

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط

ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية

شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

رقم:/2023

العنوان:

الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة
من عمال مؤسسة سونلغاز
دراسة ميدانية بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس تخصص: علم النفس العمل
والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ (الدكتور):

أ.د/ عمومن رمضان

إعداد الطالبين :

- بلقيدوم شيما

- بن يطو ماحي

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
د بوشهير هوارى	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي الأغواط	رئيساً
أ.د عمومن رمضان	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مشرفاً ومقرراً
د. فارسي إبراهيم	أستاذ محاضر ب	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2022-2023



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا
محمد صلى الله عليه وسلم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين.

فإننا نشكر الله تعالى على تفضله حيث أتاح لنا إنجاز هذا العمل بفضلته فله
الحمد أولاً وأخيراً ثم الشكر والتقدير الجزيل للدكتور **عموم رمضان** لإشراف
وكان له الفضل في إنجاز هذا العمل المتواضع فجزاه الله عنا خير جزاء

ووفقك لما فيه خير.





إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من قال الله تعالى فيهما
وَإخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا
رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا

إلى أمي منبع الحنان التي لم تم من العطاء
إلى أبي الذي سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء
إلى إخوتي إلى كل من ساعدني في هذا العمل من قريب أو
بعيد.

إلى كل أساتذة التخصص وفقهم الله

بلقيدوم شيماء



إهداء

أهدي ثمرة جهدي

إلى والدي الكرمين حفظهم الله وإطال في عمرهم
وإلى كل الإخوة والأخوات وإلى كل الأحباب والأصدقاء
إلى كل من ساعدني في هذا العمل من قريب أو بعيد
إلى كل أساتذة التخصص وفقهم الله

بن يطو ماحي

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، من خلال معرفة مستوى الأمن النفسي وتحديد أهم مؤشراتته، ومستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي وتطبيق استبيانين لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة وتوزيعها على عينة قدرها 56 عاملا بمؤسسة سونلغاز بطريقة عرضية، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل على النتائج التالية:

- مستوى الأمن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع
- أهم مؤشرات الأمن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط هو الرضا عن الذات.
- مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع
- توجد علاقة دالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

الكلمات المفتاحية: الأمن النفسي، الأداء الوظيفي

Abstract:

The current study aimed to reveal the relationship between psychological security and job performance among the workers of the Sonelgaz Foundation in Laghouat, by knowing the level of psychological security and identifying its most important indicators, and the level of job performance in the study sample, by relying on the descriptive approach and applying two questionnaires to collect data on the variables of the study and distribute them to a sample. It was estimated by 56 workers in the Sonelgaz Corporation in a cross-sectional way, and after statistical processing of the data, the following results were reached:

- The level of psychological security among the workers of the Sonelgaz Corporation in Laghouat is high
- The most important indicators of psychological security among the workers of the Sonelgaz Corporation in Laghouat is self-satisfaction.
- The level of job performance among the workers of the Sonelgaz Corporation in Laghouat is high
- There is a statistically significant relationship between psychological security and job performance among the workers of Sonelgaz Corporation in Laghouat.

Keywords: psychological security, job performance

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	إهداء
أ	ملخص الدراسة
ت	فهرس المحتويات
ج	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
ح	فهرس الملاحق
1	مقدمة
الفصل الأول: الإشكالية واعتباراتها	
5	الإشكالية
6	تساؤلات الدراسة
7	فرضيات الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
8	تحديد المصطلحات والمفاهيم
9	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الأمن النفسي	
14	تمهيد
15	مفهوم الأمن النفسي
17	خصائص الأمن النفسي
17	الأبعاد الأساسية للأمن النفسي
18	العوامل المسببة في انعدام الشعور بالأمن النفسي
19	النظريات السيكلوجية المفسرة للأمن النفسي

23	أساليب تحقيق الأمن النفسي
25	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
27	تمهيد
28	مفهوم الأداء الوظيفي
30	عناصر وأنواع الأداء الوظيفي
32	محددات ومظاهر الأداء الوظيفي
34	معايير الأداء الوظيفي
35	أهمية الأداء الوظيفي
37	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
39	تمهيد
40	منهج الدراسة
40	حدود الدراسة
40	أدوات الدراسة
41	الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
44	عينة الدراسة
46	الاختبارات الإحصائية المعتمدة في الدراسة
47	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	
49	تمهيد
50	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
50	عرض نتائج الفرضية الأولى
51	عرض نتائج الفرضية الثانية

53	عرض نتائج الفرضية الثالثة
55	عرض نتائج الفرضية الرابعة
58	الاستنتاج العام
61	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
41	عبارات وابعاد أداة الدراسة.	01
42	نتائج الصدق البنائي للاستبيان الأمن النفسي	02
42	نتائج الصدق البنائي لارتباط البعد بالدرجة الكلية لاستبيان الأمن النفسي	03
43	نتائج الصدق البنائي للاستبيان الأداء الوظيفي	04
43	نتائج الصدق البنائي لارتباط البعد بالدرجة الكلية لاستبيان الأداء الوظيفي	05
44	نتائج معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ	06
44	نسب وتكرارات متغير الجنس في عينة الدراسة .	07
45	نسب و تكرار متغير الحالة العائلية لأفراد العينة	08
45	نسب و تكرار متغير المنصب لأفراد العينة	09
46	نسب و تكرار متغير مدة العمل لأفراد العينة	10
50	دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الأمن النفسي	11
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستبيان وترتيبها	12
53	دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الاداء الوظيفي	13
55	العلاقة الارتباطية الأمن النفسي والاداء الوظيفي	14

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
20	التسلسل الهرمي عند ما سلو	01
29	نموزج العوامل التي تنتج الأداء الفعال لعمل ما	02

قائمة الملاحق

عنوان الملحق	الرقم
ترخيص بالزيارة	01
طلب الموافقة على إجراء التربص	02
بطاقة التربص	03
تحليل برنامج spss	04

مقدمة

مقدمة:

الأمن نعمة عظيمة من نعم الله عز وجل أنعم الله بها على عباده ويطلبها الناس ويبحثون عنها بشتى الوسائل، فهو ضرورة من ضرورات الحياة.

ومفهوم الأمن النفسي مفهوما شاملا تتناوله نظريات علم النفس المختلفة لأن الحاجة إلى الأمن تعتبر حاجة أساسية لا بد من إشباعها ليستطيع الفرد أن ينمو نمو نفسيا سليما، فتوافق الفرد في مراحل نموه المختلفة يتوقف على مدى شعوره بالأمن فإذا تربى في جو أسري أمن ودافئ مشبع لحاجاته فإنه يميل إلى تعميم هذا الشعور على بيئته الاجتماعية.

فالأمن النفسي بأبعاده المختلفة (الرضا عن الحياة الطمأنينة النفسية، الاستقرار الاجتماعي، التقدير الاجتماعي يعد من الحاجات الهامة لبناء الشخصية الإنسانية حيث أن جذوره تمتد من الطفولة و تستمر عبر المراحل العمرية المختلفة، فالإنسان الذي يعيش في أسرة آمنة يتطور لديه الأمن النفسي بتسلسل منطقي و لكنه آمنه يصبح مهددا إذا ما تعرض إلى ضغوطات نفسية واجتماعية في أي مرحلة من تلك المراحل مما يؤدي إلى حدوث اضطرابات نفسية أو قيامه بسلوك عدواني تجاه مصادر إحباطه، أو اتخاذه أنماط سلوكية غير سوية من أجل الحصول على الأمن الذي يفترق إليه.

فالشعور بالأمن النفسي من المطالب الأساسية لجميع الأشخاص من كل فئات المجتمع واختلاف خصائصهم حيث لا يمكن فهم حاجات الفرد بمنعزل عن شعوره بالأمن النفسي ولعل ما يؤكد ذلك بروز الحاجة إلى الأمن كأحدى الحاجات الإنسانية الأساسية، وهو ما يؤكد أهمية الأمن النفسي لدى الأفراد وتأثيره على حياتهم الخاصة والمهنية.

والأمن النفسي للفرد يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الاداء الوظيفي وتوثيق الولاء للمنظمة، وهذا يؤدي إلى رفع روح المعنوية للفرد، وتحسين أدائه الوظيفي.

في حين أن عدم شعور الفرد بالأمن النفسي يؤدي إلى شعوره بالضيق مما يؤثر على أدائه الوظيفي وثقته بنفسه وبقدرته.

ويعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف الموجودة للمنظمات بكفاءة وفعالية.

ويرتبط مفهوم الأداء الوظيفي بكل من سلوك الفرد وسلوك المنظمة ويحتل مكانه خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، فهو تفاعل بين جهد الموظف وقدراته داخل بيئة العمل.

ومن خلال ما سبق جاءت دراستنا لموضوع الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وذلك في جانبين، جانب نظري وجانب تطبيقي.

ولقد تناولنا في الجانب النظري مدخل للدراسة حيث تم التطرق فيه إلى طرح الإشكالية مع الإشارة إلى جملة من التساؤلات وتضمن أيضا الفرضية العامة والفرضيات الجزئية إضافة إلى عنصر.

أما في الفصل الثاني بعنوان الأمن النفسي حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم الأمن النفسي - خصائص الأمن النفسي - الأبعاد الأساسية للأمن النفسي - العوامل المسببة في انعدام الشعور بالأمن النفسي - النظريات السيكلوجية المفسرة للأمن النفسي - أساليب تحقيق الأمن النفسي.

الفصل الثالث جاء بعنوان الأداء الوظيفي مفهوم الأداء الوظيفي - عناصر و أنواع الأداء الوظيفي - محددات ومظاهر الأداء الوظيفي - معايير الأداء الوظيفي.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي للدراسة فقد تضمن فصلين هما:

الفصل الرابع: وجاء بعنوان إجراءات الدراسة الميدانية وتضمن منهج الدراسة - حدود الدراسة - أدوات الدراسة - الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة - عينة الدراسة - الاختبارات الإحصائية المعتمدة في الدراسة وفي الأخير الفصل الخامس بعنوان " عرض النتائج على ضوء الفرضيات.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة الأولى.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة.

وختم الاستنتاج العام مع بعض الاقتراحات والتوصيات.

الإشكالية واعتباراتها

1. الإشكالية:

يمتاز العصر الحالي بالتطور المتسارع في شتى المجالات وعلى كافة الأصعدة إلا أنه قد يكون لذلك التطور ضريبة، حيث تتعدد مصادر المخاوف والتوتر والقلق والاضطرابات النفسية مما يكون له الأثر السلبي على نمو الإنسان بكافة مجالاته المختلفة ، ولكي يستطيع الفرد التغلب على تلك المخاوف و الاضطرابات لابد من وجود قدر كافي من الأمن النفسي حتى يستطيع الإنسان النمو بشكل سليم بكافة أشكاله المختلفة .

يعد الأمن النفسي أحد المفاهيم المهمة بعلم النفس، وأحد الجوانب المميزة للشخصية السوية، فالأفراد الذين لديهم الأمن النفسي بدرجة عالية هم الذين يتمتعون بالصحة النفسية والذين يفقدون الى الشعور بالأمن النفسي قد تختل صحتهم النفسية.

وقد أشار (كفافي، 2005) إلى أن شعور الفرد بالأمن أحد السمات التي تميز السلوك السوي، "حيث إن الفرد السوي يشعر بالأمن و الطمأنينة بصفة عامة، وهذا لا يعني أن الشخص السوي لا ينتابه القلق ولا يشعر بالخوف ولا يخبر الصراع، بل إنه يقلق عندما يعرض له ما يثير القلق ويخاف إذا تهدد أمنه، ويخبر الصراع إذا واجه بعض مواقف الاختيار الحاسمة، أو بعض المواقف التي تتعارض فيها المشاعر . ولكنه في كل الحالات السابقة يسلك السلوك الذي يعمل مباشرة على حل المشكلة، أو يعمل على إزالة مصادر التهديد، ويحسم الأمر باتخاذ القرار المناسب في حدود إمكاناته (كفافي ، 2005 : 24) .

