم. (1995) *العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة*. مجلة الدارة العامة، الرياض، معهد الدارة العامة، 2 35، 241 - 207
- * ناصر، حسن (2010). *الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة
- * الصرايرة، خالد (2011). *الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية الرسمية*، مجلة جامعة دمشق، 27، 235 - 223
- * الشوابكة، خالد (2008). *العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية*. رسالة ماجستير غير منشورة، الدارة العامة، الجامعة الأردنية، الأردن.
- * الخطيب، ركان (2008). *أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة ميدانية على عينة موظفي مجموعة الاتصالات الأردنية*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، عمان.
- * حسين حريم: (2003) *إدارة المنظمات منظور كلي*، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع.
- * موسى خليل: (2005) *الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة*، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

*مصطفى عشوي (2005) *أسس علم النفس الصناعي التنظيمي*، المؤسسة الوطنية لكتاب، الجزائر.

* محمد بهجت رجاء الله كشك (2007) *المنظمات وأسس إدارتها*، المكتب الجامعي الحديث، دط، الإسكندرية.



الباب الثاني

الجانب التطبيقي





الفصل الرابع منهجية

الدراسة وإجراءاتها

الفصل الثامن: منهجية الدراسة

- 1- تمهيد
- 2- منحج الدراسة
- 3- مجتمع البحث
- 4- عينة الدراسة
- 5- حدود الدراسة
- 6- الدراسة الاستطلاعية
- 8- أدوات الدراسة
- 9- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس
- 10- الأساليب الإحصائية
- 11- خلاصة

1- تمهيد:

تعتمد هذه الدراسة على منهج البحث الوصفي، فضلا عن منهج البحث الميداني، وذلك من خلال تعاملها ومعالجتها للمعلومات والبيانات التي سيتم الحصول عليها، حيث يتمثل البحث الوصفي بإجراءات المسح المكتبي واستطلاع فحوى التوجهات النظرية والميدانية السابقة ذات العلاقة بمضمون الدراسة ومتغيراتها، أما المنهج الميداني فيعتمد على إجراء مسح استطلاعي لأفراد عينة الدراسة، والتحليل العلمي للبيانات والإجابات المجمعة إزاء الاستبيانات الموزعة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات.

2- منهج الدراسة:

ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في البحث كونه سيتناول الفروق الموجودة بين افراد العينة في متغيرات الدراسة: التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي. ويعبر عن هذه المتغيرات كماً وكيفاً، فهو أسلوب من أساليب البحث الذي يدرس الظاهرة دراسة كيفية توضح خصائصها ودراسة كمية توضح حجمها وتغيراتها (عطوي جودت، 2007، ص 173). ويعد المنهج الوصفي أكثر المناهج شيوعاً وانتشاراً واستخداماً في الدراسات التربوية والنفسية بصفة خاصة والاجتماعية بصفة عامة، ويركز على ما هو كائن في وصفه وتفسيره للظاهرة موضوع البحث، ويعبر المنهج الوصفي عن جمع البيانات بنوعها الكيفي والكمي حول الظاهرة محل الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها، وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى والوصول إلى تعميمات (حسن محمد عبد الباسط، 1990، ص 198).

3- تقديم مجتمع البحث: يواجه الباحث عند قيامه بالدراسة الميدانية لبحثه عدة صعوبات من بينها كبر حجم مجتمع الدراسة، ضيق الوقت المخصص لإنجازها، تكلفة البحث، وهذا ما يدفعه الاستعانة بجزء من افراد المجتمع الدراسة ويسمى هذا الجزء بعينة الدراسة، ويتكون المجتمع البحث الحالي، من مجموعة عمال اتصالات الجزائر، PTTI ممن تتراوح أعمارهم بين 25 الى 45 سنة والتابعة لوزارة البريد والمواصلات حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

4 - عينة الدراسة: العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه، ولكنها واعي تراعي فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع

الأصلي وعليه يمكن أن نعرف العينة: بأنها "مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية، إنها جزء من الكل، بمعنى آخر، هي مجموعة من افراد المجتمع تكون ممثلة له، لتجري عليها الدراسة (عمار بوحوش، 1995، ص152). ولقد أصبحت العينات أساسا في الكثير من الدراسات النظرية والعلمية، حيث يعتمد عليها الباحثون كونها توفر الكثير من الوقت والجهد والمال. وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على، العينة العشوائية حيث بلغ عددها 32 فرد.

5- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:

أ- **الحدود الزمنية:** امتدت الفترة الزمانية للدراسة حوالي 05 أشهر من شهر جانفي 2025 إلى ماي 2025، مقسمة إلى قسمين:

الفترة الأولى: حيث قمنا فيها بجمع أكبر قدر من البيانات المتعلقة بالموضوع قصد الإحاطة والإلمام قدر الامكان بمشكلة الدراسة وكذا القيام بالدراسة الاستطلاعية، حيث امتدت على مدى شهرين من شهر جانفي 2025 إلى شهر مارس 2025.

الفترة الثانية: وهي الفترة الخاصة بتطبيق الأدوات وتحليل النتائج والخروج باستنتاجات المتعلقة بالدراسة على العينة المختارة، وقد امتدت الفترة حوالي 3 اشهر، من شهر مارس 2025 إلى شهر ماي 2025.

ب- **الحدود المكانية:** تمثلت في الشركة الوطنية اتصالات الجزائر PTTI - بمدينة الاغواط-

الحدود البشرية: عينة الشركة الوطنية اتصالات الجزائر PTTI، تكونت من 32 فردا معظمهم من ذوي الخبرة لا تقل عن 5 سنوات، حيث تتراوح أعمارهم بين 25 إلى 45 سنة.

6- **الدراسة الاستطلاعية:** إن من بين الخطوات التي يقوم عليها أي بحث علمي الدراسة الاستطلاعية، لما لها من أهمية، فمن خلالها يمكن للباحث الحصول على معطيات مختلفة تمكنه من إدراك مختلف أبعاد المشكل المطروح للدراسة، كما تمكنه من القيام بالمعالجة الصحيحة لمشكلة بحثه. وتهدف الدراسة الاستطلاعية لهذا البحث إلى:

- تحديد عينة الدراسة بدقة.

- تعطينا نظرة أولية حول المتغيرات التي نريد دراستها.

- اختبار الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة.

لقد تم تطبيق أدوات البحث على عينة قوامها (13 عامل) من العاملين في الشركة الوطنية اتصالات الجزائر PTTI. مأخوذة من العينة الأصلية للدراسة.

7- وصف الأدوات جمع البيانات:

يعتبر النهج العلمي السبيل الذي يتبعه الباحث من أجل الوصول إلى تعميمات أو نتائج بطرق علمية دقيقة وكذلك هو مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية وتماشيا مع طبيعة وأهداف موضوع الدراسة تم الاعتماد على اداتين من أدوات جمع البيانات: التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي ولقد قام الباحثان بحساب الخصائص السيكو مترية لادوات القياس بطرق مختلفة ومتنوعة.

