

ميدان العلوم الانسانية والاجتماعية
شعبة : قسم علم النفس وعلوم
التربية والارطفونيا
تخصص: علم نفس تنظيم وعمل



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
والارطفونيا
رقم: 2024/.....

العنوان:

الرفاه النفسي وعلاقته بالاداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز - بالاغواط

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس
تخصص: علم النفس تنظيم وعمل

إشراف الاستاذ :

د. بن بوقرين عبد الباقي

إعداد الطالبين :

- حسين غريب

- عبد الرحمان بن ثابت

الاسم و اللقب	الصفة
د. شلاوشي ام النون	رئيسا
د . بن بوقرين عبد الباقي	مشرفا و مقرا
د. حقيدل سمية	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024

شكر و عرفان

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

تتبعثر الأحرف وعبثاً أن يحاول 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 والعرفان 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

الاستاذ الدكتور* بن بوقرين عبد الباقي*

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"

الى:

*السيد مدير مؤسسة سولتغاز بولاية الاغواط



اهداء

الحمد لله المبتدئ بالإحسان والمتفضل بلا نقصان العزيز الرحمان
ذو الجلال والإكرام خالق الأنام هو السلام ومنه السلام
الى حبيبي وقرّة عيني رسول الله صلى الله عليه وسلم
الى الوالدة الكريمة أطال الله في عمرها
التي لو لم يكن لها فضل في حياتي لما وصلت الى هذه اللحظة
الى الوالدين الكريمين
الى كل العائلة
الى كل الاخوة والاخوات
الى اخوتي وأحبتي في الله من دعوا لي بالخير ومدوا لي يد المساعدة
الى من كانوا سنداً لي
ولا انسى من وجهني ودرسني من ابتدائي الى الجامعة
الى كل من يعرفني

عبد الرحمان





الى التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت اقدامها من
ربّتي وأنارت دربي وأعانّتي بالصلوات والدعوات وعلمتني
كلماتي الاولى مهجة الروح وبهجة الحياة واغلى ما في

الوجود امي الحبيبة والحنونة

الى من عمل بكد في سبيلي واوصلني الى ما انا عليه الى
الذي افتخر به ابي ادامہ الله

الى من احمل لهم في قلبي ارقى وانبل احساس اخوتي و
اخواتي

الى كل من ساهم في هذا العمل من قريب او بعيد الى كل
الأصدقاء و الاحباب دون استثناء

حسين



ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الى التعرف على علاقة الرفاه النفسي بالاداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالاغواط حيث تم تطبيق الدراسة مقياس الرفاه النفسي ومقياس الأداء الوظيفي حيث بلغت عينة الدراسة 40 فردا وبالاغواط على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية حيث توصلنا الى النتائج التالية:

يوجد مستوى مرتفع للرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط .

2. يوجد مستوى مرتفع الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال

سونلغاز بمدينة الاغواط

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة

الاغواط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة

الاغواط تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية

6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة

الاغواط تعزى لمتغير الأقدمية

7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة

الاغواط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة

الاغواط تعزى لمتغير الأقدمية

Abstract

The study aims to identify the relationship of psychological well-being to job performance among the workers of the Sonelgaz Foundation in Laghouat, where the study then applied the psychological well-being measure and the job performance measure, where the study sample amounted to 40 individuals and based on the Statistical Package for the Social Sciences program, where we reached the following results:

There is a high level of psychological well-being among Sonelgaz workers in the city of Laghouat.

2. There is a high level of job performance among Sonelgaz workers in the city of Laghouat

3. There is a statistically significant relationship between psychological well-being and job performance among Sonelgaz workers in the city of Laghouat

4. There are statistically significant differences in the psychological well-being of Sonelgaz workers in the city of Laghouat due to the marital status variable.

5. There are statistically significant differences in the psychological well-being of Sonelgaz workers in the city of Laghouat due to the variable of job rank.

6. There are statistically significant differences in the psychological well-being of Sonelgaz workers in the city of Laghouat due to the variable of seniority.

7. There are statistically significant differences in the job performance of Sonelgaz workers in the city of Laghouat due to the marital status variable.

8. There are statistically significant differences in the job performance of Sonelgaz workers in the city of Laghouat due to the variable of seniority.

فهرس المحتويات

Table des matières

2	شكر وعرفان
3	اهداء
5	ملخص الدارسة
9	مقدمة
1	الجانف النظري
2	اشكالية الدارسة واعتباراتها
5	1. الإشكالية
7	2. فرضيات الدارسة:
8	3. أهمية الدارسة:
8	4. رابعا: أهداف الدارسة:
9	5. خامسا: مفاهيم ومصطلحات الدارسة
10	6. سادسا: الدارسات السابقة:
14	الفصل الثاني
14	الأداء الوظيفي
15	تمهيد
15	1. تعريف الأداء الوظيفي
16	2. مكونات الأداء الوظيفي
18	3. أبعاد الأداء الوظيفي
19	4. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
21	5. نظريات الأداء الوظيفي
23	6. تقييم الأداء الوظيفي
25	7. طرق تقييم الأداء الوظيفي :
28	8. البات تطوير الأداء الوظيفي

29.....	خلاصة الفصل:
30.....	الفصل الثالث.....
30.....	الرفاه النفسي.....
41.....	1. تعريف الرفاه النفسي:
43.....	2. أبعاد الرفاه النفسي:
45.....	3. مداخل ونماذج دراسة الرفاه النفسي:
48.....	4. العوامل المؤثرة في الرفاه النفسي:
50.....	الجانب التطبيقي.....
51.....	
51.....	الفصل الرابع.....
51.....	اجراءات الدراسة الميدانية.....
52.....	تمهيد:
52.....	1. منهج الدراسة:
53.....	2.مجتمع وعينة الدراسة.....
55.....	3.حدود الدراسة:
56.....	4.أدوات الدراسة :
59.....	5. الاساليب الاحصائية :
59.....	خلاصة الفصل:
60.....	الفصل الخامس.....
60.....	تحليل نتائج الدراسة.....
61.....	تمهيد:
61.....	1. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:
62.....	2. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
64.....	3. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:
65.....	4. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.....
66.....	5. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة.....
67.....	6. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة :
69.....	7. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة.....
70.....	8. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة :
72.....	الاستنتاج العام للدراسة.....

74.....	الخاتمة
76.....	قائمة المراجع
80.....	الملاحق

مقدمة

كثيرة هي المتغيرات التي يعيشها الفرد اليوم في المؤسسات وفي مناصب العمل التي يشغلونها حيث الكثير من الضغوطات التي تؤثر عليهم وطول مدة العمل لسنوات طوال تؤثر في حياتهم المهنية، لذا يعتبر الرفاه النفسي من المواضيع الهامة التي أصبحت تلقى اهتماماً متزايداً في عالم العمل الحديث. فهو يشير إلى الحالة العقلية والعاطفية الإيجابية التي يشعر بها الفرد وتمكنه من تحقيق إمكاناته الكاملة والتعامل بفعالية مع متطلبات الحياة اليومية. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الرفاه النفسي للموظفين له تأثير مباشر على أدائهم الوظيفي وإنتاجيتهم.

يتأثر الرفاه النفسي للموظفين بعدة عوامل مثل بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء والمشرفين، الضغوط الوظيفية، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والفرص المتاحة للنمو والتطور المهني. عندما يشعر الموظفون بالراحة النفسية والاستقرار العاطفي، فإنهم يكونون أكثر تركيزاً وإنتاجية في أعمالهم.

حيث ان الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات هو مفهوم يصف كفاءة الموظفين في أداء مهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية بشكل فعال. ويعتمد على عدة عناصر رئيسية مثل الكفاءة، جودة العمل، المعرفة والمهارات، السلوك الملائم، وتحقيق النتائج المرجوة. يتأثر الأداء الوظيفي بعوامل متعددة تتعلق بالموظف نفسه والبيئة التنظيمية، كالدافعية، الرضا الوظيفي، الإشراف، التدريب، والموارد المتاحة. تسعى المنظمات إلى تحسين أداء موظفيها من خلال التدريب، تقييم الأداء العادل، توفير بيئة عمل محفزة، فضلاً عن تعزيز الرفاه النفسي الذي يساهم في زيادة التركيز، الإنتاجية والإبداع. ويعتبر الأداء الوظيفي المتميز عاملاً حاسماً في نجاح المنظمات وتحقيق ميزتها التنافسية.

من ناحية أخرى، فإن انخفاض مستويات الرفاه النفسي قد يؤدي إلى مشاكل مثل الإجهاد، القلق، الاكتئاب، وانخفاض الدافعية. وهذه العوامل قد تؤثر سلباً على أداء الموظفين وقدرتهم على التركيز والإبداع في العمل.

لذلك، فإن العديد من المؤسسات الرائدة تولي اهتماماً كبيراً لتعزيز الرفاه النفسي لموظفيها من خلال برامج الدعم النفسي، التدريب على إدارة الضغوط، وتوفير بيئة عمل صحية وإيجابية. فهذه الجهود تساهم في تحسين الرضا الوظيفي، الانتماء التنظيمي، وتقليل معدلات دوران العمالة، مما ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة ككل.

ولدراسة الموضوع فقد قسمنا الدراسة الى جانب نظري وآخر تطبيقي انطلاقاً من المقدمة العامة للدراسة ثم الى الفصل النظري الذي يمثل الاطار العام للدراسة الذي يتضمن الإشكالية والفرضيات والمفاهيم والدراسات السابقة

ثم الى الفصول النظري لمتغيرات الدراسة حيث قسمنا الى فصل الرفاه النفسي والفصل الثاني الى الأداء الوظيفي

أما في الجانب التطبيقي فقد خصصنا الدراسة الى إجراءات المنهجية للدراسة ثم الى عرض ومناقشة نتائج الدراسة .

الجانب النظري

الفصل الاول

اشكالية الدراسة واعتباراتها

1. الإشكالية

عرف الإدارة الكثير من التغير خلال السنوات الأخيرة التي تغيرت فيها المصطلحات والمفاهيم الخاصة بالموارد البشري الذي أصبح رأسمال المؤسسات في العصر الحديث ليكون الاهتمام به على رأس الأولويات تنمية واستقرار وتحفيزا، فالموارد البشري يعتبر من العناصر المهمة في المؤسسة التي من خلالها نقيس نجاح او فشل المؤسسة.

في المقابل ان المؤسسة وجب عليها الاهتمام بهذا العنصر من اجل تحقيق اهداف الذي يعتمد أساسا على كفاءة ومهارة ومستوى أداء اليد العاملة به، ولذا نرى التغير الحاصل في هذا المجال الذي فرض على المنظمات أن تتولى العناية والاهتمام اللازم بمواردها البشرية المنتمية إليها وأن تشمل جميع النواحي الإنسانية الخاصة بالموارد البشري والتي تتمثل في النواحي الفسيولوجية، النفسية، الاجتماعية، (والتي تلعب دور كبير في تحديد مستوى أداء العامل وفي توافقه مع عمله وبالتالي سيؤثر حتما على إنتاجيته داخل المؤسسة

في العشرينات من القرن الماضي قام بعض الباحثون بتجربة في شركة ويسترن إلكترونيك التابعة لشركة التلغراف والتليفون الأمريكية، وذلك بقيادة إلتون مايو، وديسكون، وروثلزبرجر، وسميت بتجربة الهوثورن، وقد ساهمت هذه التجربة في ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية، وتقوم فلسفتها الأساسية على إشباع حاجات العاملين الاجتماعية، والعمل على تحقيق رضائهم ورفاهيتهم وسعادتهم كمدخل لزيادة الإنتاجية (Sivapragasam and Raya, 2017)

ومنذ ذلك الحين برز مصطلح رفاهية العاملين في ساحة أدبيات علم إدارة الأعمال ومع بزوغ عصر اقتصاديات المعرفة في القرن الحادى والعشرين، ظهر للجميع من الباحثين والممارسين مفادها أن المورد البشرى هو العنصر الحاكم في بقاء ونمو المنظمات وبدونها لا يمكن لأي منظمة تحقيق أهدافها، وأن الموارد البشرية هم من يصنعون المؤسسات وليس المباني والأجهزة والمعدات والعلامات التجارية. واستناداً إلى هذه الحقيقة اتجهت جهود العديد من المنظمات نحو البحث في طرق زيادة رفاهية العاملين من أضل ضمان البقاء والنمو وتحقيق التفوق والتميز في الأداء في بيئة تتسم بالمنافشة الشديدة والتغيرات المتسارعة.