كما أن الشعور بالأمن النفسي من المطالب الأساسية لجميع الشخاص من كل فئات المجتمع باختلاف خصائصهم، ولأمن النفسي تأثير على حياة الفرد الخاصة والمهنية فهو يثر على الاداء الوظيفي للفرد فشعور الموظف بالاطمئنان على صحته وعمله ومستقبله واولاده بعيدا عن الخوف والقلق، وينعكس ذلك إيجابيا على أداء العامل لأن الشعور بالأمن شرطا ضروري من شروط الصحة النفسية السليمة، فالسلوك الإنساني يعد من محددات الأداء الوظيفي للفرد، فهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد والموقف الذي يوجد به، فالأداء يظهر

نتيجة للتفاعل بين الدوافع الداخلية والدوافع الخارجية التي يأتي في مقدمتها الشعور بالطمأنينة والأمن النفسي.

ويتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء وبمدى فاعلية وكفاءة المؤسسات في تأدية وظائفها، وتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، سواء كانت هذه المؤسسات تربية أو تجارية أو حرفية، ومن هنا جاء التركيز على إدارة هذه المؤسسات بصورة تضمن لها الوصول إلى أهدافها من خلال رفع مستوى الأداء لتضمن لها الاستمرارية والنمو والتطور. وما يشهده العالم هذه الأيام من تنافس واهتمام بموضوع الأداء كل ذلك يتطلب من المؤسسات التركيز على العنصر البشري لتحقيق أهدافها من خلال فاعلية استخدام الموارد واستغلال الفرص المتاحة والطاقات المتوفرة، كل هذه الدوافع تتطلب رفع مستوى الأداء البشري والأداء المؤسسي للمؤسسات من أجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية، وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات وتوقعات العاملين (البلوي، 2008).

وعلى هذا الأساس كما أن الأداء الوظيفي يحتل مكانه خاصة داخل أي مؤسسة كانت، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة، ذلك أن المؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً (الشريف، 2004). وإذا كان الأداء الوظيفي هاماً في المؤسسات فإن أهميته تزداد بشكل أكبر في المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي، مثل مؤسسة سونلغاز التي نحن بصدد إجراء الدراسة الميدانية عليها وعليه يمكن طرح تساؤلات الدراسة التالية:

2.تساؤلات الدراسة:

- ما مستوى الأمن النفسي لدى عينة الدراسة؟
- ما هي أهم مؤشرات الأمن النفسي لدى عينة الدراسة؟
- ما مستوى الاداء الوظيفي لدى عينة الدراسة؟

- هل توجد علاقة بين الامن النفسي والاداء الوظيفي؟

3. فرضيات الدراسة:

- تتوقع مستوى الامن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز مرتفع.
- تتوقع اهم مؤشرات الامن النفسي لمؤسسة سونلغاز هو الشعور بالكفاءة والثقة بالنفس.
- تتوقع مستوى الاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز مرتفع.
- توجد علاقة بين الامن النفسي والاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

4. أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية الدراسة من كونها تسعى إلى التعرف على مستوى الامن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي، لذلك تتمثل أهمية الدراسة بما يلي:
- يمكن أن تقيّد أصحاب القرار الإداري في مؤسسة سونلغاز وذلك بإعطائهم صورة واضحة عن موضوع الامن النفسي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي.
 - يمكن أن تقيّد هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة.
 - لها دور في إضافة نتاج جديد إلى التراكم المعرفي حول العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى طلبة جامعة الاغواط.
 - الاستفادة من نتائج الدراسة في تحسين مستوى الأمن النفسي والأداء الوظيفي.

5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الامن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز.
- التعرف على اهم مؤشرات الامن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز.

- التعرف على مستوى الاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز .

- الكشف عن العلاقة بين الامن النفسي والاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز .

6. تحديد المصطلحات والمفاهيم:

-الامن النفسي:

يرى (الشربيني) أن كلمة أمن على ما يتعلق بالأمان والسلامة، ودافع الأمن هو أحد الدوافع للابتعاد عن الخطر والبحث عن الأمان، وصمام الأمان تعبير عن التنفيس عن الطاقات الانفعالية والعواطف والتعبير عنها (الشربيني، 2003، ص323)

يعرف (الدسوقي) الأمن النفسي بأنه " كون المرء آمناً، أي سالماً من تهديد أخطار العيش، وهو اتجاه مركب من تملك النفس والثقة بالذات والتيقن من أن المرء ينتمي لجماعات إنسانية لها قيمتها ويرى أن الأمن: حالة يحس فيها الفرد بالسلامة والأمن وعدم التخوف، و يكون فيها إشباع الحاجات و إرضائها مكفولان، وهو اتجاه مركب من تملك النفس بالثقة بالذات والتيقن من أن المرء ينتمي الى جماعات إنسانية لها قيمة"

(الدسوقي، 1990، ص329)

التعريف الاجرائي:

هو الطمأنينة والسكينة والاستقرار وعدم الخوف في مواقف الحياة. أو هو شعور الفرد بالاستقرار والطمأنينة وبعده عن القلق والاضطراب، ويقاس بمجموع الدرجات التي يحصل عليها الموظف من خلال الإجابة على عبارات الاستبيان.

-الأداء الوظيفي:

مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف لأداء مهامه وتحمل المسؤولية والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية.

(الحوامدة والفهداوي، 2002، ص37)

- التعريف الاجرائي:

قيام عمال مؤسسة سونلغاز بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم وفق الأنظمة والتعليمات المعمول بها في المؤسسة وذلك لتحقيق أهداف الشركة بكفاءة وفاعلية. ويقاس بمجموع الدرجات التي يحصل عليها الموظف من خلال الإجابة على عبارات الاستبيان.

7. الدراسات السابقة:

1-دراسة سميرة أبكر 1983 بعنوان: الحاجة إلى الايمان وأثرها على الأمن النفسي بهدف التعرف على مدى الحاجة إلى الايمان بالله في القيام بالأعمال وأثر ارتفاع مستوى الايمان بالله على استقرارهم وأمنهم النفسي وقد استخدمت الدراسة مقياس الأمن النفسي وقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج منها:

- وجود علاقة موجبة بين الايمان بالله والأمن النفسي بمعامل ارتباط قيمته 0.48، كما بينت نتائج الدراسة: وجود فروق حالة احصائيا بين الطالبات الأكثر ايمانا بالله والأقل ايمانا بالله في درجة احساسه بالأمن النفسي لصالح الطالبات الأكثر ايمانا بالله.

2-دراسة السهلي 2007: التي هدفت إلى التعرف على الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مجلس الشورى السعودي، استخدم في هذه الدراسة مقياس الأمن النفسي من إعداد الديلم وآخرون لعينة تتكون من 190 موظفا وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- مستوى الأمن النفسي لدى موظفي مجلس الشورى مرتفع نسبيا.

- توجد علاقة بين بعض أبعاد الأمن النفسي والأداء الوظيفي.

3-دراسة قام بها بوعطي جلال الدين 2009 بعنوان: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي وهي رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم والتي أجريت على

العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز بعنابة سنة 2008-2009 وانطلق الباحث من إشكالية:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

أما عن فرضيات الدراسة فهي:

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى فئة البحث.

- توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى فئة البحث؟

4-دراسة أمال بوخاري سنة (2016-2017) بعنوان الاتصالات التنظيمية وأهميتها في

الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الأغواط، هدفت الدراسة إلى معرفة

الاتصالات التنظيمية وأهميتها في الأداء الوظيفي حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي

التحليلي واستخدمت استبيان لقياس أهمية الاتصال بالأداء الوظيفي حيث كان يتعلق

بالاتصال التنظيمي ونوعيته داخل المؤسسة، وكانت العينة عشوائية وفق حصر أربع

طبقات قدرها 50 عامل يتوزعون على 26 إطار، 05 تحكم إداري و16 عون تحكم تقني

و معامل تقني وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- زيادة نتائج العمال عند الأفراد وضمان العمل بالشكل المراد تحقيقه.

- اشباع حاجات العاملين بشتى أنواعها على الأخص ما يسمى بالتقدير والاحترام

والشعور بالمكانة.

- توفير وسائل الاتصال المتطورة والمناسبة لربة لعامل وتطوير مستواه التعليمي.

- شعور العاملين بروح العدالة داخل المؤسسة.

- تنمية روح التعاون والعمل الجماعي والاتصال الجيدين للزملاء في العمل للوصول

إلى هدف عام يتمثل في رفع الأداء.

5-دراسة حول البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية صاحبها عبد العزيز التويجري، دراسة تطبيقية عن رضا المراقبين الجمركيين التي أجريت سنة 2003 بجامعة نايف الرياضي، حيث اتبعت هذه الدراسة المنهج الوظيفي، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الجمركيين عن:

- بيئة عملهم الداخلية.
- أسلوب الاشراف المتبع.
- الحوافز المادية والمعنوية.
- نوع العمل المشترط بهم.
- البيئة المادية.
- مستوى أدائهم الوظيفي.

ومن أهم نتائجها:

- المراقبين والجمركيين راقين بدرجة متوسطة عن بيئة عملهم الداخلية.
- المراقبين والجمركيين راقين بدرجة متوسطة عن الحوافز المادية والمعنوية.
- المراقبين والجمركيين راقين بدرجة عن أسلوب الاشراف المنتج في عملهم.
- المراقبين والجمركيين راقين بدرجة عالية عن أدائهم الوظيفي.

حيث ارتبطت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها المتغير الأداء الوظيفي في البيئة الداخلية للعمل.

6-دراسة وهيبة أجريت الدراسة في الموصل وهدفت إلى التعرف على مستوى الشعور بالأمن النفسي وعلاقته بالقيم، وقد استخدم الباحث اختبار (ماسلو) المعرب للشعور - عدم الشعور

بالأمن النفسي بعد اجراءات تعديله ليتلاءم مع البيئة العراقية وكذلك استخدم اختبار القيم
(لألبورت فرنون)

وتألف عينة الدراسة من (284) من الطلبة ذكورا وإناثا من جامعة الموصل ولمعالجة البيانات احصائيا استخدم الوسيط والوسيط الحسابي والانحراف المعياري ومربع كاي لاختيار الفروق في تحديد مستوى الشعور بالأمن النفسي.

وأظهرت الدراسة التالية:

-أخذ ترتيب القيم الترتيب الآتي: الدينية، السياسية، الاجتماعية، الجمالية، الاقتصادية.

- إن أفراد المجموعة التي تمتلك قيمة دينية عالية لديهم مستوى من الشعور بالأمن النفسي أعلى مما تمتلكه المجموعة الدنيا.

- إن أفراد المجموعة التي تمتلك قيمة جمالية عالية لديهم مستوى من الشعور بالأمن النفسي أقل من المجموعة الدنيا

الفصل الثاني:

الأمن النفسي

تمهيد:

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

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

1. مفهوم الأمن النفسي:

أ. مفهوم الأمن

يعرف مفهوم الأمن بأنه حالة مجتمع تسوده الطمأنينة وترفرف رايات التوافق والتوازن الأمني ولهذا سوف نحاول إعطاء عدة تعاريف لغوية واصطلاحية وتوضيح هذا المفهوم.

ب. المعنى اللغوي:

أمن الرجل: حافظ على عهده وصان ما أوتمن عليه، عكسه خان، أمن يأمن أمنا وأمنة وأماما فهو آمن وأمين: اطمأن ولم يخف " يأمن الناس في ظل حكم يلتزم بالعدل".