1.7. مقياس التنظيم الانفعالي: من اعداد مصطفى على رمضان مظلوم

تم إعداد أداة مقننة لقياس: تنظيم الانفعال؛ لأن هذا المتغير مهم بالنسبة لأفراد العينة، وقد تم وضع عبارات ملائمة للثقافة والمجتمع العربي. فضلا عن أن المقاييس الحالية التي تم الاطلاع عليها هي في الأساس مقاييس أجنبية، تم ترجمتها إلى العربية وتم تقنينها، ولا يوجد بالمكتبة العربية السيكولوجية - في حدود علم الباحث - مقياس بالعربية محض.

خطوات إعداد مقياس تنظيم الانفعال:

قام الباحث بإعداد هذا المقياس من خلال الرجوع إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، وما أتى من مقاييس سابقة عن تنظيم الانفعال من قبيل: استبيان التنظيم الانفعالي لجارنيفسكي وكرايجي 2007، Garnefski & Kraaij، واستبيان التنظيم الانفعالي لجروس وجوهن Gross & John, 2007 واستبيان التنظيم الانفعالي للمراهقين لكوستيك Kostiuk, 2011، واستبيان التنظيم الانفعالي المعرفي المعدل لدافيس Davies, 2013. واعتمادًا على المصادر السابقة انتهى الباحث إلى صياغة (24) عبارة تقيس تنظيم الانفعال ببعديه: إعادة التقييم المعرفي، وقمع التعبير الانفعالي، وبحيث يتضمن كل بُعد (12) عبارة، وقد راعى الباحث في ذلك دقة وسهولة ووضوح العبارات، وعدم وجود عبارات مركبة تحمل أكثر من معنى.

بعد ذلك قام الباحث بإعداد المقياس للتحكيم، فعرضه على عشرة محكمين من أساتذة علم النفس والصحة النفسية، وبناء على نتائج التحكيم تم استبعاد العبارات التي حصلت على نسبة موافقة أقل من 80% وفقاً لآراء المحكمين وعددها (3) عبارات، كذلك تم عمل التعديلات اللازمة في صياغة بعض العبارات وفقاً لآراء المحكمين، وبهذا استقر المقياس في صورته الأولية على (21) عبارة، حيث تضمن بُعد إعادة التقييم المعرفي (10) عبارات، وبُعد قمع التعبير الانفعالي (11) عبارة. علماً بأن طريقة الإجابة على عبارات المقياس هي دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً.

ولقد قام الباحث بحساب الخصائص السيكومترية للمقياس بطرق متنوعة ومختلفة لتأكد من صدقه وثباته منها: (مصطفى، (ب، س)، ص 32-34)

* صدق المحكمين:

تم تقدير صدق المحكمين، وقد سبق الإشارة إلى ذلك في إعداد الصورة الأولية للمقياس.

* **الصدق الظاهري:** قام الباحث بتطبيق الصورة الأولية للمقياس على عينة التقنين والمكونة من (100) طالب وطالبة بالفرقتين الثالثة والرابعة بكلية التربية بينها متوسط أعمارهم (21.107) بانحراف معياري قدره (0.654) بهدف التعرف على مدى تفهم أفراد عينة التقنين لعبارات وتعليمات المقياس، وقد اتضح منها أن العبارات والتعليمات تتميز بالوضوح والفهم لجميع أفراد العينة، علماً بأنه تم استبعاد هذه العينة من العينة الإجمالية التي تم فيها اختيار عينة الدراسة.

* **الصدق الذاتي:** ويحسب الصدق الذاتي أو الداخلي بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات (البيهي، 1979)، وبالتالي فإن الصدق الداخلي لمقياس تنظيم الانفعال (إعادة التقييم المعرفي) هو (0.81)، والصدق الداخلي لمقياس تنظيم الانفعال (قمع التعبير الانفعالي) هو (0.90)، وهما نسبتان عاليتان تجعل المقياس صالحاً لقياس ما وضع لقياسه.

* **صدق المقارنة الطرفية:** قام الباحث بترتيب درجات أفراد عينة التقنين ترتيباً تنازلياً في كل بُعد من بُعدي المقياس، ثم قام بتحديد 27% من العدد الكلي للدرجات من أول الترتيب

التنازلي ومن آخره، أي تم تحديد أول (27) فرد من الترتيب كأفراد المستوى الميزاني المرتفع، وآخر (27) فردًا من الترتيب كأفراد المستوى الميزاني المنخفض، وبعد ذلك تم حساب الفرق بين متوسطي درجات الأفراد في مستوى الميزانيين عن طريق استخدام اختبار "ت"

اما ثبات المقياس: فقد تم باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ببرنامج التحليل الإحصائي للبيانات (SPSS18) وقد بلغت درجة ثبات بُعد إعادة التقييم المعرفي (0.609)، وبُعد قمع التعبير الانفعالي (0.725) وهما قيمتان تجعلنا نطمئن إلى استخدام هذا المقياس للقياس في هذه الدراسة. (مصطفى، (ب، س)، ص 32-34)

2.7. مقياس الأداء الوظيفي (احمد عارف صلاح) ولقد قام الباحث بحساب الخصائص السيكومترية لادوات القياس بطرق مختلفة ومتنوعة منها:
- **صدق المقياس:** لقد تم التحقق من صدق مقياس.

* صدق المحكمين

* صدق البناء الداخلي.

2- ثبات المقياس بطرق التالية:

* طريقة اعادة الاختبار

* الثبات بطريقة الاتساق الداخلي

* طريقة التجزئة النصفية

8- الخصائص السيكومترية لادوات القياس: بما ان أدوات الدراسة قد سبق وطبقت في بيئة جزائرية وتنوعت فيها طرق قياس صدقها وثباتها فان الطالبان اعتمدا على طريقة حساب الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية ولقد دلت النتائج على:

8-1- صدق مقياس التنظيم الانفعالي: تم حساب معامل الصدق التمييزي بطريقة

المقارنة الطرفية والجدول التالي يبين ذلك:

المجموع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مج الدنيا	6	42.83	3.41	-11.513	10	0.000 دالة
مج العليا	6	47.66	5.37			

الجدول رقم (01) يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس التنظيم الانفعالي

يتضح من الجدول علاه أن قيمة (ت) تساوي 11.513 - عند درجة حرية 10 ومستوى الدلالة 0.000 وهذا يدل أن قيمة (ت) دالة عند مستوى 0.01 وعليه فإن الاختبار يتميز بدرجة مقبولة من الصدق التمييزي، وقابل للتطبيق.