(مرزوق وآخرون، 2020، ص 3)

ليكون الاهتمام بمصطلح الرفاه النفسي الذي جزء من الصحة النفسية التي وجب توفرها للمورد البشري داخل المؤسسة التي تنتمي اليها (خوري، 2019، ص15) حيث أن موضوع الرفاه النفسي من بين أهم المواضيع المهمة التي عرفت حديثا ولم تجد الاهتمام الكبير والدراسات العربية التي بدأت خلال السنوات القليلة الماضية بالرغم من أنه في أوائل عام 1948.

وقد عرف الرفاه النفسي بأنه: " حالة وجدانية إيجابية تعكس شعور الفرد بالسعادة نتيجة لما يتعرض له من مصادر السعادة الشخصية المتمثلة في الصحة الجسمية والنفسية ووجود أهداف محددة، وتقدير الذات والثقة بالنفس، والتعليم والنجاح الدراسي والمستقبل المهني، ومصادر السعادة الاجتماعية والمتمثلة في الحب الأسري والعلاقات الطيبة مع الأصدقاء"

(بن سميثة، 2020، ص127)

ليكون الرفاه النفسي بأهمية كبيرة من خلال المكانة التي عرفها في مختلف المجتمعات والثقافات وسعى الجميع الى تحقيقه بوصفه هدفا أسمى للحياة لارتباطه بالحالة المزاجية والرضا عن الحياة وتقدير الذات وتحقيقها ليكون بالمقابل التأثير على أداء المورد البشري بصفة خاصة وبتأثيره على المؤسسة بصفة عامة وهي محل دراستنا التي نطمح الى التعرف على إثر الرفاه النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين والوصول إلى العلاقة الكامنة بينهما لدى عمال مؤسسة سونلغاز بمدينة الاغواط. إذا ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط؟

تساؤلات الدراسة:

1. ما مستوى الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط ؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط ؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط؟ .

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية ؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الأقدمية ؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟
8. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الأقدمية ؟

2. فرضيات الدراسة:

1. يوجد مستوى مرتفع للرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط .
2. يوجد مستوى مرتفع الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الأقدمية

7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط تعزى لمتغير الأقدمية

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع المدروس الذي يتهم بدراسة مفهوم حديث في الفكر الإداري والمؤسسة والمتمثل في الرفاه النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المورد البشري من خلال التأثير على الأداء للفرد وللمؤسسة.

أهمية تواجد المورد البشري في ظروف مناسبة له لتقديم أفضل ما عنده في المهام التي يكلف بها في إطار الشغل.

أهمية الكبيرة لأبعاد الرفاه النفسي بالاهتمام بكل الجوانب النفسية والسلوكية والاجتماعية للمورد البشري انطلاقا من الصحة النفسية التي تعتبر مهمة جدا في الحياة اليومية والمهنية للمورد البشري داخل العمل.

ارتفاع وانخفاض الأداء الوظيفي بالنسبة للمورد البشري ارتباطا بالحالة النفسية والاجتماعية التي يكون فيها والتي يعيش بها

الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية من خلال تقديم توجيهات وتعميمها على كل المنظمات لمساعدة عمالها على تحقيق أكبر قدر من الشعور بالرفاه النفسي وبالتالي مستوى عالي من الأداء الوظيفي لديهم.

4. رابعا: أهداف الدراسة:

ويمكننا تلخيص أهداف الدراسة الحالية في النقاط التالية:

- التعرف على مغريات الدراسة وأبعاد كل متغير فيها
- التعرف على مستوى الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط

- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط
- التعرف على العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالاغواط
- التعرف على الفروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالاغواط بمدينة الاغواط حسب الحالة الاجتماعية
- التعرف على الفروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالاغواط حسب الرتبة الوظيفية.
- التعرف على الفروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالاغواط حسب الأقدمية.
- التعرف على الفروق في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالاغواط حسب الحالة الاجتماعية
- التعرف على الفروق في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالاغواط حسب الأقدمية.

5. خامسا: مفاهيم ومصطلحات الدراسة

1. الرفاه النفسي:

الرفاه النفسي اصطلاحا:

هو أن يكون الفرد على ما يرام من الناحية النفسية، فيه الخصال والقدرات التي تمكنه من تخطي الظروف الصعبة بنجاح وتفوق مقارنة مع غيره، (ديه 2012:3)

فالرفاه النفسي هو المشاركة الفردية الهادفة في الحياة الرضا النفسي والأداء النفسي الأمثل والتطور إلى أعلى مستوى محتمل، ولديه 6 أبعاد وهي كالتالي:

الاستقلالية: نظرة العاملين بمؤسسة سونلغاز بالاستقلالية اتجاه أنفسهم.

التمكن البيئي: السيطرة على البيئة والقدرة على التصرف من طرف عمال مؤسسة سونلغاز.

النمو الشخصي: التنمية والتطور المستمر من طرف عمال مؤسسة سونلغاز.

العلاقات الايجابية مع الآخرين: علاقة الثقة بالآخرين من طرف عمال مؤسسة سونلغاز.

الحياة الهادفة: معتقدات عمال مؤسسة سونلغاز اتجاه أنفسهم التي تزودهم بمعنى الحياة.

تقبل الذات: الموقف الإيجابي لعمال مؤسسة سونلغاز اتجاه ذواتهم
(Tsegaye, 2013:10).

-التعريف الاجرائي للرفاه النفسي:

يقصد به إجرائيا النتيجة التي تحصل عليها عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط مقياس الرفاه النفسي المستخدم في الدراسة.

2. الأداء الوظيفي

أ-لغة: (أدى) الشيء: قام به، (تأدي): أنجز، (الأداء): التأدية

أ- اصطلاحا: ويعبر عن الأداء بأنه " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام التي تسير إلى درجة التحقيق المكونة لوظيفة الفرد

(عادل، 2003، ص 219)

كما يعرف الأداء بأنه " : السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهدافي للمنظمة (خليل، 2005، ص 41)

التعريف الاجرائي:

ومما سبق يمكن تعريف الأداء إجرائيا على أنه " تحسين القدرات الفنية من خلال القدرة على التنفيذ، الدقة في العمل، والمهارة الإنسانية من خلال تدعيم روح التعاون، والعمل بروح الفريق، والإخلاص في تعمل للعاملين داخل المؤسسة " كما نقدر مستوى أدائهم من خلال إجاباتهم على فقرات مقياس لقياس الأداء الوظيفي

6. سادسا: الدارسات السابقة:

6-1 دراسة فتون خرنوب (2016) تحت عنوان الرفاهية النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي والتفاؤل لدى عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين الرفاهية النفسية وكل من الذكاء الانفعالي والتفاؤل، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا حسب الجنس في الرفاه النفسي والذكاء الانفعالي والتفاؤل

6-2 دراسة الزعبي (2009) التي هدفت إلى البحث عن علاقة جودة علاقات العمل الاجتماعية بمستوى الالتزام الوظيفي ومستوى شعور الموظف بالرفاه النفسي في العمل، وقد أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الاجتماعية في العمل وكل من الالتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسي في العمل.

6-3 دراسة رضا (2003) : التي هدفت إلى البحث في العلاقة بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي لدى ضباط الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وكشفت النتائج عن تبني الضباط مستوى مرتفع من الإبداع الإداري، كما توجد فروق في الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير العمر والرتبة العسكرية والمؤهل العلمي والخبرة "

6-4 دراسة (للعماج، 2003) : "هدفت إلى تحديد أهم العوامل التنظيمية التي لها علاقة بأداء العاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية في الرياض، وتوصلت الدراسة إلى: أن أهم العوامل التنظيمية التي لها علاقة بالأداء الوظيفي هي (أهداف المنظمة، البيئة التنظيمية المادية، نظام الحوافز، نظام تقييم الأداء الوظيفي ونظام الترقية.)"،

6-5 دراسة حمود السهلي (2007) تحت عنوان: "الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي، وكانت النتائج أن هناك مستوى مرتفع نسبياً في الأمن النفسي والأداء الوظيفي، مع وجود علاقة بين بعض أبعاد الأمن النفسي

6-6 دراسة عبد العزيز علي مرزوق، النعام السيد فهم الخطاب، أثر الرفاهية العاملين، هدفت هذه الدراسة إلى بحث تأثير رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية العاملة المصرية بمحافظة كفر الشيخ (البنك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة)، وقد استخدم الباحثون قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، والتي بلغت 242 مفردة من العاملين في البنوك المختارة، وقد بلغ عدد القوائم الصحيحة 197، وبذلك تكون نسبة الردود الصحيحة 81.4%، وهي نسبة مرتفعة في العلوم الاجتماعية، وتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام بعض أساليب التحليل الإحصائي مثل أسلوب تحليل الارتباط البسيط والانحدار المتعدد. وأظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط معنوي بين جميع أبعاد رفاهية

العاملين وجميع أبعاد الأداء الوظيفي، كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي لرفاهية العاملين ككل على الأداء الوظيفي ككل، ووجود تأثير معنوي لبعدي رفاهية العاملين (الرفاهية النفسية، رفاهية مكان العمل) على أبعاد الأداء الوظيفي (أداء المهمة، الأداء السياقي، الأداء التكيفي) في البنوك محل الدراسة، وقدمت الدراسة لهذه البنوك العديد من التوصيات التي تسهم في تطوير الأداء الوظيفي لديهم، كما قدمت بعض التوصيات بالدراسات المستقبلية.

6-7 دراسة حمودة نظيرة، الرفاه النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تڤرت، مذكرة ماستر ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -، 2021-2022 .

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تڤرت، ومستوى كل من الرفاه النفسي والأداء الوظيفي وإلى التعرف على الفروق في الرفاه النفسي حسب الحالة الاجتماعية و الأقدمية والرتبة الوظيفية لدى عينة الدراسة، وهل يوجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي حسب متغير الحالة الاجتماعية و الأقدمية. تكونت عينة الدراسة من (90) عامل تم اختيارهم عن طريق الحصر الشامل، حيث تم إتباع المنهج الوصفي العلائقي المناسب لدراسنا الحالية، وقد تم الاعتماد على مقياس " ماسي وآخرون" في قياس مستوى الرفاه النفسي ومقياس الباحث " سعد بن معتاد عايد الروقي" لقياس مستوى الأداء الوظيفي، ومن خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية

تم التوصل إلى النتائج التالية: SPSS ومعالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج

- يوجد مستوى مرتفع في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تڤرت.
- يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تڤرت.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تڤرت.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تڤرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية والأقدمية والرتبة الوظيفية.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تڨرت
تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية والأقدمية.



الفصل الثاني

الأداء الوظيفي

تمهيد:

إن الأداء الوظيفي المؤسسي الأفراد يعتمد بصورة أساسية على العلاقات الانسانية بينهم ومدى توافقهم مع بعضهم البعض ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي في المؤسسات باعتبارها هو لمحدد لمدى تحقيق المنظمة لأهدافها سنتناول في هذا الفصل مفهومه وأهم نظرياته وكيفية تقييمه وتطوره

1. تعريف الأداء الوظيفي

يعبر عن الأداء بالمخرجات أو الأهداف التي تسعى الادارات تحقيقها خلال فترة زمنية محددة، ويعكس الأداء مدى تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة اليها سواء تلك المرتبطة بالأهداف المتعلقة بالربحية أو بنمو المبيعات أو بالحصة السوقية. (الهاجري، 2011 ص 34)
 فيعرف في الأداء حسب Nicalas F.N انه ناتج سلوك فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك
 (حسينة، 2012، ص 26)

أما Angéliser فعرف الأداء بأنه يتجسد في قدرة المؤسسة على تنفيذ استراتيجيتها وتمكنها مواجهة القوى التنافسية أي قدرة المؤسسة على الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في سوق تنافسية متطور وهذا ما يتطلب في آن واحد الكفاءة والفعالية. (حسينة، 2012، ص 26)
 وعرفه Farinelli.M: انه يعبر عنه من خلال مؤشرات النجاح (الهاجري، 2011 ص 34)
 هو نشاط يؤدي الى النوم كصيرورة وليس كنتيجة تظهر في زمن معين
 (منير ، 2019، ص 788)

ويرى نظمي وآخرون أن موضوع أداء الموارد البشرية من المواضيع المهمة والحساسة وذلك لأنه يتصل بصورة مباشرة ببقاء المنظمة، وأن عملية تحديد مستوى الأداء للموارد البشرية يجب ان يكون بصورة موضوعية وعلمية على أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة، ومن ثم تحقيق حاجات المجتمع من اجل النهوض نحو الافضل.