(المعجم العربي الأساسي، 1989)

ج. المعنى الاصطلاحي:

ومن الناحية الاصطلاحية فقد كثر البحث في مفهوم الأمن النفسي وتعددت مصطلحاته، حيث حظي هذا المفهوم للعديد من التسميات مثل الطمأنينة النفسية والانفعالية، الأمن النفسي، التوازن الانفعالي ومن التعريفات التي يمكننا ذكرها:

- الأمن النفسي هو سكون النفس وطمأنيتها عند تعرضها لأزمة تحمل في ثناياها خطرا من الأخطار، كذلك شعور الفرد بالحماية من التعرض للأخطار الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المحيطة به. (الصنيع، 1995، ص70)
- الأمن النفسي يقال أيضا " الأمن الانفعالي " و " الأمن الشخصي " و " الأمن الخاص " والأمن النفسي من المفاهيم الأساسية في مجال الصحة النفسية، ويرتبط الأمن النفسي والأمن الاجتماعي والصحة النفسية، وتوجد علاقة جوهرية بين الإتجاه الديني ومشاعر الأمن كعامل من عوامل الشخصية الذي يحدد الصحة النفسية.

(حامد زهران عبد السلام، 2003، ص85)

فالأمن النفسي هو الشعور بالاستقرار، وضمان الحصول على الحاجات والرغبات، وعدم توقع الحرمان والأخطار وهو شعور الفرد بتقبل الذات والآخرين والتحرر من الاعتمادية والخوف والتردد، ووضوح الأهداف، وعكس ذلك يؤدي إلى عدم الشعور بالأمن النفسي. (عبد الله الصفي، 2014، ص85)

- يرى فاروق عبد السلاك بأن الأمن النفسي شعور الفرد بتقبل الآخرين له وحبهم إياه وبأنهم يعاملونه وشعوره بالانتماء إلى الجماعة وأن له دورا فيها، واحساسه بالسلامة، وندرة شعوره بالخطر والتهدجيد والقلق، والأمن النفسي هو الطمأنينة النفسية والانفعالية وهو الأمن الشخصي أي أمن للفرد على كل حدة، والأمن النفسي مركب من اطمئنان الذات، والثقة في الذات والتأكد من الانتماء إلى الجماعة آمنة.

(حامد زهران عبد السلام، ص86-87)

- ويرى ماسلو() أن الأمن النفسي يعني شعور الفرد بأنه محبوب ومنتقل من الآخرين وأن له مكان بينهم وهو من الحاجات المهمة التي تؤثر في السلوك البشري، فهي تأتي من الحاجة إلى عدم الشعور بالخوف من العوز أو نقص أو حاجة أو فقر بمعنى الخوف من المخاطر الاقتصادية أو نتيجة الشعور بالحرمان من حاجات نفسية أساسية. (خالد أحمد الصرايوة، المجلد2، العدد2، 2009، ص5-6)

- ويرى عبد الرحمن العيسوي أن مؤدى الأمن النفسي أن يكون الفرد خاليا من التوترات والتأزمات وأن لا يعاني من الصراعات والألام النفسية، وأن يتحرر من المشكلات والازمات التي تطحنه وتبدد شعوره بالأمن، وأن يكون خاليا من الانفعالات العنيفة والحادة، ذلك أن رضا الفرد عن نفسه أساس شعوره بالرضا عن المجتمع المحيط به.

(عبد الرحمن العيسوي، 1995، ص113)

ومن خلال مجموعة التعاريف يمكننا أن نقول أن الأمن هو قيمة عظيمة تمثل الشيء الذي لا يعيش الإنسان إلا في ظلاله، وهو قرين وجوده وشيق حياته فلا يمكن مطلقاً أن تقوم حياة إنسانية تنهض بها وظيف الخلافة في الأرض إلا إذا اقترنت تلك الحياة بأمن وافر.

2. خصائص الأمن النفسي:

- تناولت البحوث الدراسات الأمن النفسي من جوانب متعددة وأظهرت نتائج عينة من تلك البحوث والدراسات أهم خصائص الأمن النفسي على النحو التالي:
- يتحدد الأمن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية وأساليب من تسامح وعقاب وتسلط وديمقراطية، وتقبل ورفض وحب وكراهية، ويرتبط بالتفاعل، والخبرات والمواقف الاجتماعية في بيئة آمنة غير محددة.
- يؤثر الأمن النفسي تأثيراً حسناً على التحصيل الدراسي للطلبة وفي الانجاز بصفة عامة. (لوجان جبرين، 1981Green)
- المتعلمون والمنفقون أكثر أمناً من الجهلة والأمينين. (Coshi- 1985)
- شعور الآلدين بالأمن النفسي في شيخوختهم يرتبط بوجود الأولاد وبقيمهم. (kogitci bos/1982)
- الآمنون نفسياً أعلى في الابتكار من غير الآمنين. (jaffe1981)
- نقص الأمن النفسي يرتبط ارتباطاً بالتوتر وبالتالي يتعرض لأمراض القلب، واضطرابات نفسية. (sulsetal/1981)

3. الأبعاد الأساسية للأمن النفسي:

أبعاد الأمن متعددة ومنها: النفسية والتربوية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية والعسكرية، والأمن يتضمن الثقة والهدوء والطمأنينة النفسية نتيجة للشعر بعدم الخوف من أي خطر أو ضرر.

ويكون الإنسان آمناً حين تتوفر له الطمأنينة على حاجاته الجسمية والفيزيولوجية وإلى العدل والحرية والمساواة والكرامة، وبغير هذا الأمن يظل الإنسان قلقاً، ضالاً خائفاً لا يستقر على أرض، ولا يطمئن إلى حياة. (زهران، 2002، ص 84)

الأمن النفسي لدى الفرد وأثره على الأبعاد الأساسية الأولية التالية:

- الشعور بالتقبل والحب وعلاقات الدفء والمودة مع الآخرين (ومن مظاهر ذلك الاستقرار والزواج والوالدية)
- الشعور بالانتماء إلى الجماعة والمكانة فيها (وتحقيق الذات والعمل الذي يكفي لحياة كريمة)
- الشعور بالسلامة والسلام وغياب مبررات الأمن مثل: الخطر والعدوان والجوع والخوف. (زهران، 2002)

ويشتمل الأمن النفسي على أبعاد فرعية ثانوية هي:

- إدراك العالم والحياة كبيئة سارة دافئة يشعر بالكرامة وبالعدل، وبالاطمئنان والارتياح
- التسامح مع الآخرين وعدم التعصب.
- الانطلاق والتحرر والتمركز حول الآخرين إلى جانب الذات والشعور بالمسؤولية الاجتماعية وممارستها.
- الخلو من الاضطراب النفسي والشعور بالسواء والتوافق والصحة النفسية. (سعد، 1999، ص 18)

4. العوامل المسببة في انعدام الشعور بالأمن النفسي:

- إن انعدام الشعور بالأمن النفسي قد يكون سبباً في حدوث الاضطرابات النفسية، أو قيام الفرد بسلوك عدواني تجاه مصادر احباط حاجته إلى الأمن وقيامه باتخاذ أنماط سلوكية غير سوية من أجل الحصول على الأمن الذي يفترق إليه أو الانطواء على

النفس أو الرضوخ واللجوء على الاستجداء والتوسل والتملق من أجل المحافظة على أمنه. (الأقرع، 2005، ص27)

- إن انعدام الشعور بالأمن النفسي قد يؤدي إلى أن يصبح الفرد عدوانياً من أجل كسب عطف الآخرين، وودهم أو قد يلجأ إلى الرضوخ والاستجداء من أجل استعادة أمنه المفقود، فقد نجد الموظف الذي يفتقر إلى الإحساس بالأمن يسعى بكل وسيلة للحصول على رضا رئيسه، والطالب الغير آمن يسعى في الغالب بطلب التشجيع من أستاذه، والزوجة الغير آمنة تلج على زوجها بشدة كي يقدم لها البراهين على صدق حبه لها. (سمر تمار، 1999، ص179)

بما أن الحرمان من الأمن يختلف تأثيره على الصحة النفسية من شخص لآخر ومن مرحلة إلى أخرى فإن حدث الحرمان من مرحلة الرشد فإن تأثيره السيء قد يكون مؤقتاً يزول بزوال أسبابه وتوفر الأمن، قد لا يؤثر على الصحة النفسية إذا ما استطاع الشخص تغيير مطالب أمنه ولم يشعر بقلق الحرمان، أما إذا حدث الحرمان من الأمن في مرحلة الطفولة المبكرة خاصة فغنه يعيق النمو النفسي ويؤثر تأثيراً سيئاً على الصحة النفسية.

(محمد ونرسي، 1986، ص81)

5. النظريات السيكلوجية المفسرة للأمن النفسي:

لقد اهتم العيد من علماء النفس بدراسة دوافع السلوك الإنساني التي من بينها دافع الأمن ومن أشهر هؤلاء العالم النفسي الأمريكي ابراهام ماسلو.

أ. نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية:

ويعتبر ابراهام ماسلو من أوائل من تعرضوا لمفهوم الأمن النفسي عن طريق البحوث الإكلينيكية، حيث عرف الأمن أو الطمأنينة النفسية بأنها شعور الفرد بأنه محبوب ومتقبل من الآخرين وله مكان بينهم. (العنزي، 2005، ص66)

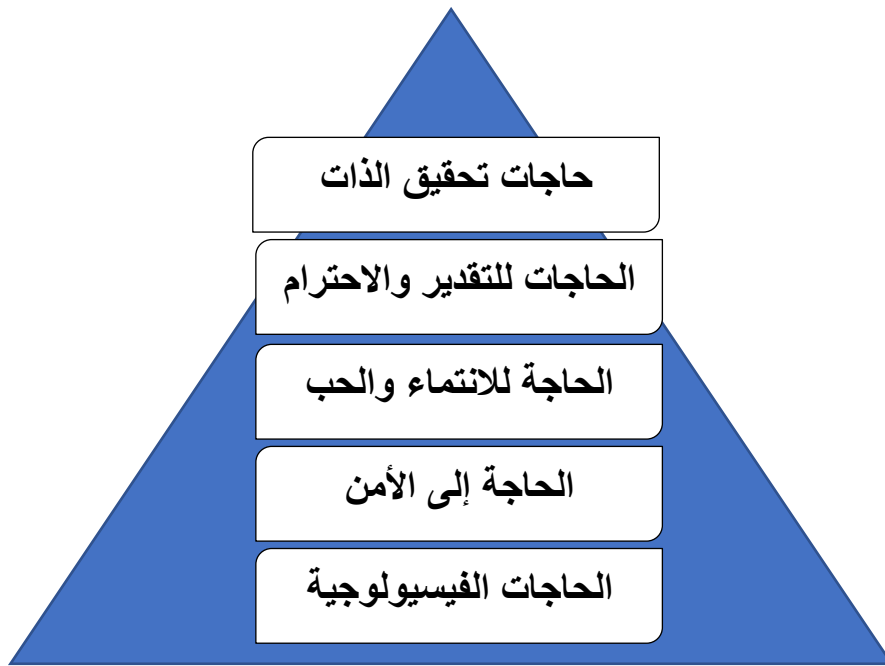
إن ماسلو صنف مجموعة من الاعراض في ثلاث، تعد أساسا لعدم الأمن النفسي وهي:

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

2-شعور الفرد بأن العالم يمثل تهديدا وخوفا وقلقا.

3-شعور الفرد بالوحدة والعزلة والنبذ. (الخضري، 2003، ص33)

بذل ماسلو جهود طيبة في تحديد مفهوم شامل للأمن النفسي بإظهار أبعاده الأساسية والثانوية والذي يتضح من خلالها الدور الكبير الملقى على عاتق المجتمع في توفير الأمن النفسي لأفراده. (الخضري، 2003، ص36).