8-2- ثبات المقياس: يقصد بثبات الاختبار " أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس افراد العينة وفي نفس الظروف وقد قامت الطالبان بحساب معامل الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح ذلك:

الفا كرونباخ	N
0.89	20

الجدول رقم (02) يوضح ثبات لمقياس التنظيم الانفعالي بطريقة الفا كرونباخ

ومن خلال عرض النتائج أعلاه يتضح لنا ان المقياس يتمتع بثبات عالي قدر ب 0.90 وهذه الدرجة تسمح بتطبيقه على افراد عينة دراستنا.

8-3- صدق مقياس الأداء الوظيفي: تم حساب معامل الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية والجدول التالي يبين ذلك:

المجموع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مج الدنيا	6	48,15	3,12	-9,562	10	0.000 دالة
مج العليا	6	59,12	5,40			

الجدول رقم (03) يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس الأداء الوظيفي

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (ت) تساوي 9,562- عند درجة حرية 10 ومستوى الدلالة 0.000 وهذا يدل أن قيمة (ت) دالة عند مستوى 0.01 وعليه فإن الاختبار يتميز بدرجة مقبولة من الصدق التمييزي، وقابل للتطبيق.

8-4- ثبات المقياس: يقصد بثبات الاختبار " أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس افراد العينة وفي نفس الظروف وقد قام الطالبان بحساب معامل الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح ذلك:

الفا كرونباخ	N
0.80	20

الجدول رقم (04) يوضح ثبات لمقياس الأداء الوظيفي بطريقة الفا كرونباخ

ومن خلال عرض النتائج أعلاه يتضح لنا ان المقياس يتمتع بثبات فوق المتوسط قدر ب 0.80 وهذه الدرجة تسمح بتطبيقه على افراد عينة دراستنا.

9- الأساليب الإحصائية:

الأساليب الإحصائية:

لقد تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية وهي الأكثر مناسبة لنوعية الفروض ونوعية البيانات المستخدمة في الدراسة الحالية:

أ- المتوسط الحسابي:

يعرف البعض المتوسط الحسابي لمجموعة الدرجات أو القيم بأنه القيمة التي وزعت على كل فرد من افراد العينة لكان مجموع هذه القيم هو المجموع الحقيقي للقيم الأولى. (محمود أبو النيل، 1987، ص101).

ب- الانحراف المعياري:

هو عبارة عن مقياس لمبلغ تشتت الدرجات أو انتشارها أو تبعثرها أو بعد كل منها عن المتوسط الحسابي للمجموعة التي تنتمي إليها، وبلغة علم النفس والتربية الانحراف المعياري هو المعيار الذي يوجد بين أفراد الجماعة من فروق فردية، وبالتالي يكشف لنا حجمه عن تجانس المجموعة أو عدم تجانسها أو عدم تجانسها أو ما يوجد من انسجام بين أفرادها في الظاهرة المقاسة من عدمه. (العيسوي، 1997، ص160).

ج- معامل الارتباط بيرسون:

يستخدم لإيجاد العلاقة بين مجموعتين من الدرجات، وقيمة تتراوح ما بين (-1) و (+1)، فالقيمة (-1) ارتباط تام سالب، والقيمة (+1) تعنى ارتباط تام موجب، والقيمة (0) تعني عدم وجود ارتباط بين متغيرين. (صلاح الدين علام، 2000، 119-120).

د- معامل التصحيح سبيرمات براون:

المعادلة هي كالتالي:

حيث أن:

2: عدد أقسام الاختبار.

ر $= 1/2$ = معامل الارتباط بين نصفي الاختبار.

ر1: معامل ثبات الاختبار كله.

هـ- اختبار الفروق T. Test:

يستخدم اختبار (T) كوسيلة لمعرفة الفرق بين المجموعتين، عما إذا كان هذا الفرق فرقا جوهريا... أي له دلالة احصائية أم لا، فإذا كان له دلالة احصائية فمعنى هذا الفرق فرق حقيقي، إما إذا كان هذا الفرق ليس جوهريا، أي ليس حقيقيا، فان هذا يعني أن الفرق سوف يختفي عند إجراء هذا البحث عدة مرات. (عباس محمود عوض، 1990، ص141).

و- تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA):

يستخدم لمقارنة عدة متوسطات لأكثر من مجتمعين، والأسلوب المتبع في ذلك يقيس اختبار تحليل التباين الأحادي تأثير عامل واحد مكون من عدة مستويات (متغير مستقل نوعي فيه مكون من ثلاث فئات فأكثر) على عامل آخر (متغير تابع متصل). (عماد نشوان، 2005، ص91).

ي- برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي SPSS 19.0:

SPSS هي الحروف الأولى للعبارة Statistical package for social science وتعني الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية، وهو من أكثر البرامج الاحصائية استخداما في المجالات

النفسية والتربوية والاجتماعية والاقتصادية والتجارية والزراعية والهندسية والطبية لإجراء التحليلات الإحصائية المختلفة. (السيد أبو هاشم، 2009، 4).

خلاصة الفصل:

كان الهدف من عرضنا لهذا الفصل الذي يعتبر أول خطوة من خطوات الجانب التطبيقي للدراسات العلمية، هو عرض منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية، بدءا بالمنهج المناسب لعملية التحليل ثم حدود الدراسة - زمنيا، مكانيا، بشريا-، وبعد ذلك وصف عينة الدراسة المستخدمة وخصائصها مرورا بالدراسة الاستطلاعية التي أسهمت كثيرا في التأكد من صلاحية الأدوات المستعملة في جمع البيانات من خلال قياس خصائصها السيكو مترية الصدق والثبات وانتهاء بالأساليب الإحصائية المستخدمة والتي تناسب نوع الفروض في الدراسة الحالية.

مراجع الفصل:

- * أحمد عارف صلاح (ب-س) دور توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن.
- * جودت عزت عطوي، (2007)، أساليب البحث العلمي، طبعة 01، دار الثقافة، عمان،
- * حسن محمد عبد الباسط (2007) أصول البحث الاجتماعي، ط11، مكتبة النهضة الإسلامية، عمان.
- * محمود السيد أبو النيل (1987) الإحصاء النفسي والاجتماعي والتربوي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
- * أبو نيان، ابراهيم، (2001) صعوبات التعلم – طرق التدريس والاستراتيجيات المعرفية، الرياض – المملكة العربية السعودية: أكاديمية التربية الخاصة، الطبعة الأولى.
- * عبد الرحمن العيسوي (1997) منهجية البحث العلمي والأساليب الإحصائية، ط1، دار المعرفة الجامعية، مصر.
- * صلاح الدين محمود علام (2000) القياس والتقويم التربوي والنفسي، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
- * عباس محمود عوض (1999) علم النفس الإحصائي، ب ط، دار المعرفة الجامعية، مصر.
- * عماد نشوان (2005) الدليل العملي لمقرر الإحصاء التطبيقي، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.