كما يعرف ايضا الأداء الوظيفي بأنه انجاز الأهداف التنظيمية، باستخدام المورد بكفاءة وفعالية لدى في الأداء المؤسسي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنشأة عن غيرها من المنشآت الأخرى، التي تكون محورا للتقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة وتشمل الجوانب العريضة للأداء المؤسسي المرتكزة على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم (قسوم، 2019، ص 45)

2. مكونات الأداء الوظيفي

بالنسبة لمكونات الأداء فحددها "سعاد" على انها اثان رئيسيان تجمع بين عاملين "الفعالية والكفاءة" أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هل التي تجمع بين عاملين الفعالية والكفاءة في تسييرها وعليه سنقوم بتعريف هذين المصطلحين الهامين:

الفعالية : effectiveness وتحقيق الأهداف يربط البعض بين الفعالية وتحقيق الأهداف

فينظر للفعالية على انها بلوغ الأهداف المتوقعة.

ويمكن تعريف الفعالية هي عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، حيث يتم الاخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على مستويين هما مستوى الاقسام ومستوى المنظمة أو يمكن تعريف الفعالية على أنها مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات. وينظر الباحثون في علم التسيير الى مصطلح الفعلية على انه اداة من ادوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق ان الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتجدر الاشارة من جهة أخرى الى انه توجد اسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيكي الفعلية بمثابة الارباح المحققة الكفاءة تعرف الكفاءة بأنها العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها اعوان المؤسسة وتعني ايضا العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك. كذلك هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب باقل الامكانيات والنشاط الكف، هو الاقل كلفة حيث نستنتج من هذا التعريف ان الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المداخلات، أي استعمال مدخلات أقل

كما تعرف على انها الاستخدام الامثل للموارد المؤسساتية باقل تكلفة ممكنة دون حصول اي هدر يذكر. (قسوم، 2019، ص 46)

اتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية من المهم جدا التمييز بين المفهومين على الرغم من الارتباط الكبير بينهما فالمنظمات يمكن ان تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة كما يمكن ان تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة حيث تشير الفعالية الى الدرجة التي تتحقق بها الأهداف المحددة مسبقا أما الكفاءة فتشير الى الطريقة الاقتصادية التي يتم انجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية اما الكفاءة فتركز على العمليات الداخلية للمنظمة. (قسوم، 2019، ص 48)

■ **القدرة:** ويراد بها استطاعة العامل أداء عمله بالشكل المطلوب والمنتقن وفق معايير العمل الموضوعية، وما القدرة بمختلف مستوياتها الى حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة: اللذان يعملان مشتركا لتحقيق ذلك. (الكوخي، 2015، ص 30)

■ **الرغبة:** أي توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة. ((جميل، 2015 ، ص 82)

■ **واما "روقاو والولهي" فحددوا مكونات الأداء الوظيفي كالاتي:**

■ **الانشطة التي تتغير مع الزمن:** حسب الأوقات التي تؤدي فيها العمل ومثال على ذلك تغيير مهام مدير الحسابات وقت الميزانية في اخر عن مهمته الاخرى خلال السنة.

■ **الانشطة التي تتغير بتفاوت العمال:** هي نتيجة لخبرات خاصة متميزة لكل عامل من العمال الذين يؤدون العمل.

■ **الانشطة التي تتغير بتغير الظروف:** هي نتيجة لطبيعة الحركة التي يؤدي فيها العمال عملهم مثل توقف مفاجئ للأدلة قد يجعل العمال يتوقفون عن أداء انشطة الانتاج والقيام بأنشطة اخرى لمنع التوقف. (زقاو والولهي، 2018، ص 49)

3. أبعاد الأداء الوظيفي

يمكن التمييز بين الابعاد المختلفة للأداء الوظيفي كما يلي:

الأداء الاقتصادي: تتمثل ادوات قياس الأداء الاقتصادي في استخدام التحليل المالي، حيث يتم الاعتماد على مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة النسب المالية انطلاقاً من سجلات ودفاتر المؤسسة وكذا القوائم والتقارير التي تعادله..

الأداء الإداري: حيث يتم قياس كفاءة وفعالية تنفيذ الخطط والسياسات لتشغيل، بالاعتماد على الوسائل الكمية المساعدة على اتخاذ القرارات مثل بحوث العمليات البرمجة الخطية.

الأداء الاجتماعي: ويعتمد على خلق التعاون بين مختلف المشروعات في مختلف الميادين والاستثمارات والبحوث، من جانب وكذا مساهمة المؤسسة في بعض أوجه النشاط الاجتماعي وثقافي وتطوير المجتمعات المحيطة بنا من جانب آخر، ومن ثم تحقيق المسؤولية الاجتماعية. **الأداء البيئي:** وذلك من خلال تحديد نتائج تدخل المؤسسة في الجانب البيئي، اي تحديد النتائج الايجابية والسلبية المترتبة عن التغيرات التي تحدث في خصائص النظام البيئي بفعل نشاط أو مجموعة من الانشطة الطبيعية أو غير الطبيعية.

الأداء الاستراتيجي: ويرتبط الأداء الاستراتيجي وفقاً " لبتروواتمان " بالتمييز المؤسسي الذي ينطوي على التطبيق المنهجي لمنطق تنظيمي قوي فالمؤسسة الناجحة هي التي يأتي نجاحها من احترام مبادئ الحسن السليم الأداء التنفسي (حسنة، 2012، ص 41)

الأداء التنافسي: لقد اضاف "بوتو" الجانب التنافسي كأحد محددات الأداء حيث يتم الحكم على التنظيم الناجح وفقاً لما اذا كان سيتم الحصول على قواعد اللعبة في المنافسة في القطاع فهو يبرز في نموذج ثلاث مستويات من الاجراءات وفقاً لطبيعة النظام التنافسي:

- تعزيز الكفاءات الأساسية وحماية موقفها الدفاعي.

- اللعب وفق قواعد اللعبة والذي يمكن أن يغير ميزات القوة لقطاع معين.

- بناء القواعد الجديدة التي توقع التغيرات في هذه الصناعة وذلك لخلق ميزة تنافسية في

المستقبل بصورة اسرع من المنافس

4 . العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

بالنسبة للعوامل المؤثرة فهي عديدة وتكون خارج نطاق سيطرة العامل والتي ويمكن ان تؤثر على مستوى ادائه وبالرغم من ان بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار بالرغم من أن الا أنها موجودة (بو العيش، 2014، ص 30)

العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة:

وهي تلك العوامل التي عن التفاعل مختلف العناصر الداخلية للمؤسسة.

العوامل التقنية: وهي مختلف القوى المتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني للمؤسسة:

- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال (غضبان، 2018، ص 21)

العوامل غير الخاضعة للتحكم المؤسسة:

تتمثل في مجموعة التغيرات والقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فهي بذلك تنتمي الى المحيط. الخارجي

- ❖ الموقع الجغرافي للمؤسسة.
 - ❖ التناسب بين طاقتي التخزين والانتاج في المؤسسة.
 - ❖ نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات. تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات، والآلات.
 - ❖ نوعية المنتج، شكله، ومدى مناسبة التغليف له.
 - ❖ التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.
 - ❖ نوعية المواد المستخدمة في عملية الانتاج.
- العوامل البشرية:** وهي مختلف القوى المتغيرات التي على استخدام المورد البشري في المؤسسة.

- التركيبة البشرية من حيث السن والجنس.
- نظامي المكافآت والحوافز.
- نوعية المعلومات.

• مستوى تأهيل الفرد.

• التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشتغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.

الجو السائد بين العمال والعلاقة السائدة بين المشرفين والمنفذين (غضبان، 2018، ص 24)

العوامل المتعلقة بالعامل: وهي ثلاث عوامل أساسية التعليم، التدريب، والخبرات.

التعليم: ويمثل تلك المعارف التي تم الحصول عليها عبر الطرق البيداغوجية والأكاديمية المختلفة.

وكلما كان هناك ارتباط بين ما تعلمه الفرد بين مهام عمله كلما زاد ادراكه لدوره ومن ثم ممارسته له بالشكل المطلوب. (هروم، 2018، ص 34)

التدريب: يعرف التدريب على أنه "جهد مخطط لتغيير سلوك ومهارات العاملين وتوجيهاتهم وآرائهم باستخدام طرق تدريبية.

وارشادية مختلفة لتهيئتهم لأداء الأعمال المطلوبة وفقا لمعايير العمل بشكل مقبول.

ويمكن أن يتم التدريب وفق برامج تدريبية منظمة اثناء تأدية العمل ومن الواضح أنه كلما تلقى الفرد التدريب المناسب كلما انعكس ذلك على مستوى أدائه الوظيفي.

الخبرات: ان للخبرة علاقة مباشرة بأقدمية الفرد في العمل، حيث يحصل من خلالها على قدر هائل من المعلومات المعارف والمهارات يضعها في خدمة العمل، مما ينعكس على اهتمامه بالجانب الفني والتخصصي في الأداء، وفي بعض الوظائف يمكن لسنوات الخبرة تعويض متطلبات التعليم، اذ انه كلما كان للفرد خبرة في ميدان ما كلما انعكس ذلك على أدائه الوظيفي

(هروم، 2018، ص 34)

العوامل الاجتماعية والثقافية: يرى Koontz O'donnel " ان العوامل الاجتماعية هي تلك المواقف والرغبات ومستوى الذكاء والتربية وقناعات وعادات الأفراد الذين يكونون مجموعة أو

مجموعا ما¹ (غضبان، 2018، ص 28)

¹ غضبان ليلي، مرجع سابق، ص ص 21- 22

ما تبرز أساسا في المستوى المعيشي للعامل بحيث عندما يكون هذا الأخير ميسورا ومتاحا بشكل جيد كلما انعكس ذلك بالإيجاب على أدائه وبالتالي على المؤسسة والعكس صحيح بالإضافة الى تضافر عوامل اخرى على أداء العامل بالمستوى الثقافي والعادات والتقاليد.

(حمدي ، 2015 ، ص81)

في حين يرى G. Bressy أن العوامل الثقافية تتضمن نماذج الحياة والقيم الاخلاقية والفنية والتيارات الفكرية للمجتمع الذي تقع فيه المؤسسة.

العوامل التكنولوجية: والتي نذكر منها المعارف العلمية والابداعات التكنولوجية، تداول براءات الاختراع....الخ

تمثل أيضا عنصر بالغ الأهمية ضمن متغيرات الدالة التي تربط المؤسسة بعوامل محيطها².

5.نظريات الأداء الوظيفي

ان تتبع الاتجاهات النظرية يوضح ان الأداء الوظيفي أو الأداء بصفة عامة كان أهم ما شغل بال رواد الفكر الاداري والتنظيمي، حيث اهتم به كثيرا وبكيفية تحسينه وزيادته كل حسب اتجاهه هو تصوره ومنهجه سواء روادا الاتجاه الكلاسيكي أو الحديث أو المعاصر في الفكر الاداري أو التنظيمي ولقد تناولنا الاتجاهات النظرية نظرا لاختلاف الإهتمامات الخاصة بتحسين الإنتاجية والأداء لدى الرواد حيث ان كل رائد اهتم بالجوانب المادية بشق كالأجر والآلات والمعدات والتقنيات ومنهم من اهتم بالجوانب الادارية والتسيير وطبيعة القيادة، وهي كلها تفيد الدراسة لإثبات العلاقة القائمة بين الأداء الوظيفي وبيئة العمل الداخلية وما تتضمنه

من عناصر ادارية ومادية (زقاو، 2016 ، ص33)

ومن أهم الرواد اللي ساهموا بأفكارهم في هذا المجال:

² غضبان ليلي، مرجع سابق، ص22.