الشكل (01): يوضح التسلسل الهرمي عند "ما سلو"

المستوى الأول الحاجة إلى تحقيق الذات: في هذه المرحلة يسعى الإنسان لان يتميز عن غيره بأعمال مجتمعة و يحاول أن يكون وضعه ذا خصوصية و تحقيق شهرة أعلى أو مستوى معيناً، وذلك من خلال استغلال الظروف المتوفرة له و إمكانياته الذاتية، و يتصف

من يسعون لتحقيق هذه الحاجة باستعدادهم للحصول عليها مهما واجهتم من صعاب.

(الحارث وآخرون، 2006، ص 160)

المستوى الثاني الحاجة إلى التقدير و احترام الذات في هذه المرحلة يسعى الفرد إلى الاعتزاز بنفسه، وتكوين الثقة بنفسه و الاعتناء بالعمل الذي يؤديه و الكفاءة و احترام الآخرين له، و المكانة الاجتماعية العالية التي يمكن تحقيقها في مجال العمل من خلال الوصول إلى وظائف و مواقع مرموقة السهيلي، دس، ص 19

المستوى الثالث الحاجة إلى الانتماء والحب: كما هو معروف أن الإنسان كائن

اجتماعي لذا فعندما يكون هناك توافر للحاجات الفسيولوجية و حاجات للامان تبرز حاجات و الإنسان إلى الارتباط بالأصدقاء و الجماعات و تتمثل في الحصول على الحب و العطف و السند و الانتماء للجماعة، إذ أن الاستجابة الايجابية للفرد اتجاه الجماعة تجعله عنصرا مقبولا من قبل أفراد مجتمعه فيعيش معه بود و تقاهم ويتأتى ذلك من خلال توافقه مع معايير الجماعة التي ينتمي إليها (الحارث و آخرون 2006، ص 159).

المستوى الرابع الحاجة إلى الأمن: حيث تشبع الحاجات الفسيولوجية الأساسية إشباعا كافيا، تظهر الحاجة إلى الأمن وتتضمن شعور الفرد بالطمأنينة، و الاستقرار، و الحماية، و النظام و التحرر من الخوف و القلق والحاجة إلى الأمن هي محرك الفرد لتحقيق أمنه، و هي ترتبط بغريزة البقاء و تتضمن الحاجة إلى الأمن شعور الفرد بان بيئته صديقة و مشبعة للحاجات و بأن الآخرين يحبونه و يتقبلونه داخل الجماعة و الاستقرار و الأمن الأسري و

التوافق الاجتماعي والقدرة على حل المشكلات النفسية والاجتماعية.

(الخالدي، 2008، ص 191).

المستوى الخامس: الحاجات الفسيولوجية وهي الحاجات الضرورية و التي لا يمكن للإنسان العيش بدونها والتي تعمل على الحفاظ على الفرد و من أمثلتها: الحاجة إلى الطعام. الشراب، الراحة، النوم... الخ وهي أكثر الحاجات إلحاحا في الإشباع، إذ أن الحرمان منها يجعلها تستحوذ على تفكير الفرد مما يتطلب من الفرد العمل على توفيرها للتخلص من هذا التوتر وتساعده في التقدم إلى المستويات الأخرى من الحاجات و إشباعها لضمان الصحة النفسية والجسمية (الحارث و آخرون، 2006، ص (157)).

ب) النظرية التحليلية:

يرى سيجموند فرويد أن الأنا هو المسؤول عن توفير الأمن النفسي بمحافظته على ذات الفرد من التهديدات الداخلية والخارجية. (الصنيع، 1999م، ص34)

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

الأول: تمثل دوافع الحياة والبقاء ويتبلور حول الدوافع الجنسية.

الثاني: تمثله دوافع الموت ويتبلور حول الدوافع العدوانية، والعلاقات بين هذه الدوافع وهي علاقات صدام وصراع وليست علاقات توافق وانسجام، والإنسان الذي يكون سويا في عملية التوافق هو الذي يكون باستطاعته أن يحب ويعمل. (العنزي، 2005، ص48)

وبالتالي تكون دوافع الحياة ممثلة في الأنا كمكون للشخصية في هذه النظرية وهي المسؤولة عن تحقيق الطمأنينة النفسية. (بكري، 2009م، ص121)

ج) نظرية التعلق:

يعرف بوبلي الشعر بالطمأنينة النفسية المعرفية، حيث يشير إلى كل موقف تقابله أو تتعرض له في حياتنا يفسر تحت ما يطلق عليه النماذج التصورية أو المعرفية.

(مخيمر، 2003م، ص14)

إن هذه النماذج تشكل صيغة نستقبل بها المعلومات الواردة إلينا من البيئة المحيطة عبر أعضاء الحس، كما تحدد تصوراتنا عن أنفسنا والعالم والآخرين كما تعمل تلك النماذج كقواعد السلوك وتنظيم الذات والعلاقات الاجتماعية والانفعالية.

وقد رأت ماري انزورث وهي أول من استخدم مصطلح القاعدة الأمنية بناء على التجارب والمواقف التي أجرتها لقياس شدة الأمن ونوعيته، إن دور الأم في التعلق مع الطفل لا يقتصر فقط على مجرد الاستجابة لحاجاته، وإنما تأخذ أيضا المبادأة في استشارة اجتماعية وانفعالية ومعرفية، وذلك بالبقاء على الاتصال به.

(مخيمر، 2003م، ص22).

6. أساليب تحقيق الأمن النفسي:

هناك الكثير من الوسائل والأساليب التي من خلالها يتحقق الأمن النفسي للإنسان في أسرته ومجتمعه، فالبعض يحققه من خلال تكوين أسرة هادئة وهناك من يطمح بتحسين مستوى معيشته، ويلجأ الفرد لتحقيق الطمأنينة النفسية إلى ما يسمى بعمليات الأمن النفسي، والتي هي أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض الضغط النفسي والكرب والتوتر والاجهاد.

(بقري، 2009م، ص118)

الأسرة السعيدة والمناخ الأسري المناسب يؤدي إلى تحقيق الطمأنينة النفسية والتوافق المهني والمدرسي والانتماء، فيتعزز الشعور بالأمن النفسي كما يؤدي هذا الانتماء إلى وطن آمن. (زهران، 1989م، ص34)

البحث عن أساليب تحقيق الأمن النفسي للعامل في العمل ومن أجل بناء صحة نفسية إيجابية للفرد في المجتمع يتواجد فيه يحتاج إلى إشباع حاجاته النفسية، وأهم هذه الحاجات هي الحاجة للأمن النفسي والتي تجعل الأفراد يشعرون أثناء رحلة حياتهم بالأمن كحاجة نفسية والتوافق. (جاسم محمد، 2004م، ص81)

تدعم جماعات الرفاق الأمن النفسي لأفرادها ويتضح ذلك في جماعات العمل في السلم والحرب والإنتاج، حيث يعتمد الأفراد بعضهم على بعض بشكل واضح حتى يشعروا بدرجة أكبر من الأمن والاستقرار. (حامد عبد السلام، 2002م، ص89)

خلاصة الفصل

يعد الأمن النفسي من أهم أنواع الأمن بالنسبة للإنسان، وهو شعور يسمح للفرد بإقامة والاحتفاظ بعلاقات متزنة مع أناس ذوي أهلية انفعالية في حياته، كأفراد أسرته وأصدقائه ويعتبر نقيضا للوحدة النفسية المتمثلة في التهديد والخوف، وهو خطر داخلي يستشعره الفرد بدرجة أكبر من الآخرين إلى الأمن النفسي ذات شقيتين الأولى: الأمن المادي الذي يتمثل في محاولات الفرد المستمرة للحفاظ على حياته وإشباع حاجاته الأولية من الطعام والشراب وغيرها، والثاني: الأمن المعنوي ويتمثل في إحساس الفرد بالأمن والطمأنينة والرضا وعدم التوتر والسعادة، ويعد الأمن النفسي من الحاجات الضرورية التي يسعى الفرد لبلوغها خصوصا في المرحلة الأولى من حياته، فهي مصدر أهدافه وطموحاته.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

تمهيد:

لقى موضوع الأداء الوظيفي اهتمام العديد من المفكرين والباحثين في عدة مجالات وقد أجمعوا على أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة يصل المؤسسة إلى تحقيق أهم أهدافها، ومن أجل تحقيق تلك الأهداف فإن المؤسسة تمتلك العديد من الموارد التي تساعد على تحقيق ميزة تنافسية، ومن أبرز هذه الموارد البشرية الذي يتضمن خبرات ومهارات وقدرات العاملين الذين يملكون القدرة على استيعاب المفاهيم والأفكار التي تساعد المؤسسة على مواجهة التحديات المتعددة التي تفرضها البيئة الاقتصادية، وتتمثل الموارد البشرية من خلال أدائه الوظيفي أحد الأسلحة الاستراتيجية في صراع المنظمات من أجل البقاء والنمو، إذ يمكن القول أن المورد البشري هو العنصر التنظيمي الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية للقرن الجديد باعتباره المحرك الأساسي لكل أنشطة المؤسسة.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق في المبحث الأول إلى تحديد مفهوم الأداء من خلال تعاريفه ومعرفة عناصره وأنواعه ومحدداته، معاييرها، أبعاده وأهميته.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

أ. مفهوم الأداء:

يعد الأداء من بين المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسير الموارد البشرية، ولهذا سوف نحاول من خلال اعطاء عدة تعاريف لغوية واصطلاحية وتوضيح هذا المفهوم.

ب. **المعنى اللغوي:** من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل ويقال أدى الشيء قام به. (ابن منصور، مجلد 14، ص 26).

ج. **المعنى الاصطلاحي:** تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها:

- الأداء هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.

(عبد المحسن، 2002م، ص 7).

- يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه "درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة للوظيفة"، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.

(راوية حسن، 2000، ص 209).

- الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملة ويمكن التمييز بين ثلاث أبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يقاس الأداء وهذه المعايير هي: كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء، فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي تبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة. (عاشور، 1989م، ص 50). ومن هذه التعاريف يمكننا أن نقول أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة لتداخل ثلاث عناصر مكونة لجهد الفرد وهي: القدرات، ادراك الدور، القيام بالمهام.

- عرفه أحمد زكي بدوي في كتابه: علاقات العمل في الدول العربية على أنه " تأدية العمل تبعاً لتوجيهات وإشراف صاحب العمل وفقاً لأحكام القانون و أنظمة العمل.

(أحمد زكي بدوي، 1985م، ص101).