الفصل الخامس

نتائج الدراسة

الفصل الخامس: نتائج الدراسة

- 1- تمهيد
- 2- عرض نتائج الفرضية الاولى
- 3- عرض نتائج الفرضية الثانية
- 4- عرض نتائج الفرضية الثالثة
- 5- عرض نتائج الفرضية الرابعة
- 6- عرض نتائج الفرضية الخامسة

تمهيد:

تسعى الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى التنظيم الانفعالي و الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط ، لذا كان على الطالبان بعد تطبيق أدوات الدراسة على العينة ، و القيام بتصحيحها وتفرغها و إخضاعها للمعالجة الإحصائية بناء على متطلبات فرضيات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تقومان بمرحلة أخرى تتبع الجانب التطبيقي تتعلق ، بعرض النتائج المتحصل عليها وتحليلها ، حيث سيتم عرض نتائج كل فرضية من فرضيات الدراسة على حدا مع التحليل والتفسير المناسب ، وبعد ذلك يتم عرض الاستنتاج العام وفيه تجميع لكافة ما حوته الدراسة من نتائج.

1- عرض النتائج وتحليلها:

بعد تطبيق الاختبار على العينة المدروسة، والحصول على البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تأتي مرحلة عرض النتائج وتحليلها، بحيث سيتم عرض بيانات كل فرضية من فرضيات الدراسة وإعطاءها التحليل الإحصائي المناسب.

1.1. عرض نتائج الفرضية الأولى: مستوى التنظيم الانفعالي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر مرتفع. وللإجابة عن هذا السؤال تم تفرغ درجات استجابات أفراد العينة على مقياس التنظيم الانفعالي وتحليلها إحصائياً، ولتحديد مستوى المتغير يعتبر المتوسط الحسابي محكاً في تحديده.

العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت.	الدلالة sig	المستوى
التنظيم الانفعالي	32	63	49.81	9.895	31	-11.66	منخفض

الجدول رقم (05) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد عينة الدراسة على

أبعاد مقياس التنظيم الانفعالي

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان المتوسط الفرضي المحسوب بلغ 63 وأن المتوسط الحسابي قد بلغ 49.81 في حين كان الانحراف المعياري قد بلغ 9.895 عند درجة الحرية 31 في حين بلغت قيمة ت -11.66 عند مستوى 0.00.

يتضح من خلال عرض نتائج الفرض الاول أن مستوى التنظيم الانفعالي منخفض لدى افراد العينة، وعليه لم تتحقق الفرضية.

2.1. عرض نتائج الفرضية الثانية: مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر مرتفع. وللإجابة عن هذا السؤال تم تفرغ درجات استجابات أفراد العينة على مقياس الولاء التنظيمي وتحليلها إحصائياً، ولتحديد مستوى الأداء الوظيفي يعتبر المتوسط الحسابي محكاً في تحديد المستوى المنخفض والمرتفع.

العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت.	المستوى
32	45	59.09	6.80	31	8.817	مرتفع

الجدول رقم (06) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

أبعاد مقياس الأداء الوظيفي

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي قد بلغ 59.09 فين كان الانحراف المعياري قد 4.90 عند درجة الحرية 31 اما قيمة ت فقد بلغت 8.176 عند مستوى 0.00. يتضح من خلال عرض نتائج الفرض الثاني أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر، وعليه تحققت الفرضية.

3.1. عرض نتائج الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنظيم الانفعالي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية. وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بإخضاع الفرضية للمعالجة الإحصائية والإيجاد دلالة الفروق بين أفراد العينة قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين ANOVA وفي الجدول أسفله عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة - ف	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	46.765	2	23.383	0.36	0.7
بين المجموعات	1888.7	29	65.024		
المجموع	1932.5	31			

الجدول رقم (07) يوضح دلالة الفروق أفراد العينة من خلال اختبار تحليل التباين في مقياس التنظيم

الانفعالي

يتضح من الجدول رقم (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية أفراد العينة تبعا لمتغير الأقدمية في مجموع الدرجات حيث بلغت قيمة (ف) (0.36) عند مستوى الدلالة 0.07. ويمكن ارجاع هذه النتيجة الى تشابه ظروف العمل بين أفراد العينة عبر سنين العمل.

4.1. عرض نتائج الفرضية السادس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر تعزى لمتغير الأقدمية. وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الطالبان بإخضاع الفرضية للمعالجة الإحصائية والإيجاد دلالة الفروق بين أفراد العينة قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين ANOVA وفي الجدول أسفله عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة - ف	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	203.32	2	101.659	5.425	0.01
بين المجموعات	543.4	29	18.738		
المجموع	746.72	31			

الجدول رقم(10) يوضح دلالة الفروق أفراد العينة من خلال اختبار تحليل التباين في مقياس الأداء

الوظيفي

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في متغير الأقدمية حيث أن قيمة (sig) والتي تساوي 0.01 لاختبار التباين f (5.425) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وعليه تحقق الفرض. وبما أنه توجد فروق بين أفراد العين في الأداء الوظيفي لجأنا إلى تحديد اتجاه الفروق بواسطة المقارنات البعدية مستخدمين اختبار (تحليل المقارنات البعدية). والجدول التالي يوضح النتائج:

المقارنات الثنائية	فروق المتوسطات	sig	الدالة
فئة 1.4	7-5	0.511	دالة
	10-8	0.223	دالة
فئة 7-5	4-1	0.511	دالة
	10-8	0.01	دالة
فئة 10-8	5-7	0.223	دالة
	4-1	0.01	دالة

جدول رقم (11) يوضح نتائج تحليل المقارنات البعدية

وباستعراض نتائج يتبين من الجدول أعلاه أن كل الفروق دالة احصائيا في المقارنات المتعددة البعدية لكل الفئات عند 0.01 كما نلاحظ ان كل الفروق المسجلة كانت لصالح فئة (7-5). سنوات اقدمية.

5.1. عرض نتائج الفرضية الخامسة: التذكير بالفرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر. وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الطالبان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين مقياسين المتغيرين وفي الجداول أسفله عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الاحصائية.

معامل الارتباط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05
0.49	9.69	57.91	32	التنظيم الانفعالي
	5.70	49.09	32	الأداء الوظيفي

** دالة عند 0.01 جدول رقم (10): يوضح العلاقة بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي

يتضح من الجدول أعلاه انه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 بين متغيري الدراسة لدى افراد العينة حيث بلغ معامل الارتباط. (0.49). وبالتالي تحققت الفرضية. القائلة بوجود علاقة ارتباطية.



الفصل السادس

مناقشة النتائج

الفصل العاشر: نتائج الدراسة

- 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
- 6- استنتاج عام
- 7- خلاصة وتوصيات
- 8- قائمة المصادر والمراجع
- 9- قائمة الملاحق

يتضمن هذا الفصل تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات التي تحصل عليها الطالبتان في الدراسة الحالية وذلك لمحاولة معرفة العلاقة الارتباطية والفروق الموجودة بين التنظيم الانفعالي الأداء الوظيفي باختلاف الاقدمية.