ادم سميث **A.Smeth** : حيث ساهم هذا العالم الإنجليزي في علاج أثر تقسيم العمل داخل الوحدة الانتاجية على رفع مستوى الأداء لدى العامل وتوصل الى ان تخصيص كل عامل لأداء عمل ما يجعله يلم بكل جوانبه الى نتائج مرضية وكفاءة في الادعاء وجود في الانتاج. **فريدريك تايلور 1856-1975 Feederick Taylor** نظريته الادارة العلمية وهي اقدم النظريات التي اعتمدت على رصد الظواهر الادارية ودراستها بطريقة علمية لمعرفة القوانين والعوامل التي تتحدث في أداء العاملين (ميهوبي، 2017، ص 49)

حيث بان العاملين لا يمكن برمجتهم بأداء فعال في المؤسسات الصناعية، وذلك بدراسة للحركة والزمن في العمل حتى يكشف عن الوسائل والعوامل المساعدة على رفع الكفاءة الانتاجية وتحديد افضل الطرق لزيادة الأداء الوظيفي وتوصله الى ضرورة التنظيم الاداري والاشراف المركزي وتحديد المهمات بدقة وتدريب العاملين وتقسيم الواجبات والاختيار العلمي للأفراد حسب طبيعة الوظائف وتحديد نوع وكمية العمل المطلوب لكل فرد.

هنري فايول **Henri Fayol** ونظريته التقسيمات الادارية حيث ركز على أهمية تقسيم العمل ووحدة السلطة والانضباط الفردية للمصلحة العامة للمؤسسة في تحسين الانتاج لدى العاملين فهو مكمل الاتجاه تايلور رغم بعض الاختلافات معه، حيث يرى هنري ان تقسيم العملية الانتاجية الى مكونات ووظائف يسهل كثيرا عملية الانتاج والأداء على اساس واضح من وحدة السلطة وتنسيق خطوات ومراحل التنفيذ.

حينما يركز الرواد على عمليات الانتاج وتحسينها فانهم بذلك يركزون على أداء العمال من حيث كفاءته وطريقته ووسائل وظروف العمل المادية والمعنوية وكيفية تحسينه، والاختلاف كما سبق وذكرنا يكمن في الاتجاهات والتصورات لدى كل رائد من رواد الفكر التنظيمي والاداري. (ميهوبي، 2017، ص 49)

التون مايو 1880/1949 Gearge Elton Mayo

نظريته العلاقات الانسانية قدم هذا العالم الامريكي انتقادات للاتجاهات الادارية العلمية خاصة بعد ان شعر اصحاب الاعمال بان مبادئ الادارة السائدة في مؤسساتهم بالرغم من حزمها

وضبطها للعاملين وبالرغم من الحوافز المادية المغرية للعمال أصبحت المؤسسات عاجزة عن المحافظة على مستوى الإدارة والانتاج واكتشف "التون مايو" ان العوامل المادية ليست بالضرورة وحدها العامل هو الاساس المؤثر في انخفاض وارتفاع مستوى الأداء لدى العاملين ويعتبر ذلك اهمالا للجوانب الانسانية للأداء والعمليات الإنتاجية.

دراسات وتجارب "التون مايو" وزملائه حول السلوك الاداري للعاملين في واحد من اكبر المصانع في مدينة شيكاغو مصنع هاوثرن" اكتشفت ان اثر الجماعة وزملاء العمل وعاداتهم افكارهم واحاسيسهم تعتبر عوامل على درجة كبيرة من الأهمية في سير العملية للمؤسسات وتحسين الأداء والانتاج.

والنتيجة التي خرج بها "مايو" كانت المؤسسة عملية اجتماعية اكثر من كونها عملية ميكانيكية وهذه العملية الاجتماعية تتكون وتتفاعل بتأثير العلاقات الشخصية غير الرسمية بين جماعات العمال، فتلبية حاجاتهم تصبح محور ادائهم وسلوكهم دون الاضرار بجوانب السلوك الرسمي للمؤسسة. (ميهوبي، 2017، ص 51)

6. تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية تقييم الأداء هي إحدى أهم العمليات التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، وعليه تعتبر من العمليات الهامة على جميع مستويات المنظمة ابتداء من الإدارة العليا والانتها بالموظفين في اقسام وحدات الانتاج، لكي تحقق العملية الأهداف المرجوة منها يجب التعامل معها بشكل نظامي ودقيق وبمشاركة جميع الاطراف التي من الممكن أن تستفيد من النتائج (اللبيدي، 2015، ص 16)

بأنه عملية قياس الأداء وتقييمه للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف من ذلك ان عملية تقييم الأداء هي جزء من عملية ادارة الأداء. (زياد، 2003، ص 324)

ويمكن تعيين تقييم الأداء بانه عملية اصدار حكم من أداء وسلوك العاملين في العمل تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم الى عمل اخر، أو فصلهم أو خارجها أو تدريبهم وتنميتهم أو تأديهم أو فصلهم والاستغناء عنهم.

كما ان تقييم الأداء يحقق في المنظمة أهداف هذه ابرزها:

➤ يزود تقييم الأداء متخذي القرار في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين وهل هو أداء مرض أو غير مرض.

➤ يساعد تقييم الأداء المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى اسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة، وعلى انجازهم الشخصي.

➤ يشكل تقييم الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم وقد يأخذ التحسين بشكل التدريب داخل المنظمة أو خارجها. . (زياد، 2003، ص 324)

➤ يسهم تقييم في اقتراح الانسان المكافآت المالية المناسبة للعاملين ففي ضوء المعلومات التي يحصل عليها من تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو انقاصها بل ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم يكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين واقتراح امكانية ترقيتهم وتولي مناصب القيادية اعلي يفيد تقييم الأداء في التخطيط للموارد البشرية في المنظمة معينة واقتراح حل الموارد البشرية محلها (درة، 2008، ص 259)

وتكمن أهمية عملية تقييم الأداء في:

➤ تخطيط الموارد البشرية.

➤ تحسين الأداء وتطويره وتقييم المشرفين والمديرين.

➤ اكتشاف الاحتياجات التدريبية.

➤ وضع نظام عادل للمرتبات والحوافز والمكافآت.

➤ انجاز عمليات النقل والترقية ومعرفة معوقات ومشاكل العمل.

كم من الجدير ذكره أنه هناك العديد من لقياس الأداء فتقسم لطرق تقليدية وطرق حديثة وهي كالآتي:

7. طرق تقييم الأداء الوظيفي :

7-1 الطرق التقليدية:

طريقة التقييم ببحث الصفات أو الخصائص: وتركز هذه الطريقة على تحديد مجموعة من الصفات مثل التعاون مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين والانتظار في مواعيد العمل والسرعة والدقة في أداء العمل، المبادرة والانتظام، وتحمل المسؤولية، والقدرة على حل المشكلات وغيرها من الصفات ويتم اعطاء وزن لكل صفة من هذه الصفات ويقوم الرئيس المباشر بإعطاء الفرد، ثم تجمع تلك التقديرات، ويصبح ممثلاً للمستوى الذي يعتقد أنه يمثل مستوى أداء الفرد ورغم أن هذه الطريقة تتميز بالبساطة والسهولة إلا أنه يعاب من لائحة الموضوعية واستنادها للتقدير الشخصي. (درة، 2008، ص 261)

طريقة التوزيع الاجباري: ترمي هذه الطريقة الى التخلص من التحيز الشخصي في عملية التقييم والميل الى اعطاء تقديرات عالية أو منخفضة لمعظم المرؤوسين لذلك تلتزم بعض المنشآت الرؤساء المباشرين بتوزيع تقديراتهم على الأفراد بما يتماشى مع التوزيع التكراري العادي ويقضي هذا التوزيع بان يكون التفاوت في القدرات بين افراد المجموعة الاتية بالنسبة التالية: (فليه، 2015، ص 10)

- 10 % من مجموعة الأفراد تتوفر لديهم قدرات بدرجات كبيرة جدا.
- 20 % من المجموعة الأفراد تتوفر لديهم قدرات بدرجات كبيرة.
- 40 % من مجموع الأفراد تتوفر لديهم قدرات بدرجات متوسطة.
- 20 % من مجموعة الأفراد تتوفر لديهم قدرات بدرجات قليلة
- 10 % من مجموع الأفراد تتوفر لديهم القدرات بدرجات قليلة جدا.

ويلزم الرؤساء المباشرين بتوزيع التقديرات على المرؤوسين وفقا للتوزيع التقديرات على المرؤوسين وفقا للتوزيع السابق.

طريقة الترتيب العام: وتتمثل بهذه الطريقة في قيام الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين ترتيبا تنازليا وفقا للأداء العام للأداء، وليس بناء يعطي على مجموعة الخصائص أو الصفات

الشخصية، وهذا يعني أن الأساس هنا هو ملاحظة واحد فاعلية العمل الكلي لكل المرؤوسين حيث يعطي تقديرا واحدا لأداء المرؤوسين مثل (ضعيف، متوسط، جيد، ممتاز) ككل ولا تسمح بمقارنة العاملين في مجموعات مختلفة. (فلييه، 2015، ص 12)

طريقة المقارنة بين العاملين: تتشبه الطريقة السابقة، وتعرف أحيانا بمقارنة الأزواج من العاملين، حيث يقوم الرئيس بمقارنة كل فرد في المجموعة، مع كل من الأفراد الباحثين وتناسب هذه الطريقة المجموعات الصغيرة حيث تقل فعاليتها كلما زاد عدد أعضاء المجموعة.

2-7 الطرق الحديثة:

طريقة الاختيار الإجباري: وهي طريقة تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل عادة ما تكون العبارات ثنائية عن نواحي ايجابية وسلبية ويختار القائم لعملية التقييم من كل مجموعة العبارة التي يرى انها تنطبق على أداء الفرد، تمتاز هذه الطريقة بقلّة التحيز من جانب القائم بعملية التقييم لكنها تتسم بالصعوبات من أهمها

- صعوبة المحافظة على سرية الشفرة.
- صعوبة تصميم لعبارات المستخدمة كمعيار الأداء علماء.
- أن العبارات من هذا النوع تحتاج الى خبرات كبيرة.

طريقة الاحداث الحرجة: وتكون من خلال رصد الأحداث الحرجة وهي تلك الأحداث الهامة غير المتكررة في أداء فرد قد يكون بعضها ايجابيا والبعض الآخر سلبيا، ومن خلال ضبطها وتحليلها تتضح الصورة العامة عن الأداء الكلي للفرد (عبد الباقي، 2002، ص 387)

➤ **طريقة التقييم المشتركة:** والتي تقوم على اساس قيام كل فرد من جماعة العمل بتقييم كل من أعضاء الجماعة بطريقة الاقتراع السري، وبدون أي اعتبار للمركز الإداري، وعلى ذلك فان تقييم الفرد بمعرفة زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه وتتميز هذه الطريقة الخصائص التالية: اشتراك الرؤساء والمرؤوسين والزملاء في عملية التقييم.

➤ تعرف القائمين بعملية التقييم في اختيار وتحديد الصفات موضوع التقييم.

➤ تعرف كل مشترك على نتائج عملية التقييم، والإفادة منها.

➤ رقابة المشتركين في التقييم على الاغراض التي تستعمل فيها نتائج التقييم.

طريقة الأداء باستخدام اسلوب الادارة بالأهداف: حيث تهتم جميع الطرق السابقة بتقييم أداء العاملين في فترات سابقة أما أسلوب الادارة بالأهداف فيتجه الى الاهتمام بأداء المستقبل الى جانب الأداء في الماضي. (فلييه، 2015، ص 27)

ويعتبر مدخل للإدارة بالأهداف والذي يعتمد على المشاركة الجماعية في وضع الأهداف من المدخل الملائم للعاملين في الجماعية في وضع الأهداف من المدخل الملائم للعاملين في الوظائف الفنية، المهنية، الوظائف الإشرافية والادارية فبالنسبة لهذه الوظائف يصبح من الممكن على الفرد المساهمة، في وضع أهداف عمله، معالجة المشروعات الجديدة والتوصل الى طرق جديدة لحل المشاكل.

ولا يخفى علينا ان لهذه العملية افراد المنظمة يقومون بها الا وهم المشرف والرئيس، التقييم عن طريق الزملاء التقييم الذاتي، التقييم عن طريق الرؤوسين، أو عن طريق التقييم بواسطة العملاء، وهذا التقييم لا يكون إلا عن طريق مراحل ألا وهي:

تحديد الأداء: يجب تحديد جوانب الأداء الوظيفي التي تحقق أهداف المؤسسة ويمكن أن يتم ذلك من خلال عملية تحليل المواقف.

تقييم الأداء: للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف ويتضح من ذلك أن عملية تقييم الأداء هي جزء من عملية ادارة الاعمال.