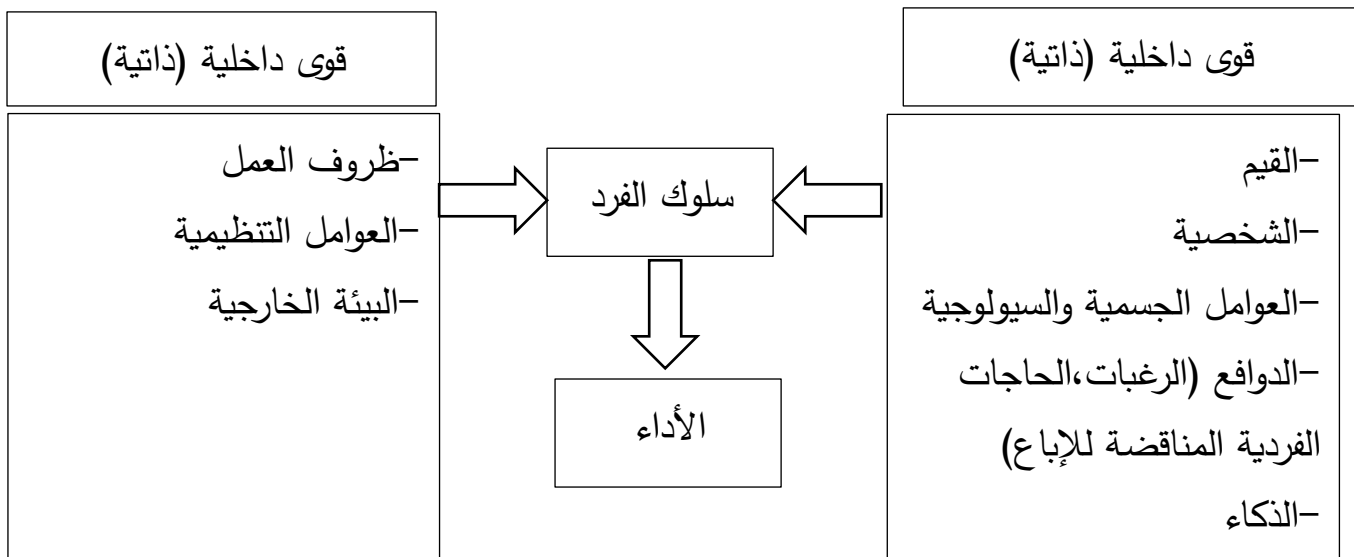
-يعرفه مصطفى عشوي: بأنه نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال (مصطفى عشوي، 1992م، ص14).

أما حسن محمد يرى أن الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد للامتحان ولكنه يحصل على درجات منخفضة وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول إلى بينما الأداء منخفض. (راوية حسن، 2001، ص20).

- يرى علي السلمي: الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة و متبادلة بين الرغبة والقدرة في العمل والمستوى في الأداء.

(صلاح عبد 2005، ص205).

وضمن هذا الإطار نجد محمد عبد الغني حسن هلال يرجع الأداء الفعال لأفراد التنظيم إلى التفاعل الذي يحدث بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به،



الشكل رقم(1): يوضح نموذج العوامل التي تنتج الأداء الفعال لعمل ما .

- و من خلال مجموعة التعاريف يمكن أن نقول أن الأداء هو تلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عقليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية ويحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

2. عناصر و أنواع الأداء الوظيفي:

2-1 عناصر الأداء الوظيفي:

إذا وصف الأداء على أنه النتائج التي يحققها الفرد عندها تظهر كثير من العوامل المؤثرة في الأداء وتخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف وقد يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة.

- هنا يبرز عدة عناصر للأداء وهي:

- أ- **الموظف:** وهو كل ما يمتلكه من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- ب- **الوظيفة:** وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل، تتمتع بالتحدي وتحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منه.
- ج- **الموقف:** وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية وتتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. (Seley،1976/39).

2-2 أنواع الأداء الوظيفي:

بعد التعرف على مفهوم الأداء والتطرق إلى عناصره يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية.

و يمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معايير المصدر، ومعيار الشمولية (عادل، 2002، ص 5-6).

أ- حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين، الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي أو الأداء الخارجي.

➤ الأداء الداخلي: و يطلع على هذا النوع في الأداء أداة الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- الأداء البشري: و هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- الأداء التقني: و يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- الأداء المالي: و يمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

➤ الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل لها المؤسسة كارتفاع سعر البيع.

ب. سب معيار الشمولية: و حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

➤ الأداء الكلي: و هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيه جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث على مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة وأهدافها الشاملة كالاستمرارية و الشمولية، الربح والنمو، كما أن أداء المؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

➤ الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث

يمكن أن ينقسم حسب معيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، ووظيفة التسويق.

(عمر محمد تومي الشيبلي، 1988م، ص56)

3. محددات ومظاهر الأداء الوظيفي:

3-1 محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو انتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه انتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد. (حسين راوية، 1999م، ص210)

ولذا نجد أن محددات الأداء تتضح في:

- الجهد المبذول من طرف الفرد.

- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.

- مدى إدراكه لمتطلبات الوظيفة.

أ- **الجهد:** ويشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته.

ب- **القدرات:** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته ومهامه.

ج- **إدراك الدور:** ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه ضروري لتوجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

د- نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء الحركات أو أنشطة معينة.

(محمد سعيد أنور سلطان، 2002، ص220)

من خلال كل هذا يمكننا القول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين الجهد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات، معلومات وخبرات ومدى إدراكه في بيئة المنظمة التي ينتمي إليها. (حسين راوية، مرجع سابق، ص216)

3-2 مظاهر الأداء الوظيفي:

مظاهر الأداء الوظيفي من محدداته حيث يمكن تصورها كنتائج لأسباب معينة فمن خلالها يمكن الحكم على الأداء والتعرف عليه وتحديد أنه فعال أو غير فعال إيجابي أو سلبي وهذه المظاهر تتعدد وتختلف وبذلك يمكن تحديد أهم المظاهر التي يمكن من خلالها تحديد مستوى الأداء الوظيفي:

أ- رضا العامل عن العمل: يمكن اعتبار الرضا عن العمل محصلة مختلفة المشاعر التي تكونت لدى الفرد العامل تجاه عمله، ودرجة الرضا العام تعبير عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها.

(علية فاروق عبده، 2009م، ص266)

ولمعاينة رضا العامل عن عمله لابد من إخضاعه لملاحظة دقيقة للعامل أثناء أدائه للأعمال وذلك من خلال جملة من المؤشرات الدالة على الرضا مثل: الالتزام بالمواعيد، زيادة الانتاج.

ب- الرضا الجماعي: يعني رضا الجماعة من الأفراد والذي ينشأ من خلال العلاقات الاجتماعية والانسانية بين العمال وهو يعمل على تماسك الجماعة وترابط أعضائها.

(عويض كمال محمد، 2002م، ص27)

ج- **التعاون مع الزملاء**: التعاون سمة العمل الجماعي، فهو يحقق الأهداف المشتركة والتعاون عملية اجتماعية تجعل الأفراد أو الجماعات تعمل متضافرة جنباً لجنب في سبيل تحقيق أهداف وغايات مشتركة، فالتعاون مع الزملاء جهد متبادل.

د- **معدل الإنتاج**: المعدل يشير إلى تأرجح زيادة أو نقصان، وبالتالي معدل الإنتاج دالا رئيسيا على الأداء في تلك التي تقوم فيها الإدارة إلى هذا النوع أو الأسلوب لمكافئة جماعية للعمل على تظافر جهودهم وبالتالي فإن معدل الإنتاج يعد مظهرا من مظاهر بالأداء الوظيفي أو الأداء الإداري. (بن رحمون سهام، 2012، ص 27).

4. معايير الأداء الوظيفي:

1-4 معايير الأداء:

يرى الباحث أن قياس الأداء يجب أن يتم وفق معايير دقيقة لتحديد الفارق بين الأداء المطلوب والأداء الفعلي بهدف تحديد أوجه النقص والقصور في أداء العاملين، وكذلك تحديد المعوقات التي تتسبب في ذلك تمهيدا لمواجهتها يمنح العاملين ببرامج تدريبية تساعد لمعالجة أوجه القصور في أدائهم. (هلال محمد عبد الغني، 1999م، ص 90)

أ. **الجودة**: ترتبط الجودة بأنشطة المنظمة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، فالجودة استراتيجية عمل أساسية تهتم في تقديم سلع وخدمات ذات مستويات قياسية بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال توقعاتهم الضمنية والصريحة. (علي عبد القادر، 2008م، ص 12)

ب. **الكمية**: تعبر الكمية عن حجم العمل المنجز الذي يتفق مع امكانيات العاملين، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم، لأن ذلك يعني بطئ الأداء.

(هلال محمد عبد الغني حسين(ب)، 1999م، ص 100)

ت. الوقت: السيطرة علة الوقت مؤشر على النجاح، فهو معيار كل شيء في الكون والدولة والمجتمع والفرد ويتأثر الوقت بالمهنة، حيث ترتفع أجور بعض أصحاب المهنة المتميزة كالمحامين والأطباء والعلماء والباحثين لأن معلوماتهم ومعارفهم نادرة وليست شائعة.

(الشيخي عبد القادر، 2008، ص10)

الإجراءات: الاجراءات هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والاجراءات الضرورية الواجب اتباعها لتنفيذ مهام الوظيفة.

(الهلال محمد عبد الغني ، 199م، ص102)

رضا المستفيدين: يعد رضا المستفيدين في الخدمة من أهم معايير قياس الأداء، حيث يسهم هذا الرضا في زيادة الانتاج على سلعة أو الخدمة، وزيادة الفائدة أو معدل الربح المتوقع منها والرضا يتوقف على نوعية الخدمة المقدمة ومميزاتها ومدى اشباعها لاحتياجات المستفيدين.
(فهد بن سعود، 1993، ص4)

التعاون مع الزملاء: التعاون مع الزملاء من المعايير المهمة لياس الأداء، حيث يسهم هذا التعاون في التغلب على الصعوبات وتلاقي الأخطاء والمشكلات وتقديم أكبر كمية بأفضل مواصفات السلعة أو الخدمة. (أحمد ماهر، 2000م، ص44)

5. أهمية الأداء الوظيفي:

يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة التي يتبعها كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابا على النحو الآتي:

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل. (بوقطب، 2014، ص61)

- ترتبط المنظمات في الغالب بالحوافز التي تقدمها للعاملين بأدائهم الوظيفي، وهذا ما يولد الدافعية لدى العاملين لزيادة انتاجهم ومحاولة تحسينها.

(الصرايرة، 2011، ص610)

- ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى العاملين، حيث إن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم. (حجاج وزيان وآخرون، 2014، ص38)

خلاصة الفصل:

يعد الأداء من بين المفاهيم الواسعة والشاملة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، ولهذا تعددت تعريفاته وتنوعت مفاهيمه، فهو يتعلق بالكيفية التي يحقق الفرد متطلبات الوظيفة إذ يعكس الأداء والجهد والطاقة المبذولة في الأنشطة والمهام المختلفة ويعتبر إدراك الدور وكمية المجهود من أبرز محدداته.

ومن بين عناصره معرفة العمل وكيفية إنجازه، كما يخضع لمعايير منها الجودة والكمية وحسن إدارة الوقت، ومن أهميته ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي.

الفصل الرابع:

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية الركن الأساسي في جميع الدراسات وذلك لأن جميع بيانات الدراسة يتم على ضوءها، لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى الطرق والإجراءات التي اتبعت في هذه الدراسة من حيث المنهج المستخدم وعينة الدراسة وكذا أساليب جمع البيانات والمعالجة الإحصائية.

1. منهج الدراسة:

إن فكرة استخدام المنهج كوسيلة لتوضيح مسار البحث هي الهدف المرجو من خلال دراستنا لأن طبيعة الظاهرة المدروسة تستدعي الوصف اتباع بالمنهج الوصفي، ويقصد بالمنهج الوصفي "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم؛ لوصف ظاهرة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة". (عثمان حسن عثمان، 1998، ص30).

2. حدود الدراسة:

الحدود المكاني: تم إنجاز الدراسة بمؤسسة سونلغاز.

الحدود البشرية: تمثلت في عمال مؤسسة سونلغاز.

الحدود الزمني: بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية والتأكد من صدق وثبات المقياس تم القيام بالدراسة الأساسية وذلك خلال شهر ماي 2023.

3. أدوات الدراسة:

إن أدوات جمع البيانات هي مجموع الوسائل والمقاييس التي يعتمدها الباحث للحصول على المعلومات المطلوبة لفهم وحل مشكلته من المصادر المعنية بذلك.

(محمد زايد حمدان، 1999، ص77).

وقد استخدمنا في بحثنا:

- استبيان يقيس الأمن النفسي.