1- مناقشة نتائج الفرضية الاولى: التذكير بالفرضية مستوى التنظيم الانفعالي لدى عينة من عمال اتصالات الجزائر مرتفع حيث أسفرت النتائج على أن مستوى التنظيم الانفعالي منخفض لدى افراد العينة، وعليه لم تتحقق الفرضية. وكان هذا من خلال وعرض وتفسير النتائج التي اسفرت عليها المعالجة الإحصائية وتفسر الطالبتان هذه النتائج من منطلق ان افراد العينة لا يتمتعون بمستوى عالي من التنظيم الانفعالي رغم ظروف العمل الجيدة والظروف الاقتصادية الملائمة، لان التنظيم الانفعالي هو عبارة عن مجموعة من المهارات الانفعالية والسلوكية التي تساهم في السيطرة على الخبرات والمواقف التي يمر بها الفرد، وهو مجموعة من العمليات المعرفية التي تؤثر في نوع الاستجابة الانفعالية والكيفية التي يعبر بها الأفراد عن انفعالاتهم. بأنه هو مدى قدرة الفرد على إدراك واستنتاج ما يدور في عقول الآخرين من أفكار ومشاعر ومعتقدات وانفعالات من خلال القيام بعمليات التصوير العقلي لما يدور في عقول الآخرين لمعرفة الحالات العقلية التي تقف وراءها من خلال الربط بين السلوك والخلفية الفكرية فهو عملية واعية قصدية تتطلب مجهوداً تحدث بدون وعي ويجب تقييمها ضمن سياقات محددة في ضوء الهدف التنظيمي للفرد لتحديد ما إن كانت تكيفية أو غير تكيفية. (سعيد، 2013، ص56) فالنتائج التي اسفرت عنها المعالجة الإحصائية لها دلالة نظرية حسب جراتز ورومير (Gratz & Romer, 2004) وراهمني وآخرون (Rahmani, 2018) أن الأفراد ذوي صعوبات في التنظيم الانفعالي لا يستطيعون تقبل الانفعالات، ولا يستطيعون تحديد الانفعالات السلبية ولديهم بعض المشكلات السلوكية مثل فقدان القدرة في التحكم السلوكيات الاندفاعية كالغضب والعداونية وعدم القدرة على ضبط والسيطرة على الاندفاعات مما يؤدي إلى إصابتهم ببعض المشكلات السلوكية أو إصابتهم بعض الاضطرابات النفسية. في حين وجد كل من جارنفسكي وكرايج (Garnefski & Kraij, 2006) وصالح الدين عراقي (2014) ووالاس وآخرون

(Wallace et al., 2014) إلى أن سبب صعوبات التنظيم الانفعالي للأفراد هو ارتفاع القلق لديهم مما يؤدي إلى التجنب الانفعالي لأنه يتضمن تقييمات للأفكار السلبية والمشاعر غير المرغوبة وعدم الرغبة في معاشة تلك الأحداث الخاصة وبذل الجهد للسيطرة عليها أو الهروب منها فالأفراد ذوي صعوبات التنظيم الانفعالي يعجزون عن إدراك وفهم وقبول انفعالاتهم، ويعجزون عن الاندماج في السلوكيات الموجهة الهادفة عند مرورهم بالانفعالات السلبية ويعجزون عن تعديل كثافة الاستجابة الانفعالية. نقلا عن (رحاب، 2020، ص-115 114) وهذا من خصائص صعوبات التنظيم الانفعالي لدى افراد العينة ولقد خالفت دراستنا نتائج دراسة فائق (2016) دراسة في العراق هدفت الكشف عن التنظيم الانفعالي وعلاقته بالتفكير السلبي والإيجابي لدى طلبة الجامعة حيث اسفرت نتائجها الكشف عن مستوى جيد للتنظيم الانفعالي.

2 مناقشة نتائج الفرضية الثانية: التذكير بالفرضية مستوى الأداء الوظيفي لدى افراد العينة مرتفع. يتضح من خلال عرض نتائج الفرض الثاني أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى عمال شركة اتصالات الجزائر، وعليه تحققت الفرضية، ويعزو الطالبان هذه النتيجة الى ان الأداء الوظيفي شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة هذا من جهة ومن جهة أخرى ترى الطالبان ان مدى قوة واندماج العامل مع المنظمة التي يعمل بها. هو اعتقاده القوي بقبول اهداف المؤسسة وقيمها واستعداده ورغبته القوية الجادة لبذل اقصى جهوده الممكنة لصالح المؤسسة في المحافظة على عضويته داخل الهيئة الاستشارية للمنظمة، ومن مؤشرات الأداء الوظيفي: يمثل الأداء الأساسي للحكم على فاعلية العاملين بالوحدات الادارية من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها:

الفعالية: وهي الوصول إلى تحقيق الأهداف في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب علمي متقدم ووفق لهذا المفهوم فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا

الكفاءة: وتشير إلى القدرة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الموظف عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال (الشوابكة، 2008، ص 89). وما يخص نتائج الدراسات السابقة ففي حدود علم الطالبان لم يجد في الادب النظري دراسة اتفقت او تعارضت نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: التذكير بالفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

التنظيم الانفعالي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر تعزى لمتغير الاقدمية. ويمكن ارجاع هذه النتيجة الى تشابه ظروف العمل بين افراد العينة عبر سنين العمل كما يفترق افراد العينة الى سلوك التعزيز فسحب النظرية السلوكية يعتمدون في تفسيرهم للتنظيم الانفعالي على المثيرات الشرطية والاستجابات السلوكية للانفعال، إذ يعتمد تنظيم الفرد لانفعالاته على عدة عوامل من أهمها قوة المثير، ودرجة الاستجابة الذاتية للفرد، بالإضافة إلى عوامل التعزيز السلوك الإنساني التي تسهم في إطفاء السلوك أو تعزيره (Gross, 2007,P.554)

كما ان افراد العينة لهم قصور او عجز في تقدير المواقف في بيئة العمل وهذا ما اشارت اليه النظرية المعرفية حيث نقر ان تنظيم الانفعالات من خلال الرجوع إلى تصورات الافراد حول المواقف، وتعتمد هذه النظرية في تفسيرها للتنظيم الانفعالي على أن إدراك الواقع لا يتفق دائماً مع الواقع الفعلي، وان تقدير الفرد للواقع أو تقويمه يمكن أن يكون قاصراً أو خاطئاً بسبب نماذج التفكير غير الواقعية، لذلك فان تنظيم الفرد لانفعالاته يعتمد على مدى تصوراته الفكرية نحو المواقف والاشخاص، وقدرته على وعي انفعالاته وتصرفاته في المواقف والأحداث التي تسبب الانزعاج (Gross, 2007,P.554) ولقد اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة حداد (2006): هدفت إلى الكشف عن الأنماط القيادية السائدة لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة عجلون وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظر العاملين أنفسهم.