التغذية العكسية: هي عملية تزويد العاملين بنتائج أعمالهم من خلال جلسات تقييم الأداء والعمل على تعديل السلوك الوظيفي بما يتماشى مع أهداف المؤسسة غالبا ما تمثل عملية التغذية العكسية للأداء الأساس لتحديد الكفاءات الحالية للعاملين وترقيتهم.

اتخاذ القرارات الادارية: حيث تقوم الادارة العليا بترقية أو نقل العمل بحس ما يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم أو قد تفصل أو تستغنى عن خدمات العمال ذوي المهارات الضعيفة كما يمكن ان تقوم بتدريسهم وتنمية قدراتهم.

وضع خطط لأداء: وتتمثل في وضع سياسات واجراءات تنظيمية من شأنها ان تطور الأداء الوظيفي وتشجيعهم بذل مجهود أكبر. (فرحي، 2017، ص 50)

وكأي عملية فهي لا تخلو من المشكلات التي قد تواجه اثناء القيام بتقييم الأداء ومن اهمها وابرزها: (مرسى، 2006، ص 455)

- تأثير الهالة فهناك الكثير من المشرفين الذين يعملون يميلون لإعطاء الفرد نفس التقدير الذي يعطي لكل العوامل.
- الميل للتساهل أو التشديد.
- الاتجاه الوسط في التقدير

8. اليات تطوير الأداء الوظيفي

إن من أهم أهداف عملية تقييم الأداء وإدارته هي كيفية تطويره وتحسينه فتكون بثلاثة مراحل وهي:

تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء، ثم تطوير خطة عمل للوصول الى الحلول، ثم الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين. ((بلعيبات، 2013 ص 55).

تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: كلما سعت الادارة الى معرفة الأسباب المؤدية الى انخفاض الأداء كلما ساعد ذلك على تطوير الطرق للتقويم الأداء.

تطوير خطة عمل للوصول الى الحلول: تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها كالتعاون بين الادارة والعاملين من جهة الاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء من جهة اخرى، فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء مباشرة الى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين ادائهم وازالة مشكلات الأداء.

الاتصالات المباشرة: ان الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة، ولتحسين أداء الأفراد

هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي: (عبيدي ، بن الطيرش، 2015، ص 37)

➤ **تحسين الموظف:** بالتركيز على مواطن القوة واتخاذ اتجاه ايجابي عن الموظف.

➤ التركيز على ما يرغب به الفرد وبين ما يؤديه.

➤ الربط بين الأهداف الشخصية وبين العمل.

➤ **تحسين الوظيفة:** ان التغيير في مهام الوظيفة يعطي فرص كبيرة لتحسين الأداء.

وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن للتخفيف وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.

(عبيدي ، بن الطيرش، 2015، ص 40)

خلاصة الفصل:

من خلال ما تناولنا في هذا الفصل توصلنا الى الاتي:

الأداء الوظيفي هو عبارة عن انجاز أهداف تكون محددة من طرف المنظمة، ومدى قدرتها على تحقيق استراتيجياتها بالشكل المرغوب فيه.

اتضح لنا من خلال مكوناته أن هناك مجموعة من النقاط التي تحدد لنا أداء الفرد الجيد مثل مدى كفاءته فعليته قدرة ومدى رغبته في العمل.

تبين لنا ايضا أن هناك طرق عديدة للتقييم أداء العاملين فتتقسم الى طرق تقليدية وأخرى حديثة تختلف باختلاف المنظمة التي من شأنها مساعدة المؤسسة في تطوير أداء موظفيها.



الفصل الثالث

الرفاه النفسي

تمهيد:

عرف علم النفس تطوراً كبيراً في المفاهيم المتصلة بالموارد البشري من خلال الاهتمام الكبير به داخل المؤسسات و المنظمات بمختلف أشكالها وتوجهاتها حيث ظهرت مفاهيم حديثة مرتبطة به على غرار مصطلح ومفهوم الرفاه النفسي محل الدراسة الحالية

1. تعريف الرفاه النفسي:

يعتبر الرفاه النفسي من المفاهيم الحديثة في علم النفس والذي يمثل محور اهتمام علم النفس الإيجابي خلال العقود الماضية وهذا لحدثة المفهوم عند العلماء حيث ان الإحصائيات للدراسة التي اهتمت بالموضوع لم تتجاوز 150 دراسة، ففي اللغة العربية هناك اختلاف في ترجمته فبعضهم يعده مرادفاً للسعادة وتمت ترجمته إلى الوجود الأفضل أو طيب العيش وبعضهم يراه مرادفاً لجودة الحياة، وإضافة لمصطلح الوجود الأفضل يستعمل الباحثون عدة مفاهيم أخرى منها الهناء الشخصي وحسن الحال والتتعم الذاتي والحياة الطيبة و الرفاه النفسي وغيره (أحمد علي، ص 494)

فشعور العامل بالرفاه النفسي له أهمية كبيرة جداً ونتائج إيجابية تعود عليه وعلى المنظمة على حد سواء وفي المقابل غيابه سيؤثر بالسلب على كلاهما لذا سنتطرق في هذا العنصر إلى التعرف أكثر وبالتفصيل على مفهوم الرفاه النفسي

في اللغة العربية يقصد بكلمة الرفاه النفسي خير، صالح، رفاة، سعادة وهذا ما أشار إليه (البلعكي، البلعكي منير، 2008)

أما في قاموس علم النفس :انشرح، رفاة، سعادة (زهران، 1987، ص 564)

وفي التعريف الاصطلاحي اختلف الباحثون في تعريف الرفاه النفسي كل حسب مساره ومنطلقاتها ولن يكن له تعريف موحد، فنجد مجموعة من التعاريف تعريف مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة الأمريكية الرفاه بأنه "نتيجة إيجابية لها مغزى

عند الناس وكثير من قطاعات المجتمع، فهي المؤشر الذي يوضح لنا ما إذا كان الناس يرون أن حياتهم تسير على ما يرام".

وعرف الرفاه النفسي على أنه "مدى ما يشعر به المرء من سعادة ورضا ومدى قدرته على إطلاق كامل قدراته، فنجد على سبيل المثال أن جدول مقاييس الرفاه الوطني في المملكة المتحدة يدرج ضمن تعريفه للرفاه الشخصي أنه شعور المرء بالرضا عن حياته وشعوره بأنما يقوم به في حياته يستحق العناء من أجله، بجانب مشاعره الإيجابية والسلبية".

(وينج يي تشان وآخرون، 2019، ص 21)

وجاء في تعريف (Ryff , 1995, p721) بأنه "مجموعة واسعة من الأفكار الايجابية التي تشمل التقييمات الايجابية عن الذات وحياة المرء الماضية (قبول الذات) ، والشعور باستمرار النمو والتطور كشخص (نمو الشخصية) ، والاعتقاد أن حياة المرء هادفة وذات معنى (هدف في الحياة) ، وامتلاك علاقات جيدة مع الآخرين (علاقات إيجابية مع الآخرين) ، القدرة على إدارة المرء حياته والعالم المحيط به بفعالية (التمكن البيئي) ، والشعور بالقدرة على اتخاذ القرار (الحكم الذاتي) (فهاد المري، 2018 ، ص 344) وفي تعريف آخر " الرفاهة النفسية تعني الشعور بانفعالات جيدة وصحة نفسية جيدة كأساس لجودة الحياة، ومن هذه الوجهة فإن الرفاهة النفسية تتضمن طريقة الأشخاص في تقييم حياتهم في الماضي والحاضر، وهذه التقييمات تشمل ردود الأفعال الانفعالية للأشخاص تجاه الأحداث

الحياتية والأمزجة والأحكام المتعلقة بالطريقة التي يعيش بها الأشخاص حياتهم الخاصة، ومن ثم فالرفاهة النفسية عامة تشمل 3 أبعاد هي : البعد العضوي والبعد النفسي والبعد الاجتماعي (شند وآخرون، 2013 ، ص 675)

كما عرف على أنه " حالة من السعادة النفسية ولكنه لا يعني بالضرورة السعادة، كما أنه لا يتضمن مفهوم الدلال والترف والرفاهية، كما قد يفهم من استخدامنا لهذه الكلمة، وأضافت أنه عند الحديث عن فئة المرفهون نفسيا فإننا لا نقصد الناس الذين لا تخلوا حياتهم من

المشكلات والاضطرابات وحتى الأمراض، وإنما لديهم صفات تمكنهم من الاستمرار مقارنة مع غيرهم ومواصلة حياتهم الهائلة رغم الظروف.(خوري، 2019 ، ص30)

وجاء في تعريف الشبكة العالمية لوكالات التعليم في حالة الطوارئ الرفاه النفسي على أنه "حالة من الصحة الشاملة وعملية تحقيق هذه الحالة كما يشير إلى الصحة البدنية والعاطفية والاجتماعية والمعرفية، ويشمل الرفاه ما هو جيد للشخص :المشاركة في دور اجتماعي هادف، الشعور بالسعادة والأمل، العيش وفقا لقيم جيدة كما هو محدد محليا، وجود علاقات اجتماعية إيجابية وبيئة داعمة، والتصدي للتحديات من خلال استخدام المهارات الحياتية الايجابية، وتوفير الأمن والحماية والحصول على الخدمات الجيدة".(الايبي، 2018 ، ص 14)

إذا ومن خلال مختلف التعاريف التي قدمت سابقا نلاحظ أنها لم تتفق على تعريف واحد وموحد لمفهوم الرفاه النفسي كمصطلح حديث نسبيا فكل باحث ومنظمة تناولته من منظورها الخاص بها إلا أن هناك نقاط مشتركة بينها .ومنه نستنتج أن الرفاه النفسي هو شعور إيجابي يتكون لدى الفرد الذي يشعر بالسعادة والراحة النفسية والرضا عن الحياة التي يعيشها، وأنه يتمتع بحالة صحية جيدة من الناحية الجسمية والنفسية والاجتماعية و...وكذلك وجود علاقات

اجتماعية جيدة مع الآخرين، وشعوره بالنمو والتطور في شخصيته والشعور بالاستقلالية والقدرة على التحكم واتخاذ القرارات السليمة وأنه يعيش من أجل تحقيق أهداف محددة ذات قيمة وفائدة له.

2. أبعاد الرفاه النفسي:

من خلال التعريفات السابقة وتشابهها في بعض العناصر المكونة للرفاه النفسي يتكون الرفاه النفسي طبقا لنموذج " كارول ريف " والذي يندرج تحت مدخل " السعادة " من ستة عوامل أو أبعاد أساسية مرتبطة ببعضها ببعض وهي كالآتي:

الاستقلالية: فحسب كارول ريف (1989) و كارول ريف وبيرتون سينجر (1998) و كارول ريف وآخرين (2004) الاستقلالية تعني "الشعور باستقلال وتفرّد الذات، وأن يكون الفرد قادر على مواجهة الضغوط الاجتماعية والتفكير والتصرف بطرق خاصة به وقدرته على تنظيم سلوكه من داخله وتقييم ذاته تبعا لمعايير شخصية، وتقرير المصير self".
determination والاستقلالية بهذا المعنى تشير إلى تفرّد الذات

تقبل الذات: في ميدان علم النفس تقبل الفرد لذاته يعني أن يتقبلها بإيجابياتها وسلبياتها وألا يرفضها أو يكرهها، لأن رفض الذات أو كراهيتها يترتب عليه عجز الفرد عن تقبل الآخرين تقبلا حقيقيا، وتقبل الفرد لذاته لا يعني بالطبع الرضا السلبي عن الذات بل أن هذا التقبل لا يمنع من نقد الفرد لذاته ومحاسبتها، وأن يقيم سلوكه باستمرار إلى أن يصل بالفرد لحالة من تطوير الذات، وهي تعني ألا يقع الفرد بتقبله لذاته كما هي بل عليه أن يحاول تحسينها وتطويرها، والتطوير يحدث بتأكيد جوانب القوة ومحاولة التغلب على النقائص ومناطق الضعف والتخلص من العيوب والتقليل من أثرها على الأقل، فتقبل الذات بداية لتحسينها لأن من يرفض ذاته لن يحاول تطويرها". (علاء كفاي، 1990، ص 27)

الهدف في الحياة: الهدف في الحياة من أهم المؤشرات الدالة على الصحة النفسية والرفاهة النفسية، ويتضمن هذا المتغير معتقدات الشخص حول هدفه في الحياة ومعنى حياته، كما أن مفهوم النضج العميق للهدف في الحياة وكذلك الشعور بالتوجه والقصد".