- استبيان يقيس الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (01): يمثل عبارات وابعاد أداة الدراسة.

اتجاه العبارة	الأبعاد	
من 01-الى 05	البعد الأول: الكفاءة والثقة بالنفس	استمارة الأمن النفسي
من 06-الى 10	البعد الثاني: الرضا عن الذات	
من 11-الى 15	البعد الثالث: التحرر من الضغط النفسي	
من 16-الى 20	البعد الرابع : الأمن الاجتماعي	
من 01-الى 06	البعد الأول: اداء الوجبات	استمارة الأداء الوظيفي
من 07-الى 13	البعد الثاني: القدرات والخصائص الفردية	
من 14-الى 20	البعد الثالث : ادراك الموظف لدوره	

4. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

5-1- الصدق:

تم الاعتماد في حساب صدق المقياس على صدق الاتساق الداخلي البنائي، وذلك بحساب درجة الارتباط بين البند والدرجة الكلية للبعد أو بين البعد والدرجة الكلية للاستبيان

الجدول رقم(02) : يمثل نتائج الصدق البنائي للاستبيان الأمن النفسي

البعد الرابع		البعد الثالث		البعد الثاني		البعد الأول	
رقم الارتباط	درجة العبارة	رقم الارتباط	درجة العبارة	رقم الارتباط	درجة العبارة	رقم الارتباط	درجة العبارة
499**،	16	709**،	11	692**،	06	740**،	01
307،0	17	774**،	12	797**،	07	611**،	02
774**،	18	648**،	13	418*،	08	712**،	03
734**،	19	852**،	14	654**،	09	575**،	04
820**،	20	495**،	15	707**،	10	090،0	05

من خلال الجدول رقم(02) يتبين قيمة الارتباط محصورة بين 0،09 و0،82 ، كما ان أغلب عبارات الأداة دالة عند مستوى الدلالة 0،05 و0،01. حيث يتم حذف العبارة 05 للبعد الأول، والعبارة 17 للبعد الرابع ليتبقى 18 عبارة دالة احصائياً.

الجدول رقم(03) : يمثل نتائج الصدق البنائي لارتباط البعد بالدرجة الكلية لاستبيان الأمن

النفسي

استبيان الأمن النفسي							
درجة الارتباط	البعد الرابع	درجة الارتباط	البعد الثالث	درجة الارتباط	البعد الثاني	درجة الارتباط	البعد الأول
714**،	الامن	579**،	التحرر	805**،	الرضا	753**،	الكفاءة
دالة عند مستوى 0،01		دالة عند مستوى 0،01		دالة عند مستوى 0،01		دالة عند مستوى 0،01	

من خلال الجدول رقم (03) يتبين قيمة الارتباط محصورة بين 0،58 و0،8، كما ان كل عبارات الأداة دالة عند مستوى الدلالة 0،05 و0،01.

الجدول رقم(04) : يمثل نتائج الصدق البنائي للاستبيان الأداء الوظيفي

البعد الرابع		البعد الثالث		البعد الثاني		البعد الأول	
رقم	درجة الارتباط	رقم	درجة الارتباط	رقم	درجة الارتباط	رقم	درجة الارتباط
16	،841**	11	،788**	06	،693**،	01	،853**،
17	،801**	12	،747**	07	،820**	02	،935**،
18	،781**	13	،736**	08	،743**	03	،850**،
19	،848**	14	،704**	09	،745**	04	،832**،
20	،809**	15	،859**	10	،787**	05	،893**،

من خلال الجدول رقم (04) يتبين قيمة الارتباط محصورة بين 0،69 و0،93، كما ان كل جميع عبارات الأداة قوية ودالة عند مستوى الدلالة 0،05 و0،01.

جدول رقم(05) : يمثل نتائج الصدق البنائي لارتباط البعد بالدرجة الكلية لاستبيان الأداء الوظيفي

استبيان الأداء الوظيفي					
درجة الارتباط	البعد الثالث	درجة الارتباط	البعد الثاني	درجة الارتباط	البعد الأول
،910**	ادراك الموظف	،918**	القدرات والخصائص	،850**	اداء الوجبات
دالة عند مستوى 0،01		دالة عند مستوى 0،01		دالة عند مستوى 0،01	

من خلال الجدول رقم (05) يتبين قيمة الارتباط محصورة بين 0،85 و0،92، كما ان كل عبارات الأداة دالة عند مستوى الدلالة 0،05 و0،01.

5-2- حساب الثبات بطريقة α كرومباخ للاستبيان

يعتبر معامل ألفا كرومباخ أحد مؤشرات الاتساق الداخلي للاستبيان، حيث تمت معالجة البيانات إحصائياً والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا- كرومباخ للعبارة الدالة للاستبيانين

الجدول رقم (06) : يمثل نتائج معامل الثبات بطريقة ألفا كرومباخ .

قيمة α كرومباخ	عدد البنود	الاستبيان
081،	18	استبيان الأمن النفسي
09،5	20	استبيان الأداء الوظيفي

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المحصل عليه، أن معامل الثبات لعبارة استبيان الأمن النفسي بلغ القيمة (0،81)، ومعامل الثبات لعبارة لاستبيان الأداء الوظيفي بلغ القيمة (0،95) مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بقدر عال من الثبات، وبالتالي يمكن تطبيقه على العينة.

5.5. عينة الدراسة:

تكوّنت عينة الدراسة من (56) موظف بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط، وتم انتقاؤها بحيث تكون ممثلة لها تمثيلاً صادقاً.

الخصائص الشخصية والتنظيمية لأفراد عينة الدراسة:

1- متغير الجنس:

جدول رقم (07) : نسب وتكرارات متغير الجنس في عينة الدراسة .

المتغيرات	تكرار	نسبة مئوية %
الجنس	ذكور	6،78
	إناث	4،21
	المجموع	%100

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن عدد أفراد العينة من الذكور 44 فرد بنسبة 78,6% يقابلها من الإناث 12 فرد بنسبة 21,4% .

2- متغير الحالة العائلية:

الجدول رقم (08) : نسب و تكرار متغير الحالة العائلية لأفراد العينة

المتغيرات	تكرار	نسبة مئوية %
عازب	17	4,30
متزوج	39	6,69
المجموع	56	%100

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن عدد أفراد العينة من المتزوجين 39 فرد بنسبة 69,6% يقابلها من الإناث 17 فرد بنسبة 30,4% .

3- المنصب:

الجدول رقم (09): يمثل نسب و تكرار متغير المنصب لأفراد العينة

المتغيرات	تكرار	نسبة مئوية %
إطار	25	6,44
مؤهل	16	6,28
منفذ	15	8,26
المجموع	56	%100

ويتبين من الجدول رقم (09) أن غلب أفراد العينة الذين يشغلون منصب إطار بنسبة 44,6% وبتكرار 25 فرد، يليها الأفراد الذين يشغلون منصب مؤهل فهم بتكرار 16 افراد بنسبة 28,6%، كما نجد عدد أفراد الذين يشغلون منصب منفذ 15 فرد بنسبة 26,8%.

4- متغير مدة العمل:

جدول رقم (10) : يمثل نسب و تكرار متغير مدة العمل لأفراد العينة

المتغيرات	تكرار	نسبة مئوية %
اقل من 05 سنوات	00	00
من 06 الي 10 سنوات	19	94,38
فوق 10	37	37,41
المجموع	56	%100

يتبين من الجدول رقم (10) أن غلب أفراد العينة الذين لديهم خبرة مهنية فوق (10سنوات) بنسبة 41,37% وتكرار 37 فرد ، والأفراد الذين لديهم خبرة مهنية ما بين (06-10سنوات) فهم بنسبة 38,94% وتكرار 19 فرد .

6. الاختبارات الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

- المتوسط الحسابي.
- المتوسط الفرضي.
- الانحراف المعياري.
- حساب النسب المئوية والتكرار.
- بطريقة ألفاكونباخ.
- معامل الارتباط الخطي بيرسون r: لحساب الارتباطات البسيطة.
- اختبار t-test
- بعد تفرغ بيانات الاستثمارات الصالحة للدراسة والمستوفية الإجابة في الحاسب الآلي استخدمنا. البرنامج الإحصائي SPSS لحساب العلاقات والقوانين الإحصائية المستخدمة في البحث.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات الميدانية للدراسة مبرزين فيه المنهج المتبع في دراستنا حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي الارتباطي واختبار بطريقة بسيطة واستخدمنا أدوات جمع البيانات إلى الأساليب الإحصائية المستعملة وقد وظفنا برنامج SPSS من أجل تفرغ البيانات ومعالجتها وسنعرض نتائج ما توصلنا إليه في الفصل القادم.

الفصل الرابع:

عرض نتائج الدراسة و تحليلها و مناقشتها

تمهيد:

بعد الكشف في الفصل الرابع إلى المنهج المتبع والأدوات المستخدمة والمعالجة الإحصائية للبيانات، سنحاول الآن مواصلة التوصل إلى نسبة الأمن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز، وذلك من خلال تحليل النتائج المتوصل إليها والسعي إلى إيجاد واضحة عن كل التساؤلات.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة :

1. عرض نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية الأول : تتوقع مستوى الامن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز مرتفع.

الجدول (01): يبين دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات

الأمّن النفسي

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق في المتوسط	قيمة "ت"	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية "P"	مستوى الدلالة الإحصائية
الأمّن النفسي	56	36	40,55	5,58	4,55	6,10	55	0,000	0,01 دالة

من خلال الجدول يتبين أن الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الأمّن النفسي بلغ (4,55)، بانحراف معياري (5,58)، كما نلاحظ من خلاله أن قيمة "ت" (6,1)، دالة إحصائياً عند درجة الحرية (55)، والدلالة الاحصائية (0) ، (000ومنه أي أن الفرق بين المتوسطين لصالح المستوى المرتفع ، ومنه نحكم بأن مستوى الأمّن النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز مرتفع.

التفسير:

من خلال الجدول يتضح لنا ان افراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الامن والطمأنينة النفسية، وهذا يعكس مدى الامن النفسي والطمأنينة النفسية التي يشعر بها الموظفون في مؤسسة سونلغاز، ويفسر الباحثان الفئة المستهدفة بالدراسة قد أشبعت لهم الحاجات الفسيولوجية مما يساعدهم على القدرة على اشباع الأمّن النفسي ، وذلك يرجع لما توفره مؤسسة سونلغاز لعمالها من مزايا يشبعون حاجياتهم، فاذا اشبعت الحاجات الفسيولوجية للفرد أصبح مهياً لإشباع الحاجة التي أعلى منه مستوى وهي الحاجة للأمن والطمأنينة النفسية، كما أن الأمّن النفسي مطلباً رئيسياً وضروري لحياة الفرد والمجتمع، فهو احد أهم مقومات

الحياة فلا يستطيع الفرد منا تحمل حياة الخوف والتهديد والفرع والقلق لذا نسعى نحن البشر إلى محاربة هذه المخاوف بكل ما لنا من طاقة لننعم بحياة أفضل يسودها الاستقرار والهدوء والطمأنينة والسكون كما ان الشعور بالأمن النفسي ينشأ وينمو مع الفرد على أساس الإشباع النسبي للحاجات حسب ترتيبها في هرم "ماسلو" للحاجات وبتأثير من مصادر الإشباع المختلفة والعوامل المحيطة فهي متداخلة فلا يوجد بينها حدود فاصلة وذات تأثير متباين وقوي من حيث المقدار والنوع في مراحل العمر المختلفة، حيث يشير (سمين، 1997) إلى أنه تأتي الحاجة إلى الأمن النفسي في مقدمة الحاجات النفسية غير العضوية (وأكثر أهمية بصورة عامة، وإذا ما أشبعها الإنسان سيتهياً لحاجاته النفسية، والاجتماعية الأخرى، ولا تظهر هذه الحاجة عند الفرد إلا بعد أن يشبع حاجاته الفسيولوجية ولو جزئياً، (سمين، 1997، 10)، - دراسة (مهنا بشير، 2010) التي توصلت الى ان الشعور الأمن النفسي مطلب انساني، كما ان هناك علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والتوافق النفسي والاجتماعي لدى عينة الدراسة.