4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة مناقشة نتائج الفرضية السادسة التذكير بالفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر تعزى لمتغير الاقدمية. وبما أنه توجد فروق بين افراد العين في الأداء الوظيفي لجأنا إلى تحديد اتجاه الفروق بواسطة المقارنات البعدية مستخدمين اختبار (تحليل المقارنات البعدية) وباستعراض نتائج يتبين من خلال المعالجة الإحصائية أن كل الفروق دالة احصائيا في المقرنات المتعددة البعدية لكل الفئات عند 0.01 كما نلاحظ ان كل الفروق المسجلة كانت لصالح فئة (5-7) سنوات اقدمية. مما يدل على أن هذه الفئة العمرية أكثر إيجابية تجاه الأداء الوظيفي للمؤسسة وأكثر اداء وان هذه الفئة تملك محددات الأداء الوظيفي: وفيما يلي سوف يتم عرض رأيين بهذا الصدد:

- * **الرأي الأول:** يقوم هذا الرأي على وجهة نظر مفادها أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية وهي:
- * **الدافعية:** وهذا المحدد يوجب أن يتوفر الدافع نحو العمل لدى الفرد.
- * **مناخ أو بيئة العمل:** يجب أن يتم تهيئة مناخ العمل المناسب بحيث يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد التي هي انعكاس لدافعه نحو العمل.
- * **قدرة الفرد على أداء العمل:** أي يجب أن يتوفر لدى الفرد القدرة على أداء العمل المحدد له.
- إذن فمحصلة تفاعل الدافع الفردي من ناحية ومناخ العمل من ناحية أخرى هي الشعور بالرضى عن العمل أو الاستياء العام منه، وهذا حسب مقياس دافعية الفرد للعمل من حيث القوة والضعف، أو حسب مدى توفر الشروط الفيزيائية المعنوية الملائمة داخل بيئة العمل . إضافة إلى القدرات الواجب توفرها في الفرد أثناء العمل مما يسهل عليه قياس مستوى الأداء.
- * **الرأي الثاني:** فيما يرى البعض الآخر أن سلوك الأداء الوظيفي تحدده ثلاث عناصر أساسية وهي:

* **الجهد المبذول:** يعكس هذا المحدد درجة حماس الفرد لأداء العمل، بمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

* **قدرات الفرد:** وهي تعكس ما لدى الفرد من خبرات ومهارات وخصائص شخصية تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

* **إدراك الدور:** ويتضمن هذا المحدد تصورات وانطباعات الفرد عن المهام والأنشطة التي منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يؤدي بها دوره في المنظمة. (محمد، 2007، ص 107). كما لم يتوفر لدى الطالبان في حدود علمهم دراسات سابقة اختلفت او اتفقت مع النتائج الحالية.

5- مناقشة نتائج الفرضية الخامسة: التذكير بالفرضية توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر. ولقد دلت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 بين متغيرات الدراسة لدى افراد العينة حيث بلغ معامل الارتباط. (0.49). وبالتالي تحققت الفرضية. القائلة بوجود علاقة ارتباطية. ويفسر الطالبان هذه النتيجة الى لا يمكن ان يكون هناك أي أداء وظيفي للعاملين مالم تكون هناك تنظيمًا للانفعالات الذي من خلاله يكتسب الفرد الاتزان الانفعالي والوجداني الذي يمكنه من اتخاذ القرار السليم والمناسب لموقف ما، فالأداء الوظيفي هو مجموعة من السلوكيات التي تبرز لدى العامل. من خلال محددات الأداء الوظيفي: وفيما يلي سوف يتم عرض رأيين بهذا الصدد:

* **الرأي الأول:** يقوم هذا الرأي على وجهة نظر مفادها أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية وهي:

* **الدافعية:** وهذا المحدد يوجب أن يتوفر الدافع نحو العمل لدى الفرد.

* **مناخ أو بيئة العمل:** يجب أن يتم تهيئة مناخ العمل المناسب بحيث يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد التي هي انعكاس لدافعه نحو العمل.

* **قدرة الفرد على أداء العمل:** أي يجب أن يتوفر لدى الفرد القدرة على أداء العمل المحدد له. إذن فمحصلة تفاعل الدافع الفردي من ناحية ومناخ العمل من ناحية أخرى هي الشعور بالرضى عن العمل أو الاستياء العام منه، وهذا حسب مقياس دافعية الفرد للعمل من حيث القوة والضعف، أو حسب مدى توفر الشروط الفيزيائية المعنوية الملائمة داخل بيئة العمل . إضافة إلى القدرات الواجب توفرها في الفرد أثناء العمل مما يسهل عليه قياس مستوى الأداء.

* **الرأي الثاني:** فيما يرى البعض الآخر أن سلوك الأداء الوظيفي تحدده ثلاث عناصر أساسية وهي:

* **الجهد المبذول:** يعكس هذا المحدد درجة حماس الفرد لأداء العمل، بمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

* **قدرات الفرد:** وهي تعكس ما لدى الفرد من خبرات ومهارات وخصائص شخصية تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

* **إدراك الدور:** ويتضمن هذا المحدد تصورات وانطباعات الفرد عن المهام والأنشطة التي منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يؤدي بها دوره في المنظمة. (محمد، 2007، ص 107). والتنظيم الانفعالي بأنه هو العمليات التي تؤثر من خلالها في مشاعرنا، وأيضاً القدرة على مواجهة المشاعر السلبية والقدرة على مواجهة الفرد لمشاعره وانفعالاته وتنظيمها بشكل صحيح ويساعده في ذلك وعيه بها وقبولها. (Gross, 1998, P.235)

فمن خلال هذين المفهومين نرى ان المتغيرين لهم نفس المفهوم حيث نرى الارتباط بينهم نظريا وتم تأكيده من خلال نتائج الدراسة الحالية،

ولقد أشار جراتز ورومير (Gratz & Romer, 2004 ,P.49) أن للتنظيم الانفعالي أربعة أبعاد رئيسية هي:

* **الوعي الانفعالي Emotional awarness:** ويتضمن القدرة على إدراك الانفعال لتوضيح المشاعر دون كبتها،

* **القبول الانفعالي acceptance Emotional:** ويتضح بنقص في الاستجابة الانفعالية السلبية لشعور ما،

* **المرونة التنظيمية Regulatorg Flexibility:** وتتضمن المعالجة واستخدام استراتيجيات التنظيم الانفعالي بمرونة،

* **التسامح الانفعالي Emotional Tolerance:** ويتضمن التسامح ومنع السلوكيات المندفعة السيئة. نقلا عن (رحاب، 2020، ص114).