العلاقات الاجتماعية والايجابية بالآخرين: تشير كارول ريف، كارول ريف وبيرتون سينجر "أن العلاقات الايجابية بالآخرين من أهم مؤشرات و معالم الصحة النفسية والرفاهة النفسية حيث تشير العديد من النظريات إلى أهمية العلاقات البين شخصية الدافئة والموثوق فيها، فالأشخاص المؤكدين لذواتهم يوصفوا بأنهم يمتلكون مشاعر قوية من التعاطف والحب لكل الكائنات البشرية، كما أنهم يمتلكون صدقات حميمة وهي أحد محكمات النضج.

(شند وآخرون، 2013 ، ص 676)

التمكن من البيئة: تعتبر كارول ريف القدرة على اختيار وخلق البيئة الملائمة لظروف الفرد وقيمه النفسية من أهم المؤشرات المحددة للصحة النفسية، ومن المعروف أن الشخص الناجح يستلزم المشاركة في مجالات وأنشطة ذات معنى ودلالة تتخطى الذات، وتتطلب عملية النمو مدى الحياة والقدرة على الإدارة والتحكم في بيئة معقدة تشمل عددا كبيرا من الأنشطة الخارجية. **النضج الشخصي:** النضج الشخصي من أهم المؤشرات الدالة على الرفاه النفسي والصحة النفسية والوظيفية الايجابية، ويعني الشعور المستمر بالنمو ونضج الذات وامتدادها والانفتاح على الخبرات الجديدة وإدراك الفرد لإمكاناته والتحسين المستمر في الذات والسلوك بمرور الوقت بما يعكس فعالية الذات (فهاد المري، 2018، ص 677)

3. مداخل ونماذج دراسة الرفاه النفسي:

لقد أدى الاهتمام الواسع في الجوانب الايجابية للصحة النفسية إلى تطوير نماذج عديدة لتحديد الملامح الأساسية للرفاهية ومؤشراتها، إذ ظهر العديد من النماذج التي تتباين في تفسيرها ورؤيتها لهذا المفهوم، وقد ميز ريان و ديسي (2001) بين مدخلين متميزين للرفاهية هما: **3-1 المدخل الذاتي :**

يركز هذا المدخل على السعادة و السرور، ويعرف الرفاهية من ناحية السرور وتجنب الألم، وينعكس في مجرى البحث على الرفاهية الذاتية (Negovan , 2010 , p 86) ، ويقوم هذا المدخل على فكرة أن السعادة والسرور يشكلان الهدف الأساسي للحياة البشرية، ووفقا لهذا المنظور فإنه يتم تحقيق الرفاهية (الرفاه) من خلال زيادة الشعور بالسعادة عن طريق السعي إلى اللحظات السارة، والأهداف المجزية تماشيا مع القيم، الفردية، وبلوغ المحفزات التي تزيد الوجدان الإيجابي (Lundqvist , 2011, p 110)

وعلى هذا تشير الرفاهية الذاتية في ضوء هذا المدخل إلى " تقييمات الأفراد المعرفية والوجدانية لحياتهم" ، وتشمل مكونات معرفية ووجدانية، إذ يشير المكون المعرفي إلى

رضا الأفراد عن حياتهم عموماً، أما المكون الوجداني فيشير إلى تكرار الخبرات والانفعالات الايجابية والسلبية لدى الأفراد (Burrusetal2012).

3-2 المدخل النفسي:

يركز هذا المدخل على تحقيق الإمكانيات البشرية، ويعرف الرفاهية بأنها "توظيف إمكانيات الفرد من خلال عملية تحقيق الذات"، وينعكس في مجرى البحث على الرفاهية النفسية حيث يشير هذا المنحى إلى أن الرفاهية متميزة على السرور والسعادة بحد ذاتها، فالأهداف البشرية والقيم التي تزيد من الوجدان الايجابي لا يتم النظر لها على أنها مفيدة بالضرورة لنمو الأفراد وتطورهم، وبدلاً من تعريف الرفاهية على أنها الحصول على السعادة في المقام الأول، فإن هذا المنحى يهتم بأنشطة الأفراد وتحدياتهم المنخرطة في تطوير وتحقيق الإمكانيات الفردية التي تماشي القيم الهامة، والارتباط المتجذر في الذات وعلى هذا ترتبط الرفاهية في ضوء هذا المدخل مع تطور وإدراك ذات الفرد، وتشير إلى ازدهار الفرد وتحقيقه لإمكاناته واستغلال قدراته إلى أقصى حد ممكن. (خرنوب، 2016، ص 218) وبالإضافة إلى هذين المدخلين أو النموذجين هناك نماذج أو نظريات أخرى جاءت لتفسير مفهوم الرفاه النفسي وهي أيضاً من أهم النظريات المعتمدة والتي لها قيمة كبيرة في علم النفس والمتمثلة في ما يلي:

3-3 نموذج كارول رايف

حيث قدم رايف نموذجاً لتفسير الرفاه النفسي، وينطلق هذا النموذج من أن الرفاهية النفسية لا تقتصر على مجرد الخلو من الاضطرابات والأمراض النفسية، وإنما مجموعة من السمات والخصائص الايجابية التي تساعد الفرد على الحياة بطريقة مناسبة ووفقاً لهذا النموذج تتضمن الرفاهية (الرفاه) النفسي مجموعة من العوامل المرتبطة ببعضها، والتي يوجد بينها تفاعل ديناميكي وهي:

-**الاستقلالية**: وتعني الشعور بتفرد الذات وتقرير المصير وقدرة الفرد على التفكير والتصرف وفقا لطريقته الخاصة ، وقدرته على تنظيم سلوكه، وتقييم ذاته وفق معايير الشخصية وثقته في ذاته والاعتماد عليها.

-**تقبل الذات**: وتعني رضا الفرد عن ذاته بإيجابياتها وسلبياتها، ولكن هذا الرضا لا يمنع من نقد الفرد لذاته ومحاسبتها، وتقييم سلوكه باستمرار من أجل تطوير الذات.

-**الهدف من الحياة**: ويعني وجود هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه، وهو ما يجعله يشعر بالتوجه والقصد نحو غاية معينة، وأيضا يضيفي على حياة الفرد الشعور بالمعنى والقيمة.

-**العلاقات الايجابية مع الآخرين**: و تعني توفر العلاقات بين الشخصية الموثوق فيها، وقدرة الفرد على تكوين علاقات ناجحة مع الآخرين، وذلك على اعتبار أن هذه العلاقات أحد معايير النضج في شخصية الفرد.

-**السيطرة على البيئة**: وتعني قدرة الفرد على إدارة أنشطته الخارجية والتحكم فيها، من خلال توفير الظروف البيئية المناسبة، وأيضا سعي الفرد إلى اكتساب مهارات معينة تساعد على التحكم في أكبر عدد من الأنشطة الخارجية وشعوره بالجدارة والكفاءة في إدارة شئون حياته.

-**النضج الشخصي**: ويعني الشعور بالنمو والتطور، والانفتاح على الخبرات الجديدة، وإدراك الفرد لإمكاناته، والتحسين المستمر في الذات، من خلال اكتساب الفرد لمزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يحقق له الكفاءة والقدرة على مواجهة المشكلات

(Ryff 1995)

3-4 نموذج بار - أون

قدم بار -أون نموذجا للرفاه النفسي، ويقوم هذا النموذج على اعتبار أن الرفاهية النفسية ترتبط بمجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والمعرفية، والتي تسهم في مواجهة متطلبات البيئة المحيطة بالفرد.

ويتضمن هذا النموذج مجموعة من القدرات، منها : القدرة على الوعي والفهم والتعبير عن الذات، والقدرة على الارتباط مع الآخرين، والقدرة على التفاعل مع الانفعالات القوية والتحكم الشخصي في الاندفاعات، والقدرة على التوافق وحل المشكلات في السياق الشخصي والاجتماعي. ووفقا لهذا النموذج فإن الرفاه النفسي هو نتاج للتفاعل الدينامي بين مجموعة من العوامل التي تشتمل على الأساليب التي يستخدمها الفرد في معظم المواقف والأوقات في التفكير والشعور والأفعال، وهذه العوامل هي:

- المهارات الشخصية: وتتضمن قدرة الفرد ووعيه في التعبير عن ذاته.
- المهارات البين شخصية: وتتضمن قدرة الفرد ووعيه في التفاعل مع الآخرين.
- إدارة الضغوط: وتتضمن قدرة الفرد على التحكم في الانفعالات.
- التوافقية: وتتضمن قدرة الفرد على التوافق الشخصي و الاجتماعي من خلال حل ما يواجهه من مشكلات.

المزاج العام: ويتضمن شعور الفرد بالتفاؤل والسعادة.

(عبد الجواد وأحمد محمد، 2019 ، ص 301)

4. العوامل المؤثرة في الرفاه النفسي:

5-1 الفروق الفردية : يختلف مفهوم الرفاه من شخص إلى شخص آخر تبعا لاختلاف العوامل الوراثية بين الأفراد و أنماط الشخصية، وعلى سبيل المثال العوامل الكبرى للشخصية " لكوستا " وذكرت " ماکري " بأن الانبساط ارتبط بشكل ايجابي مع الرفاه، في حين أن العصابية مرتبط باتساق معها، بمعنى أنها تتأثر بالتجارب السلبية مما يؤثر بدوره على مزاج الفرد، علاوة على ذلك أثبتت دراسة شيلدون وآخرون (1997) العلاقة بين العوامل الخمس الكبرى والرفاه النفسي، وأن زيادة التباين في مواقف الأفراد من الصفات عبر الأدوار (الطلاب، الأطفال، الأصدقاء) ... كان مرتبطا بانخفاض الرفاه العام. حيث افترض شيلدون أن الناس تتخلى عن خصائصها وسماتها الأصلية داخل أدوار الحياة.

5-2 المحتوى الفكري لدى الأفراد: ركزت الدراسات على الفروق بين الناس الذين لديهم رفاه نفسي عالي ورفاه نفسي منخفض كما في دراسة " تاكر (1998) حيث أثبتت هذه الدراسات أن الناس ذوي الرفاه النفسي العالي يتميزون بالميل إلى تفسير الأحداث وخبرات الحياة بصورة أكثر إيجابية لتكون أقل استجابة لردود الفعل السلبية، هؤلاء الأشخاص لديهم صفات تعزيز الذات بشكل أكبر من الأشخاص الذين لديهم مستوى منخفض من الرفاه النفسي.

5-3 العواطف: العديد من البحوث المعاصرة اهتمت بدور العاطفة في الرفاه النفسي لدى الأفراد، وقد أوردت "باروت" (1993) أن العواطف ليس شعور إيجابي بحد ذاته بل هو إلى أي مدى يستطيع أن يعمل الفرد بشكل كامل تحت بعض الظروف الضاغطة كرفاه أحد أفراد أسرته، فعندما يعمل الفرد بشكل كامل يكون في نهاية المطاف يتمتع بمستوى أعلى من الرفاه النفسي، كما أثبتت دراسة "كوبر 1998 أن قمع أو كبت العواطف له آثار نفسية وجسدية، ووجدت أن الناس الذين يميلون إلى كبت عواطفهم يكون لديهم شعور برفاه أقل والعكس صحيح، فالانكشاف العاطفي يساعد على تعزيز مفهوم الرفاه لدى الأفراد.

5-4 الصحة الجسدية: تعتبر الصحة الجسمية من أهم العوامل المؤثرة على مفهوم الرفاه النفسي لدى الأفراد، فوجود المرض قد يزيد من السلبية بطريقة مباشرة، علاوة على ذلك غالبا ما يؤدي المرض للقيود الوظيفية والتي يمكن أن تقلل من فرص التأثير الإيجابي والرضا عن الحياة الذي بدوره يساعد على انخفاض مستوى الرفاه النفسي لديهم، ووجد "ريان" و آخرون (1997) أن العوامل النفسية لها ارتباط قوي بالحيوية الذاتية الإيجابية وأنها تتأثر بالأعراض الجسدية للأمراض المختلفة.