2. عرض نتيجة الفرضية الثانية:

نص الفرضية الثاني : تتوقع اهم مؤشرات الامن النفسي لمؤسسة سونلغاز هو الشعور بالكفاءة والثقة بالنفس.

لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الامن النفسي وترتيبها حسب المتوسط، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستبيان

وترتيبها

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
3	1,89	9,44	البعد الأول: الكفاءة والثقة بالنفس
1	2,07	11,67	البعد الثاني: الرضا عن الذات
2	2,20	10,33	البعد الثالث : التحرر من الضغط النفسي
4	1,95	9,08	البعد الرابع : الأمن الاجتماعي

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي الأكبر لبعد الرضا عن الذات ثم بعد التحرر من الضغط النفسي، ثم الكفاءة والثقة بالنفس، وفي الاخير الأمن الاجتماعي. التفسير:

من خلال الجدول يتضح لنا ان اعلى مؤشر افراد للامن لدي النفسي العينة هو الرضا عن الذات يليه مؤشر التحرر من الضغط النفسي، يليه مؤشر الكفاءة والثقة بالنفس، وفي الاخير الأمن الاجتماعي، ويتأكد لنا من خلال ما سبق أهمية الأمن النفسي للعمال بكل مؤشراتهم الذي يعد من الشروط الواجب توفرها في مكان العمل لضمان الرضا والدافعية نحو العمل، فقد أشار ماسلو في سلم الحاجات الهرمي إلى أن الأمن حاجة أساسية لا بد من توفرها للأفراد قبل التطلع إلى مستوى أعلى من الحاجات، ورأى أن الحاجة إلى الأمن تشتمل على أمور منها: الدخل المادي المناسب، التقاعد التثبتي في الخدمة، والعدالة والتقييم الموضوعي، وخدا ما لمسناه من خلال اجابات افراد العينة ويمكن أن تفسر هذه النتيجة بأن شعور الفرد بالرضا قد يختلف باختلاف سماته وخصائصه الشخصية، وبالقيم والأفكار والمبادئ التي يتصف بها العامل ، وكذلك فإنه على قدر إشباع الفرد حاجاته على قدر إحساسه وتمتعته بالرضا عن ذاته، وكذلك مدى إنجازه وتقاؤله بمستقبله، قد يرتبط بمتغيرات أكثر أهمية حيث

يتأثر الرضا بالعوامل الحياتية والاجتماعية التي يعيشها الموظف داخل وخارج المؤسسة، وغيرها من المدخلات النفسية والجسمية ودرجة تدين الفرد وثقته بنفسه وإحساسه بالإنجاز وتقدير لذاته ولأسرته ومجتمعه، وقد صنف الأمن النفسي في مكونين أحدهما داخلي يتمثل في عملية التوافق النفسي مع الذات، والآخر خارجي يظهر في عملية التكيف الاجتماعي مع الآخرين والتفاعل معهم بعيداً عن العزلة والوحدة ، التي تخل بالتوازن النفسي للشباب والمراهقين وتؤثر على مستوى توافقهم الاجتماعي (جبر ، 1996 : 80).

3. عرض نتيجة الفرضية الثالثة:

نص الفرضية الثالثة: تتوقع مستوى الاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز مرتفع.

الجدول (03): يبين دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات

الاداء الوظيفي

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق في المتوسط	قيمة "ت"	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية "P"	مستوى الدلالة الإحصائية
الاداء	56	60	73,41	15,22	13,41	6,59	55	0,000	0,01 دالة

من خلال الجدول يتبين أن الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الاداء الوظيفي بلغ (13,41)، بانحراف معياري (15,22)، كما نلاحظ من خلاله أن قيمة "ت" (6,59)، دالة إحصائية عند درجة الحرية (55)، والدلالة الإحصائية (0) ، (000) ومنه أي أن الفرق بين المتوسطين لصالح المستوى المرتفع ، ومنه نحكم بأن مستوى الاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز مرتفع.

التفسير:

من خلال الجدول يتضح لنا ان افراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الاداء الوظيفي وهذا يفسر أن العاملين لديهم شعور بالمسؤولية اتجاه وظائفهم وحرصهم على تطبيق القوانين التنظيمية في المؤسسة، ولعل أن عامل يحفز الموظفين على الأداء الجيد هو التقدير والاحترام وكسب ثقة المسئول والزلاء كذلك تليها المكافأة وزيادة الأجر، في حين أكد غالبية مبحوثين إدارة سونلغاز تقوم بتشجيع العمال المجتهدين في العمل وأشكال التشجيع التي يريد أن يتلقاها أولاً هي زيادة الأجر، كذلك التقدير.

ويضيف الباحثان الأداء الوظيفي يعد الأثر الصافي بجهود العاملين بالمؤسسة والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير على درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لعملهم وبذلك فإنه متى كان الموظف مقتنعا بعمله يستطيع أن يتقن ويظهر مهاراته وإبداعاته، ولكن هذا يحدث عندما تكون هناك ظروف مهئية تساعده على الطموح والإبداع بالعمل فإذا كان هناك حوافز ودوافع للموظف داخل المنظمة سيكون هناك أداء وظيفي متكامل وكلما كان هناك أداء وظيفي متكامل كلما استطاعت المنظمة تحقيق أهدافها، وقد يعزى ذلك لان العاملين لديهم الخبرة الكافية ويسعون لبذل ما لديهم للوصول إلى مستوى أعلى لذلك فهم يقومون بالمهام والمسؤوليات الموكولة إليهم بهمة واقتدار إثباتا منهم لذاتهم ولقدراتهم وسعيا للوصول إلى الارتقاء الوظيفي والتنشيت في الوظيفة من خلال إثبات كفاءتهم في العمل، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمهدانه، 2010)، ودراسة أمال بوخاري سنة (2017) التي توصلت الي ان لدى افراد العينة مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي.

4. عرض نتيجة الفرضية الرابعة:

نص الفرضية الرابعة: توجد علاقة بين الامن النفسي والاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

الجدول (04): يبين الجدول العلاقة الارتباطية الأمن النفسي والاداء الوظيفي

المتغير الأول	المتغير الثاني	العينة	قيمة الارتباط	الدالة (p)	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	الاداء الوظيفي	56	0,56	0,000	0,01 دالة

يبين الجدول العلاقة الارتباطية الأمن النفسي والاداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R.Person) (0,56) عند درجة الحرية (55) وهي قيمة دالة احصائية والتي تبينها القيمة الاحتمالية (0,000،Sig=0)، لأنها أصغر من مستوى دلالة إحصائية (0,01) وبالتالي توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الأمن النفسي والاداء الوظيفي.

التفسير:

تشير النتائج في الجدول الى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة افراد بين الامن النفسي والاداء الوظيفي وهذا ما يفسره ارتفاع مستوى الامن النفسي لدى افراد العينة واثبتته نتائج الفرضية الاولى، ومستوى الأداء الوظيفي لدى افراد العينة واثبتته نتائج الفرضية الثانية، فتمتع أفراد عينة الدراسة بمستوى مرتفع من الامن النفسي يفسر أن السلوك الإنساني يعد من محددات الأداء الوظيفي للفرد، فهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد والموقف الذي يوجد به، فالأداء يظهر نتيجة للتفاعل بين الدوافع الداخلية والدوافع الخارجية التي يأتي في مقدمتها الشعور بالطمأنينة والأمن النفسي، ويذكر جبر محمد 1996 أن الأمن النفسي يعتبر من الحاجات النفسية، و الدوافع النفسية والاجتماعية الأولى التي تحرك السلوك الإنساني وتوجهه نحو غاياته، وإذا ما أخفق المرء في تحقيق حاجته للأمن فإن ذلك يؤدي لعدم القدرة على التحرك، والفشل في تحقيق الذات. والفشل في تحقيق الذات كما يرى أريكسون يؤدي إلى اليأس.

(جبر محمد جبر، 1996، ص 81) ومن ثم فإن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة: إذ بينت دراسة السهلي (2007) أن هناك علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى أعضاء المجلس الشوري السعودي. إضافة إلى دراسة حمودة (2001) التي هدفت إلى معرفة الفرد الأمن الوظيفي على اتجاهاته نحو العمل وعلاقتها بكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. وقد كشفت نتائج العديد من الدراسات التي تناولت بعضاً من أوجه العلاقة المحتملة بين الأداء الوظيفي والأمن النفسي إلى وجود علاقة ارتباطيه.

الإستنتاج العام

استنتاج عام:

من خلال تحليل بيانات الدراسة الميدانية وتفسير نتائج الفرضيات حول موضوع دراسة المتعلقة بالأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي استخلصنا من هذه العملية مجموعة النتائج تمثلت فيما يلي:

- ارتفاع مستوى الامن والطمأنينة النفسية لدى موظفون في مؤسسة سونلغاز.
- وجود إشباع الحاجات الفسيولوجية للموظفين مما يساعدهم على القدرة على اشباع الأمن النفسي وذلك يرجع لما توفره مؤسسة سونلغاز لعمالها من مزايا يشبعون حاجياتهم.
- هناك علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والتوافق النفسي والاجتماعي لدى عينة الدراسة.
- ارتفاع مؤشر الشعور بالرضا النفسي عن الذات لدى افراد العينة والتحرر من الضغط النفسي وكذا ارتفاع مؤشر الكفاءة والثقة بالنفس.
- أهمية الأمن النفسي للعمال بكل مؤشرات التي يعد من الشروط الواجب توفرها في مكان العمل لضمان الرضا والدافعية نحو العمل.
- ارتفاع مستوى الاداء الوظيفي لدى افراد العينة وهذا راجع الى أن العاملين لديهم شعور بالمسؤولية اتجاه وظائفهم وحرصهم على تطبيق القوانين التنظيمية في المؤسسة.
- كل ما كان هناك أداء وظيفي متكامل كلما استطاعت المنظمة تحقيق أهدافها.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة افراد بين الامن النفسي والاداء الوظيفي وارتفاع مستوى الامن النفسي لدى افراد العينة.
- السلوك الإنساني يعد من محددات الأداء الوظيفي للفرد.
- الأداء الوظيفي يظهر نتيجة للتفاعل بين الدوافع الداخلية والدوافع الخارجية التي يأتي في مقدمتها الشعور بالطمأنينة والأمن النفسي.

إقتراحات الدراسة :

من خلال نتائج الدراسة الحالية ، يمكن تقديم بعض التوصيات و المقترحات التي يأمل أن تتسم في تحسين مستوى الشعور بالأمن النفسي وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لدى بمؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط بصفة خاصة ولكل عمال باقي المؤسسات بصفة عامة.

وبناء على ذلك يمكن أن نقدم بعض التوصيات والاقتراحات التالية:

مدى أهمية وجود مختصين النفسانيين في علم النفس العيادي وعلم النفس العمل والتنظيم للتخفيف من إصابة عمال المؤسسة من الاضطرابات والضغوطات والآثار النفسية جراء الضغوطات التي تصيبهم في العمل التي تجعل مستوى الأمن النفسي متخفض وبالتالي انخفاض من مستوى أدائهم.

التأكيد على أهمية الأمن النفسي وأثره في سلوك العمال في مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط والعمل على تحفيز العمال للزيادة من مستوى أدائهم الوظيفي.