استنتاج عام:

كان الهدف من اجراء هذه الدراسة الميدانية على عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر هو الكشف عن مستوى التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي وكذا الكشف عن الفروق ما بين افراد العين في متغيرات الدراسة من خلال الكشف عن العلاقة ما بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي وبعد اخضاع نتائج أدوات الدراسة على المعالجة الإحصائية اسفرت النتائج على التالي:

- مستوى التنظيم الانفعالي لدى افراد العينة منخفض
- مستوى أنماط الأداء الوظيفي لدى افراد العينة مرتفع
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنظيم الانفعالي تبعا لمتغير الاقدمية
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أنماط الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الاقدمية
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي لدى افراد العينة.

مراجع الفصل:

- * سعيد عبد الحميد (2013). فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات نظرية العقل لدى أطفال الروضة وأثره في تحسين مستوى التنظيم الانفعالي لديهم. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، 38، (ج2)، 161-214.*
- * رحاب يحيى أحمد (2020) فعالية العلاج السلوكي الجدلي في تحسين التنظيم الانفعالي لدى المراهقات وأثره على تخفيف اضطراب شره الأكل العصبي لديهن، مجلة كلية التربية ببنها، العدد (121) يناير ج (3).
- * زيارة، فريد فهمي (2009): وظائف الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- * مجموع، هشام محمد ابراهيم نور، (2008)، سيكولوجية الإدارة، بيروت، دار الشروق.
- * الشوابكة، خالد (2008). *العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية.* رسالة ماجستير غير منشورة، الدارة العامة، الجامعة الأردنية، الأردن.
- * محمد بهجت رجاء الله كشك (2007) *المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، دط، الإسكندرية.*

* Gross, J. & Thompson, R. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed) .Handbook of emotion regulation (pp. 3-24). New York: Guilford Press.

خاتمة

خاتمة:

كانت دراستنا بعنوان التنظيم الانفعالي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة من عمال شركة اتصالات الجزائر بالأغواط من خلالها حاولنا الكشف عن العلاقة بين التنظيم الانفعالي و الأداء الوظيفي، ومحاولة معرفة الفروق بين هذين المتغيرين تبعا لمتغير الاقدمية، فهناك دراسات اتفقت مع هذه النتيجة و هناك من اختلفت عنها، فمن خلال الاطلاع على الجانب النظري و الذي كان الركيزة والقاعدة الأساسية، وفي الفصل الخاص بالتنظيم الانفعالي استنتجنا أن: التنظيم الانفعالي هو عبارة عن مجموعة من المهارات الانفعالية والسلوكية التي تساهم في السيطرة على الخبرات والمواقف التي يمر بها الفرد، وهو مجموعة من العمليات المعرفية التي تؤثر في نوع الاستجابة الانفعالية والكيفية التي يعبر بها الأفراد عن انفعالاتهم، وإن ضعف قدرة المراهق على تنظيم انفعالاته من شأنه قد يؤدي إلى تعرضه إلى العديد من المشكلات والاضطرابات النفسية، فضعف القدرة على تنظيم الانفعالات يعني أن المراهق غير قادر على استخدام استراتيجيات فعالة للتكيف مع المتطلبات الانفعالية المطلوبة خلال تفاعله مع الآخرين في المواقف الاجتماعية مما يعرضه لأن يكون عرضه للاضطرابات النفسية

وفي الفصل الخاص بالأداء الوظيفي استنتجنا أن: الاداء في الوقت الحاضر من الموضوعات الهامة حيث يتم بفاعلية وكفاءة المنظمات في تأدية وظائفها حيث يتطلب من هذه المنظمات التركيز على العنصر البشري من اجل تحقيق أهدافها، ونجد أن الأداء المبني قائم على مستوى أداء الافراد المؤسسيين للمنظمة، ويرتبط نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها بتوفر افراد ذو كفاءة قادرين على إنجاز اعمالهم بدرجة كبيرة من الجودة، وتعتبر كمية، ونوعية الإنتاج والخدمات المقدمة هي من المؤشرات الهامة التي ترفع مستوى الأداء في المؤسسات. في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تم العمل على وضع جملة من التوصيات المقترحات تدعو بمجملها إلى:

* التكثيف من البرامج التكوينية التي تستهدف توعية العمال بتحسين التنظيم الانفعالي، والتي تحسن في مستوى رد فعلهم إتجاه المثيرات والتصورات.

* تفعيل دور المؤسسات الاقتصادية وغيرها في زيادة الوعي والاهتمام بتنمية مستوى التنظيم الانفعالي وتحسين استراتيجياته واستخدامها في مختلف المواقف التنظيمية.

* عقد ندوات وورش لتعريف العمال بأهمية التنظيم الانفعالي والتفكير الإيجابي في الحياة بشكل عام، وداخل المنظمة بشكل خاص.

* استكمالاً لموضوع البحث الحالي نقترح إجراء الدراسات والبحوث الآتية:

* دراسة مماثلة للبحث الحالي على عينات أخرى منها سوناطراك، وكل مؤسسات الاقتصادية الهامة.

* إجراء دراسات تتناول متغيرات أخرى لمعرفة علاقتها بالتنظيم الانفعالي، مثل: الولاء التنظيمي، الابداع الاداري، اتخاذ القرار وغيرها من المتغيرات ذات الصلة.

الملاحق

الملحق رقم I

مقياس التنظيم الانفعالي

أخي المحترم نحن طلبة تخرج ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية نضع بين أيديكم هذا الاستبيان للإجابة عليه، مع العلم انه لا توجد إجابة صحيحة وخاطئة وأنها لأغراض علمية مع حفظ الخصوصية شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الاقدمية:

فيما يلي مجموعة من العبارات، والمطلوب قراءة كل عبارة، ووضع علامة (/) أمام الإجابة التي تنطبق عليك وتعبّر عن رأيك.

م	العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	التفكير في شيء ممتع يجعل مزاجي أفضل.					
2	أحتفظ بانفعالاتي لنفسِي.					
3	أتحكم في انفعالاتي من خلال تغيير طريقة تفكيري عن الموقف الذي أمر به.					
4	التفكير في أن ما حدث هو خطئي يجعل شعوري أسوأ.					
5	التفكير في أموري المستقبلية يجعلني أحتفظ بحالة مزاجية جيدة.					
6	يستمر شعوري بالاستياء عندما أرى أن حياتي لن تتغير للأفضل.					
7	تذكر الأشياء الحسنة يُطيل مدة حالتي المزاجية الجيدة.					
8	عندما أشعر بانفعالات إيجابية، فإنني أحرص على عدم التعبير عنها.					
9	أبحث عن شيء إيجابي في الموقف الصعب الذي حدث لي.					
10	أفكر باستمرار في مدى فظاعة الموقف الذي تعرضت له.					
11	عندما أواجه موقفاً ضاغظاً، فإنني أفكر في الطريقة التي تساعدني على البقاء هادئاً.					