5-5 الثروة والمال: اهتم الباحثين اهتمام واسع النطاق بالعلاقة فيما بين الثروة والسعادة والرفاه النفسي، وأن الحصول على الثروة والمال له دور في زيادة درجة الرفاه النفسي لدى الأفراد أم لا (فهاد المري، 2018، ص 384)

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

اجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

- 1.. منهج الدراسة
2. مجتمع وعينة الدراسة
3. حدود الدراسة
4. أدوات الدراسة
5. الاساليب الاحصائية

تمهيد:

إن لأي دراسة علمية كانت مجموعة من الإجراءات الواجب اتباعها بحيث لا يمكن الوصول إلى نتائج ذات مصداقية علمية، إلا باتباع إجراءات منهجية مضبوطة ومدروسة بدقة، وخطوات علمية صحيحة تتفق مع مقتضيات التحرير العلمي، فوضوح المنهج وما يبنى في إطاره من تصميم محكم، وتجانس العينة، وسلامة طرق تحديدها وحصرها، ومناسبة أدوات البحث للمتغيرات المدروسة، ما هي إلا وسائل تساعد الباحث للوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية، وهذا ما نحاول مراعاته من خلال هذه الدراسة، فقد حرص الباحث على إتباع خطوات منهجية صحيحة، مع تتبع إجراءات منظمة ومتسلسلة، لإخراج الدراسة في أسنى شكل ومضمون ممكن.

1. منهج الدراسة:

يعد منهج البحث عنصراً رئيسياً من عناصر البحث العلمي، نظراً لأنه يفيد في تحديد الطريقة التي سيسلكها الباحث في جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها، ويفيد أيضاً في الحكم على جودة البحث (مساعدة النوح، 2004، ص 121).

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 الكمي 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 (عبد الباسط، 1990، ص 198).

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي

2. مجتمع وعينة الدراسة

2-1 مجتمع الدراسة

لقد 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 مجموعة من العمال سونلغاز بمدينة الاغواط. حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية

2.2 عينة الدراسة:

الجدول(01): يوضح خصائص العينة حسب مؤشر نوع الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	30	75%
أنثى	10	25%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول المبين اعلاه الذي يتناول مؤشر الجنس نجد أن نسبة أفراد العينة من الإناث تقل عن نسبة أفراد العينة من الذكور حيث تقدر الأولى بنسبة 75%، وتمثل الثانية نسبة 25% من إجمالي أفراد العينة.

و هذا راجع إلى التنوع في عمال سونلغاز في الاغواط وأن كان عدد أفراد العينة من الذكور اكبر من نسبة الإناث. تُظهر النتيجة التي تشير إلى أن عدد الذكور في عينة الدراسة لدى مؤسسة سونلغاز في الأغواط كان أكبر من عدد الإناث، التنوع في قوة العمل لدى المؤسسة . وقد يعزى هذا التفاوت إلى عوامل مثل طبيعة قطاع النفط والغاز الذي يجذب المزيد من العمالة الذكورية

الجدول (02) : يوضح توزيع رتبة الوظيفة للأفراد العينة:

رتبة الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية%
عون	10	25%
تقني	15	37.5%
ملحق إدارة	08	20%
مهندس	03	7.5%
رئيس مصلحة	04	10%
المجموع	40	100%

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن العينة المختارة اشتملت على مختلف الرتبة الوظيفية لدى عينة الدراسة، حيث شملت خمسة رتبة رئيسية، حيث مثلت الفئة التقنيين الفئة الأولى، بأعلى نسبة 37.5% من أفراد العينة، تليها نسبة 25% لفئة اعوان من أفراد العينة. ثم نسبة 20 % لفئة ملحق ادارة تليها نسبة 10 % من رؤساء مصلحة و في الأخير نسبة 7.5% من مهندسين

الجدول (03) : يوضح توزيع مدة الخبرة لأفراد العينة:

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية%
سنة من 10 سنوات	07	17.5%
من 10 سنوات إلى 20 سنوات	06	15%
من 20 إلى 30 سنة	17	42.5%
30 سنة فأكثر	10	25%
المجموع	40	100%

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن العينة المختارة اشتملت على مختلف فترات الأقدمية، حيث تفاوتت مدة الأقدمية بين الموظفين على أربعة فئات رئيسية، حيث مثلت الفئة (من 20 إلى 30 سنوات) الفئة الأولى، بأعلى نسبة 42.5% من أفراد العينة، تليها نسبة 24% لفئة (30 سنة فأكثر) من أفراد العينة. ثم نسبة 17.5% لفئة (سنة إلى 10 سنوات) وأقل نسبة 15% لفئة (من 10 سنوات إلى 20 سنوات)

وهذا راجع إلى أن معظم عمال سونلغاز بالاغواط، يمثلون فئة لديهم الأقدمية، وعليه فإن أغلب العمال لديهم مدة قديمة في العمل

3. حدود الدراسة:

1.3 الحدود المكانية:

تم إجراء هذا البحث في مؤسسة سونلغاز بالاغواط

2.3 الحدود الزمانية:

أجريت الدراسة الميدانية: أجريت الدراسة موسم 2023-2024

3.3 الحدود البشرية:

بلغت عينة الدراسة (40) من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

4. أدوات الدراسة :

قصد الوصول إلى حلول اشكالية البحث المطروحة وللتحقق من صحة فرضيات البحث، اعتمدنا في الدراسة على مقياس الضغوط النفسية و استراتيجيات المواجهة

1.4: مقياس الأداء الوظيفي

1.1.4 : وصف المقياس:

تم استخدام مقياس الأداء الوظيفي من اجل قياس مستوى الأداء الوظيفي لعينة الدراسة حيث تضمن 20 عبارة يجيب المبحوث على كل عبارة باختيار إحدى الخيارات الخمسة : (مرتفع جداً ، مرتفع ، متوسطة، منخفض ، منخفض جداً)

أ- الخصائص السيكومترية

اولا - الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي

1-حساب الصدق لمقياس الأداء الوظيفي

الصدق التمييزي عن طريق المقارنة الطرفية بين الذين تحصلوا على الدرجات العليا (الثالث الأعلى) والذين تحصلوا على الدرجات المنخفضة (الثالث الأدنى) في المقياس، وبعد ذلك تم حساب الفروق بين متوسطي المجموعتين بتطبيق اختبار " ت " ونتائج الجدول تمثل ذلك

جدول رقم (4): يمثل قيمة "ت" لدلالة الفروق بين الثالث الأعلى والثالث الأدنى لمقياس الأداء

الوظيفي

المؤشرات المتغير	العينة "ن"	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T المحسوبة	Sig
الدرجات الدنيا	10	84	0.09	18	115.44	0.000
الدرجات العليا	10	99.2	0.66			

تعليق: من خلال الجدول أعلاه عند المقارنة الطرفين بين الفئات العليا والفئات الدنيا وجدنا

المتوسط الحسابي 84 للفئة الدنيا و 99.2 للفئة العليا واختبار ت 115.44 عند درجة الحرية

18 ومستوى دلالة 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن المقياس قادر على قياس المتغيرات التي وضع من أجلها.

ب. حساب الثبات لمقياس الأداء الوظيفي

الجدول رقم (05): اختبار ألفا كرومباخ لمقياس الأداء الوظيفي

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	الأداء الوظيفي	20	0.775

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS22

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " أكبر من (0.70) ، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس الظاهرة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المبحوثين، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

2.4 مقياس الرفاه النفسي

2.4.1 وصف المقياس

تم استخدام مقياس الرفاه النفسي من أجل قياس مستوى الرفاه النفسي لعينة الدراسة حيث تضمن 25 عبارة يجيب المبحوث على كل عبارة باختيار إحدى الخيارات الخمسة : تقريبا أبدا/ نادرا - نصف الوقت - في كثير من الأحيان - تقريبا دائما

ثانيا - الخصائص السيكومترية لمقياس الرفاه النفسي

1- حساب الصدق لمقياس الرفاه النفسي

الصدق التمييزي عن طريق المقارنة الطرفية بين الذين تحصلوا على الدرجات العليا (الثالث الأعلى) والذين تحصلوا على الدرجات المنخفضة (الثالث الأدنى) في المقياس، وبعد ذلك تم حساب الفروق بين متوسطي المجموعتين بتطبيق اختبار " ت " ونتائج الجدول تمثل ذلك

جدول رقم (6): يمثل قيمة "ت" لدلالة الفروق بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى لمقياس الرفاه النفسي

المؤشرات المتغير	العينة "ن"	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T المحسوبة	Sig
الدرجات الدنيا	10	91	1.05	18	109.35	0.000
الدرجات العليا	10	102.05	0.99			

تعليق: من خلال الجدول أعلاه عند المقارنة الطرفين بين الفئات العليا والفئات الدنيا وجدنا المتوسط الحسابي 91 للفئة الدنيا و 102.05 للفئة العليا واختبار ت 109.35 عند درجة الحرية 18 ومستوى دلالة 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن المقياس قادر على قياس المتغيرات التي وضع من أجلها.

ب- حساب الثبات لمقياس الرفاه النفسي

الجدول رقم (07): اختبار ألفا كرومباخ لمقياس الرفاه النفسي

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	الرفاه النفسي	25	0.816

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS22

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " أكبر من (0.70) ، ومنه ف أداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس الظاهرة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المبحوثين، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

5. الأساليب الإحصائية :

كان من المفترض ان الاستعادة بالوسائل الإحصائية التالية :

برنامج spss22 ، التكرارات ، النسب المئوية ، معامل الثبات الفا كرونباخ .المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري.

-التكرارات والنسب المئوية

قانون حساب النسب المئوية $100 * X/N$

خلاصة الفصل:

بعد التطرق إلى كل إجراءات المنهجية المتبعة والمعتمد عليها في بحثنا هذا من مختلف الأدوات والأساليب المستعملة كما هو الحال بالنسبة الى أدوات الدراسة من خلال استبيان الاداء الوظيفي واستبيان الرفاه النفسي و التي تمكنا من الوصول إلى نتائج قابلة للتحليل والمناقشة.

الفصل الخامس

تحليل نتائج الدراسة

1. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
2. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
3. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
4. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
5. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
6. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
7. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة
8. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة
- 9.

الاستنتاج

تمهيد:

في هذا الفصل سنهتم بعرض ومناقشة فرضيات الدراسة للوصول على نتائج وفق عرض ومناقشة التساؤل الأولى ثم الثانية ومن ثمة الثالثة وبعدها عرض النتائج التي تم التوصل اليها لكل فرضية إضافة الى النتائج العام

1. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

التذكير بالفرضية: يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحثان بعرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الاحصائية.

جدول رقم (08) يوضح نتائج الفرض الأول قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة

الأداء الوظيفي	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	T	مستوى الدلالة	قيمة الاحتمالية	درجة الحرية	القرار
	94.01	8.46	60	10.12	98.08	0.00	0.0001	39	0.05

وباستعراض نتائج الفرض الأول والتي دلت النتائج فيه إلى أن قيمة المتوسط الحسابي الفعلي لدرجات أفراد العينة على مقياس الاداء الوظيفي قد بلغ 94.1 بينما قيمة المتوسط الافتراضي قد قدر 60 وكانت قيمة ت 98.08 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.0001. مما يعني أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى أعلى من المتوسط في الأداء الوظيفي. من خلال النتائج المحصل عليها نستنتج ان أفراد العينة من عمال مؤسسة سونلغاز يتمتعون بمستوى أداء وظيفي متوسط بشكل ملحوظ.

هذه النتيجة تشير إلى أن أفراد العينة يتميزون بكفاءة عالية في أداء مهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية، ويحققون نتائج متفوقة في عملهم. قد يعزى هذا المستوى المرتفع من الأداء الوظيفي

إلى عوامل مثل الدافعية العالية، المهارات والخبرات المتميزة، والبيئة التنظيمية الداعمة التي توفرها المؤسسة لموظفيها.

وتعد هذه النتيجة إيجابية للغاية، حيث تشير إلى قدرة المؤسسة على الاستفادة بشكل كبير من إمكانيات موظفيها وتحقيق أهدافها التشغيلية بكفاءة عالية.

2. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

التذكير بالفرضية: يوجد مستوى مرتفع في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بمدينة الاغواط وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحثان بعرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الاحصائية.