التعزيز بالشعور بالأمن النفسي لدى عمال مع حل المشكلات التي تواجههم حتى يشعر العامل بالأمن والطمأنينة ويجد في مكان عمله الاحترام والتقدير والمساواة في المعاملة .

إن الأمن النفسي يعد شرطاً أساسياً للأداء الوظيفي وعد الشعور به يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي لذى يجب الاهتمام به داخل المؤسسات.

إجراء الكثير بمن البحوث الخاصة بالأمن النفسي والأداء الوظيفي لأنها موضوعات جديد و لم يكن لديها الكثير من الدراسات.

قائمة المصادر والمراجع

- ابن منظور، جمال الدين (1999) . معجم لسان العرب . المجلد الأول، العدد الثالث ، بيروت : دار صادر للنشر .
- أبو سمهدانه، أسمهان. (2010). درجة تأثير العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- الأقرع ، إياد (2005) . الشعور بالأمن النفسي وتأثيره ببعض المتغيرات لدى جامعة النجاح الوطنية . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح ، فلسطين .
- بشير ، مهنا (2010) . الأمن النفسي وعلاقته بالتوافق النفسي و الاجتماعي لدى طلاب معهد إعداد المعلمين بنينوى . مجلة التربية والعلم ، كلية العلوم التربوية والنفسية ، جامعة الموصل ، المجلد (17) ، العدد (3) ، 360-384.
- البلوي، محمد (2008). التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- جبر ، محمد (1996) . "بعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالأمن النفسي " . مجلة علم النفس . السنة العاشرة ، العدد (2) ، 80 - 93.
- حسن راوية محمد إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، اسكندرية، 1999.
- حسن، راوية (2001). السلوك التنظيمي المعاصر، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الحوامدة، نضال والفهداوي، فهمي (2002). أثر فضيلة التقوى في الأداء الوظيفي، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 7(2): 32-55.
- خالد أحمد السرايرة 2009، دراسة حول الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من جهة نظر رؤساء اقسامهم.

- الخضري ، جهاد (2003) . الأمن النفسي لدى العاملين بمراكز الاسعاف بمحافظة غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية ومتغيرات أخرى . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
- دسوقي ، كمال (1990) . ذخيرة علوم النفس . المجلد (2) ، القاهرة : مؤسسة الأهرام.
- زهران ، حامد (2002) . الصحة النفسية والعلاج النفسي . ط4 ، القاهرة : عالم الكتب.
- زهران ، حامد (1989) . الأمن النفسي دعامة للأمن القومي . دراسات تربوية ، المجلد 4 ، الجزء 19 ، رابطة التربية الحديثة ، القاهرة ، 86 - 436 .
- زهران حامد عبد السلام . 2002. دراسات في الصحة النفسية والارشاد النفسي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- زهران حامد عبد السلام 1994. علم النفس للنمو، الطبعة الخامسة عالم الكتب، القاهرة، مصر.
- سعد ، علي (1999) . مستويات الأمن النفسي لدى الشباب الجامعي . مجلة جامعة دمشق ، المجلد (15) ، العدد الأول ، 9 - 49 .
- سعد علي، 1999، مستويات الأمن النفسي لدى الشباب الجامعي بحث ميداني عبر حضاري مقارن بين طلبة كلية التربية في دمشق، الكويت، وأدنبه - مجلة جامعة دمشق، مجلد 15، العدد الأول (14-52)
- سمين ، زيد بهلول (1997) . الأمن والتحمل النفسي وعلاقتها بالصحة النفسية رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الآداب ، الجامعة المستنصرية ، بغداد .
- الشرييني ، لظفي (2003) . موسوعة شرح المصطلحات النفسية (باللغة العربية والانكليزية) ، بيروت : دار النهضة .

- الشريف، طلال عبد الملك (2004). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الشعري عبد الله، إساءة المعاملة المدرسية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى عينة لتلاميذ المرحلة الابتدائية لمحافظة الطائف، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة السعودية، 2009.
- الصرايرة خالد أحمد ، 2009، الإحساس بالأمن النفسي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقتهم بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، المجلة العربية الضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة، المجلد الثاني العدد 23.
- الصرايرة، خالد احمد (2011). الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27(20): 601-652.
- الصنيع ، صالح (1995) . دراسات في التأصيل الإسلامي لعلم النفس . ط 1 . الرياض : دار عالم الرياض .
- عاشورة أحمد صقر 2005، السلوك الإنساني في المنظمات دار المعرفة الجامعية، اسكندرية.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الإبراهيمية: الدار الجامعية.
- عبد السلام، سناء احمد.(2005). العوامل الأكاديمية المرتبطة بالرضا الوظيفي لأستاذ الجامعة: دراسة ميدانية على كلية التربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- عبد المحسن، توفيق محمد (2002). تقييم الأداء: مداخل جديدة...لعالم جديد، بيروت: دار الفكر العربي والنهضة العربية.

- العنزي ، عسران (2005) . علاقة اشتراك الطلاب في جماعات النشاط الطلابي بالأمن النفسي والاجتماعي لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض . رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، الرياض .
- عويص كامل محمد 1996 .، سيكولوجية الطفولة، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
- العيسوي ، عبدالرحمن (2002) . الإسلام والصحة النفسية . ط 1 ، بيروت ، لبنان : دار الكتب العلمية .
- فتحي عبد الرحمان الضبع ، 2008 ، المعاقون بصريا رؤية جديدة للحياة ودراسة في البعد المعنوي للشخصية الإنسانية، ط1، الإسكندرية، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع.
- كفاي ، علاء الدين (2005) . الصحة النفسية والإرشاد النفسي . الرياض : دار النشر الدولي
- مصطفى، أحمد (2002). إدارة السلوك التنظيمي: نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل. القاهرة: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- منسي ، محمود عبدالحليم ، وكاظم ، علي مهدي (2006). مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة ندوة علم النفس وجودة الحياة، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس ، سلطنة عمان ، 17-19 ديسمبر ، 63-78 .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Amar Telidji Laghouat
Faculté des Sciences Sociales



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا

إلى السيد :

.....

ترخيص بالزيارة

في إطار ربط المعارف النظرية بالواقع المعاش، وتجسيدا للتعاون بين الجامعة
والمؤسسات التربوية والاجتماعية والصحية (العمومية والخاصة)، وكذلك المؤسسات
الثقافية واقتصادية وإيماننا منا بضرورة تفتح الجامعة على محيطها، فإننا نلتمس من
سيادتكم مد يد المساعدة

للطلبة :

.....

وهذا في إطار زيارة ميدانية تساهم وتساعد الطلبة في بحثهم لنيل شهادة

.....

الأغواط :/.. 2022

رئيس القسم

رئيس قسم علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا
إلى السيد
.....
.....
.....



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا
الرقم :ع.ن.ع.ت. 2023

الموضوع: ف/ي طلب الموافقة على إجراء تربص

في إطار ربط المعارف النظرية بالواقع المعاش . و تجسيدها بالتعاون بين الجامعة و المؤسسات التربوية والاجتماعية و الصحية (العمومية و الخاصة) و كذا المؤسسات الثقافية و الاقتصادية . وإيماننا بضرورة تفتح الجامعة على محيطها فإننا نوافق على إجراء التربص للطالب(ة):

..... السيد/ة

وذلك في إطار تربص ميداني
و في الاخير تقبلو خالص شكرنا و إمتنانا

التاريخ و تاشيرة موافقة المؤسسة



مواثيق
.....

بن عرفة.ف

الإغواط في : / / 2023

رئيس القسم
.....
.....
.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministère de l'Enseignement Supérieur

et de la Recherche Scientifique

Université Amar Telidji Laghouat

Faculté des Sciences Sociales



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار تليدي بالآغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

بطاقة التربص

بطاقة تربص : خاص بالمتربصين بمؤسسة سونلغاز للسنة الجامعية 2023/2022

الإسم: اللقب:
المستوى الدراسي سنة: التخصص:
كشف الحضور والمواظبة

مدة التربص الإلزامي	عدد أيام الحضور للمتربص
15 يوم	

ملاحظاتكم حول المتربص

ضعيف	متوسط	جيد	جدا	العلامة
				20

ملاحظات المشرف حول المتربص



جامعة عمارثليجي الاغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا

أخي العامل ... أختي العاملة ...

نضع بين يديك إستمارة اسئلة حول بعض المواقف التي تشعر بها في حياتك اليومية والمهنية في العمل أو خارج أوقات العمل . نرجو منك قراءتها جيدا والاجابة عنها بكل موضوعية وصراحة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم ، علما أن المعلومات المصرح بها ستحاط بالسرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر أنثى

الحالة العائلية : عازب(ة) متزوج(ة)

منصب العمل:
مدة العمل : أقل من 5 سنوات من 6 إلى 9 سنوات أكثر من 10 سنوات

الرقم	الفقرة	دائما	أحيانا	نادرا
	البعد الأول : الشعور بالكفاءة والثقة بالنفس			
1	أشعر ببعض القلق وأنا خارج أوقات الدوام			
2	أشعر بعدم الرضا عن نفسي وعن قدراتي في العمل			
3	يبتابني اليأس والإحباط في كثير من المواقف			
4	أشعر بالعجز في السيطرة على مشاعري وانفعالاتي			
5	أشعر بالثقة في نفسي وقدراتي مادمت بهذه المؤسسة			
	البعد الثاني: الرضا عن الذات			
6	لدى مهارات متنوعة في التعامل مع الآخرين			
7	أشعر بالارتياح في اتصالاتي الاجتماعية			
8	أشعر بالراحة النفسية وأنا بعيد عن مكان العمل			
9	أشعر باهتمام المسؤولين وتقديرهم لما أبذله من عمل			
10	أشعر بأنني شخص ناجح وموفق في حياته المهنية			
	البعد الثالث: التحرر من الضغط النفسي			
11	أشعر أن الحياة عبء ثقيل			
12	أشعر بقلق كبير على مستقبلي المهني			
13	أشعر بالضيق الشديد عند استدعائي لمهام إضافية			
14	أصاب بالقلق والتوتر من الدوام اليومي وكثرة الروتين			
15	أميل للمخاطرة والمحاولة مهما كانت المهام المكلف بها صعبة			

البعد الرابع : الأمن الاجتماعي

16	أفضل أن أكون مع الناس وليس بمفرد
17	أشعر بالراحة عند الخلوة إلى نفسي (الجلوس بمفردك)
18	أقبل آراء وانتقادات الآخرين لي
19	أحب أن يراني الناس على حقيقتي في العمل أو المجتمع
20	أسعى للحفاظ على مكانتي الاجتماعية ولو بجمع المال

مرتفع جدا	مرتفع	محايد	منخفض	منخفض جدا	الأسئلة
					1- حرصك على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة
					2- التخطيط لعملك قبل أدائه
					3- تنظيم المهام وواجبات العمل
					4- الرقابة التي تقوم على ضمان نوعية وجودة الأداء في العمل
					5- التنسيق مع الآخرين في أداء عملك
					6- حجم العمل اليومي الذي تنجزه
					7- مستوى مساهمتك في التجديد والتطوير
					8- إنجاز عملك المحدد في الوقت المحدد
					9- قدرتك على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل.
					10- قدرتك على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملك.
					11- رغبتك في إنجاز الواجبات والمهام المحددة في الوقت المحدد.
					12- تقييدك والتزامك بأنظمة وقوانين العمل
					13- مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة.
					14- تنفيذك للأوامر والتعليمات الصادرة من رؤسائك فيما يخص العمل.
					15- اهتمامك بشؤون العاملين تحت إدارتك
					16- ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها
					17- قدرتك على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.
					18- تعاونك مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة.
					19- قدرتك على الاتصال برؤسائك في سبيل تنفيذ واجبات العمل.
					20- التعاون مع الآخرين لتحقيق المصلحة العامة.