م	العبرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	ابداً
12	أعتقد أنني لا أستطيع تغيير أي شيء تجاه هذا الموقف الصعب.					
13	أعتقد أن الموقف الذي تعرضت له لم يكن سيئاً بالمقارنة بخبرات ومواقف أخرى.					
14	أتحكم في انفعالاتي من خلال عدم التعبير عنها.					
15	أفكر في خطوات عملية للتعامل مع ما أتعرض له من أحداث سلبية.					
16	تذكر المشاعر الماضية غير السارة يجعل شعوري السيئ مستمراً.					
17	يستمر شعوري جيداً عندما أتخيل مكاناً يوحى بالهدوء.					
18	أقبل الأحداث غير السارة التي أتعرض لها وأتعايش معها.					
19	يصبح شعوري أفضل عندما أحدث نفسي بأن ما تعرضت له أقل كثيراً مما يتعرض له الآخرون.					
20	أفكر في شعوري حيال ما أتعرض له من أحداث غير سارة.					
21	عندما أشعر بانفعالات سلبية، فإنني أتأكد من عدم التعبير عنها.					

مقياس الأداء الوظيفي

أخي الموظف.

بين يديك مجموعة من الفقرات التي يمكن ان تنطبق عليك وبشكل متفاوت او قد لا تنطبق عليك يرجى منك قراءة العبارات التالية بدقة وتمعن والاجابة عليهم بكل موضوعية بوضع إشارة / عند واحدة من البدائل الثالثة الموجودة امام كل فقرة والذي تعبر عن رأيك. مع العلم لا توجد إجابة صحيحة او خاطئة.

لكم مني كل الشكر والتقدير.

ضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة في المربع المخصص لذلك:

1. الجنس: ذكر أنثى .
2. الرتبة الوظيفية (رجاء ذكرها).
3. عدد سنوات الخبرة بعد الحصول على المؤهل الوظيفي (رجاء ذكرها).
4. الحالة الاجتماعية: متزوج عازب .

الأداء الوظيفي

لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق	أوافق بشدة		
					1	نحافظ على الالتزام بالدوام الرسمي وبدون تأخير
					2	ننجز حجم العمل المطلوب كاملاً.
					3	لدينا القدرة والرغبة في التعاون مع زملاء العمل.
					4	يوجد تحسين فاعلية الأداء بشكل عام.
					5	يتوافر حصيلة معلوماتية كافية في العمل
					6	لدينا سرعة في اكتشاف الأخطاء في العمل
					7	يعتمد العاملون في على النفس والبعد عن الروتين في كل ما يكلفون به
					8	ننقيد بقواعد وإجراءات العمل في المنظمة
					9	ننجز العمل طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة
					10	لدينا مشاركة واهتمام بطرح أفكار جديدة
					11	لدينا تطوير في الأداء
					12	يعمل العاملون على رفع كفاءة الأداء الوظيفية لديهم
					13	لدينا سرعة في انجاز العمل
					14	لدينا مهارات اتصال وتعاون مع الزملاء الآخرين في العمل
					15	نقوم ببذل الجهد لإنجاز العمل اليومي.

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

1- مقياس التنظيم الانفعالي

- الصدق بطريقة المقارنة الطرفية

Test-t

Statistiques de groupe

	kiam	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
التنظيم الانفعالي	الدنيا	6	42,8333	3,41661	,85575
	العليا	6	47,6667	5,37395	1,94483

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
تنظيم الانفعالي	Hypothèse de variances égales	2,904	,119	-11,513	10	,000	-24,83333	1,98466	-29,25544	-20,41123
	Hypothèse de variances inégales			-11,513	7,705	,000	-24,83333	1,98466	-29,44071	-20,22596

- الثبات بطريقة الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لمقياس التنظيم الانفعالي

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	24

2- استبيان الأداء الوظيفي

الصدق بطريقة المقارنة الطرفية

Test-t

Statistiques de groupe

	kiam	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
adaa	dnia	6	48,1500	3,12900	,91650
	3lia	6	59,1290	5,40588	1,89044

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
adaa	Hypothèse de variances égales	,465	,511	-9,562	10	,000	-12,00000	1,61245	-15,59277	-8,40723
	Hypothèse de variances inégales			-9,562	8,082	,000	-12,00000	1,61245	-15,71178	-8,28822

- الثبات بطريقة الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ الأداء الوظيفي

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,802	15

مستوى التنظيم الانفعالي

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Tandim inf3ali	32	49,8199	9,89542	3,39573

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 63					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
Tandim inf3ali	-11,665	31	,000	-13,1801	-19,1279	-13,4346

- مستوى الأداء الوظيفي

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Aladaa alwadifi	32	59,0938	6,80792	,66761

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 45					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
Aladaa alwadifi	8,817	31	,000	14,09385	5,3243	8,8632

الفروق في التنظيم الانفعالي حسب الأقدمية

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

التنظيم الانفعالي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	46,765	2	23,383	,360	,701
Intra-groupes	1885,704	29	65,024		
Total	1932,469	31			

- الفروق في الأداء الوظيفي حسب الاقدمية

A 1 facteur

Descriptives

الأداء الوظيفي

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la		Minimum	Maximum
					moyenne			
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1-4 ans	8	49,2500	3,77018	1,33296	46,0980	52,4020	41,00	54,00
5-7 ans	14	51,5000	4,78379	1,27852	48,7379	54,2621	44,00	60,00
8-10 ans	10	45,6000	4,03320	1,27541	42,7148	48,4852	40,00	53,00
Total	32	49,0938	4,90792	,86761	47,3243	50,8632	40,00	60,00

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	203,319	2	101,659	5,425	,010
Intra-groupes	543,400	29	18,738		
Total	746,719	31			

- معرفة الفرق في الأداء الوظيفي لصالح الفئة

Tests post hoc

Comparaisons multiples

Variable dépendante : AL ADAA

Scheffe

(I) Exp	(J) Exp	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1-4 ans	5-7 ans	-2,25000	1,91851	,511	-7,1993	2,6993
	8-10 ans	3,65000	2,05330	,223	-1,6471	8,9471
5-7 ans	1-4 ans	2,25000	1,91851	,511	-2,6993	7,1993
	8-10 ans	5,90000*	1,79227	,010	1,2763	10,5237
8-10 ans	1-4 ans	-3,65000	2,05330	,223	-8,9471	1,6471
	5-7 ans	-5,90000*	1,79227	,010	-10,5237	-1,2763

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

- العلاقة بين التنظيم الانفعالي والأداء الوظيفي

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
تنظيم انفعالي	57,9177	9,69562	32
أداء وظيفي	49,0768	5,70772	32

Corrélations

		Tandim infali	Adaa wadifi
تنظيم انفعالي	Corrélacion de Pearson	1	,490**
	Sig. (bilatérale)		,010
	N	32	32
أداء وظيفي	Corrélacion de Pearson	,490**	1
	Sig. (bilatérale)	,010	
	N	32	32

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).