جدول رقم (09) يوضح نتائج الفرض الأول قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة

الرفاه النفسي	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	T	مستوى الدلالة	قيمة الاحتمالية	درجة الحرية	القرار
	98.29	9.22	75	23.29	102.31	0.00	0.0001	39	0.05

وباستعراض نتائج الفرض الأول والتي دلت النتائج فيه إلى أن قيمة المتوسط الحسابي الفعلي لدرجات أفراد العينة على مقياس الرفاه النفسي قد بلغ 98.29 بينما قيمة المتوسط الافتراضي قد قدر 75 و كانت قيمة ت 102.31 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.0001. مما يعني أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى أعلى من المتوسط في الرفاه النفسي مما يعني أن الفرضية قد تحققت

هذه النتائج تشير إلى أن أفراد العينة، بشكل عام، يتمتعون بمستوى أعلى من المتوسط في الرفاه النفسي، مما يعكس وجود عوامل اجتماعية واقتصادية وثقافية إيجابية في المجتمع الذي تم اختيار العينة منه.

يمكن تفسير هذه النتائج في سياق سوسيولوجي من خلال دراسة العوامل المختلفة التي قد تؤثر على الرفاه النفسي للأفراد، مثل مستوى المعيشة، والعلاقات الاجتماعية، والدعم الاجتماعي، والقيم الثقافية السائدة، والبيئة المحيطة، وغيرها من العوامل.

ومن المهم الإشارة إلى أن هذه النتائج تمثل العينة المختارة فقط، ولا يمكن تعميمها على المجتمع بأكمله دون إجراء دراسات أوسع نطاقاً.

ويمكن استخدام هذه النتائج كنقطة انطلاق لدراسات أخرى تستكشف العوامل المحددة التي تساهم في تعزيز الرفاه النفسي في المجتمع، وكذلك دراسة الفروق في مستويات الرفاه النفسي بين المجموعات المختلفة داخل المجتمع.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج وجود مستوى جيد من الرفاه النفسي لدى أفراد العينة، مما يشير إلى وجود عوامل إيجابية في المجتمع التي تساهم في تعزيز الصحة النفسية والرفاهية. ومع ذلك، لا يزال هناك حاجة لمزيد من الدراسات والبحوث لفهم هذه العوامل بشكل أعمق وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

3. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثانية على: " توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة " وقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار الارتباط بيرسون R وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة "

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	قيمة الارتباط "ر"	الدالة الاحصائية	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	88.70	9.28	40	0.40	0.025	0.01
الرفاه النفسي	42.52	3.02				

من خلال الجدول نلاحظ أنه عند حساب معامل الارتباط بيرسون وجدنا أن $r=0.40$ عند $Sig=0.025$ أي أنه توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين الأداء الوظيفي و الرفاه النفسي لدى أفراد العينة عند ألفا = 0.05 .

حيث تبين لنا انه كلما زاد مستوى الرفاه النفسي زاد الاداء الوظيفي لديهم والعكس صحيح من خلال ما سبق يمكن اعتبار ان هذه نتيجة مهمة تظهر العلاقة الإيجابية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة حيث يعني هذا النتيجة أنه كلما ارتفع مستوى الرفاه النفسي للموظفين، ارتفع أيضًا مستوى أدائهم الوظيفي، والعكس صحيح. تتماشى هذه النتيجة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على الدور الحيوي للرفاه النفسي في تعزيز الإنتاجية، التركيز، الإبداع، والالتزام التنظيمي للموظفين. فالمتعارف عليه عندما يشعر الموظفون بالراحة النفسية والاستقرار العاطفي، فإنهم يكونون أكثر قدرة على التركيز على مهامهم وأداء واجباتهم بشكل فعال. بالمقابل، فإن انخفاض مستويات الرفاه النفسي قد يؤدي إلى مشاكل مثل الإجهاد، القلق، والاكتئاب، مما يؤثر سلبًا على أدائهم. لذلك، يجب على المنظمات الاستثمار في برامج

وسياسات لتعزيز الرفاه النفسي لموظفيها، مما يساهم في تحسين أدائهم الوظيفي وبالتالي زيادة إنتاجية وتنافسية المنظمة ككل.

4. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

التذكير بالفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى أفراد العينة تعزي لمتغير الجنس؟ وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحثان بعرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

جدول رقم (11) يوضح نتائج الفرضية الثالثة للفروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز

بالأغواط تعزي لمتغير الجنس

متغيرات الدراسة	ن	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة المعتمد
الجنس	ذكر	30	91.05	9.80	38	2.81	0.08
	انثى	10	78.21	5.74			
						0.05	

يتضح من خلال الجدول اعلاه أنّ قيمة الدالة الاحصائية لاختبار T (2.81)؛ مستوى دلالة (0.08) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني أنّه لا توجد فروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزي لمتغير الجنس فان فرضية الدراسة لم تحققت.

من خلال ما سبق هذه النتيجة تشير إلى أن العوامل المؤثرة على الرفاه النفسي للموظفين في مؤسسة سونلغاز لا ترتبط بشكل كبير بجنس الموظف، سواء كان ذكراً أم أنثى. قد يعزى ذلك إلى سياسات مؤسسة سونلغاز وبيئة العمل التي تعامل الموظفين بشكل متساوٍ بغض النظر عن جنسهم.

كما قد يكون للخصائص الشخصية والظروف الفردية لكل موظف تأثير أكبر على مستويات الرفاه النفسي مقارنة بمتغير الجنس.

على الرغم من ذلك، لا ينبغي تجاهل الاختلافات المحتملة بين الذكور والإناث في التعامل مع الضغوط والتحديات النفسية في مكان العمل. لذلك، قد يكون من المفيد والمهم على المؤسسة تنفيذ برامج وسياسات لدعم الرفاه النفسي تأخذ في الاعتبار الاحتياجات المحددة للموظفين من كلا الجنسين.

5. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير رتبة الوظيفة

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على اختبار F لدلالة الفروق والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول (12) : يوضح نتائج اختبار "ف" للفروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير رتبة الوظيفة

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدالة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	53.760	31.89	02	0.313	0.02	غير دالة
داخل المجموعات	1194.106	48.425	37			
المجموع	1247.8667		39			

من خلال ما سبق نلاحظ أن قيمة ف تساوي 0.313 بمستوى الدلالة 0.02 وهي غير دالة إحصائياً عند $\alpha=0.05$ ، وبالتالي تتحقق الفرضية القائلة "توجد فروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير رتبة الوظيفة"

بناءً على النتائج المقدمة قد يُعزى ذلك إلى سياسات المؤسسة وبيئة العمل الداعمة التي توفر الدعم النفسي والمرونة للموظفين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية والمتصب التي يشغلونها داخل المؤسسة، كما قد يكون للعوامل الشخصية والظروف الفردية لكل موظف تأثير أكبر على الرفاه النفسي مقارنة بالرتبة الوظيفية.

ورغم ذلك لا يمكن إغفال الضغوط والتحديات المحتملة المرتبطة ببعض الرتب الوظيفية، مثل المزيد من المسؤوليات أو ساعات العمل الطويلة.

في المجمل، تشير هذه النتيجة إلى أن مؤسسة سونلغاز قد نجحت في خلق بيئة عمل صحية ومستقرة نفسياً لجميع موظفيها بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية، مما يعزز فرص نجاحها على المدى الطويل.

6. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة :

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير الأقدمية
ولاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على اختبار F لدلالة الفروق والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول (13): يوضح نتائج اختبار "ف" للفروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير الأقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدالة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	63.288	28.455	02	0.313	0.08	غير دالة
داخل المجموعات	1220.111	67.81	37			
المجموع	1283.399		39			

من خلال ما سبق نلاحظ أن قيمة F تساوي 0.313 بمستوى الدلالة 0.08 وهي غير دالة إحصائياً عند $\alpha=0.05$ ، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة "توجد فروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير الاقدمية ومنه نقبل الفرضية الصفرية القائلة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توجد فروق في الرفاه النفسي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير الاقدمية من خلال النظر إلى نتائج قد يُعزى ذلك إلى الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المؤسسة من خلال مجموعات السياسة المتبعة وبيئة العمل داخل المؤسسة واليت من نتائجها توفير الدعم النفسي والاستقرار لجميع الموظفين بغض النظر عن مدة خدمتهم. كما قد يكون للعوامل الشخصية والظروف الفردية لكل موظف تأثير أكبر على رفاهم النفسي مقارنةً بمتغير الأقدمية. لكن العامل الأكبر الذي يمكن الحديث عليه هي مجموعة التحديات والضغوط المحتملة التي قد تواجه الموظفين الجدد أو ذوي الخبرة الطويلة في أدائهم للمهام وفي كثرة المسؤوليات

7. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة

التذكير بالفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى افراد العينة تعزي لمتغير الجنس؟ وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحثان بعرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

جدول رقم (14) يوضح نتائج الفرضية السادسة للفروق في الأداء الوظيفي لدى عمال

سونلغاز بالأغواط تعزي لمتغير الجنس

متغيرات الدراسة	ن	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة المعتمد
الجنس	ذكر	30	68.23	8.43	38	1.45	0.07
	انثى	10	40.12	3.99			
							0.05

يتّضح من خلال الجدول اعلاه أنّ قيمة الدالة الاحصائية لاختبار T (1.45)؛ مستوى دلالة (0.07) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني أنّه لا توجد فروق في الاداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزي لمتغير الجنس فان فرضية الدراسة لم تحققت.

ومنه نقبل الفرضية الصفرية القائلة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزي لمتغير الجنس

من خلالها يمكن القول انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توجد فروق في الاداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزي لمتغير الجنس قد تعزي هذه النتيجة إلى سياسات المؤسسة التي تعمل على توفير بيئة العمل التي تتناسب مع الموظفين لديها وهذا وفقا لاستراتيجية التعامل بشكل متساو مع الموظفين بغض النظر عن جنسهم، وتوفر نفس

الفرص والمتطلبات للأداء الوظيفي الجيد للجميع. كما قد يكون للمهارات والكفاءات الشخصية لكل موظف تأثير أكبر على أدائه الوظيفي مقارنة بمتغير الجنس. في المجمل، تشير هذه النتيجة إلى أن مؤسسة سونلغاز توفر بيئة عمل عادلة ومتساوية تتيح للموظفين من كلا الجنسين فرص متكافئة للنجاح والتميز في أدائهم الوظيفي.

8. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة :

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير الاقدمية ولاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على اختبار F لدلالة الفروق والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول (15) : يوضح نتائج اختبار "ف" للفروق في الاداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير الاقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدالة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	55.81	30.87	02	0.47	0.03	غير دالة
داخل المجموعات	1152.361	88.26	37			
المجموع	1208.171		39			

من خلال ما سبق نلاحظ أن قيمة ف تساوي 0.47 بمستوى الدلالة 0.03 وهي غير دالة إحصائياً عند $\alpha=0.05$ ، وبالتالي تحققت الفرضية القائلة "توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بالأغواط تعزى لمتغير الاقدمية"

بناءً على النتائج المقدمة، يمكن القول هذا الاختلاف في الأداء الوظيفي حسب الأقدمية مترتب على عدة عوامل محتملة، مثل اكتساب المزيد من الخبرة والمهارات مع مرور الوقت، وزيادة الالتزام والانتماء للمؤسسة ، فضلاً عن تأثير العوامل الشخصية والظروف الفردية لكل موظف. يمكن أن تساعد هذه النتيجة مؤسسة سونلغاز في تحديد الاحتياجات المحددة للموظفين حسب مراحل حياتهم المهنية، وتصميم برامج التدريب والتطوير المناسبة لتعزيز أدائهم الوظيفي. كما يمكن النظر في سياسات التحفيز والترقية التي تأخذ في الاعتبار مستويات الأقدمية المختلفة. من ناحية أخرى، قد تحتاج المؤسسة إلى بذل جهود إضافية لدعم الموظفين الجدد وتوفير التوجيه والتدريب اللازم لهم للوصول إلى مستويات أداء أعلى بشكل أسرع.

في المجمل، تعكس هذه النتيجة أهمية مراعاة متغير الأقدمية في إدارة الموارد البشرية وتصميم الاستراتيجيات المناسبة لتحسين الأداء الوظيفي في جميع مراحل حياة الموظفين المهنية.

الاستنتاج العام للدراسة

من خلال تحليل فرضيات الدراسة

- وجود مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة: يشير هذا إلى أن البيئة العملية والظروف المحيطة بأفراد العينة تساعد على تحفيزهم وتعزيز إنتاجيتهم وأدائهم في العمل. قد يكون ذلك راجعاً إلى عوامل مثل الدعم المؤسسي، والتدريب الجيد، والحوافز المناسبة، وبيئة العمل الإيجابية.
- وجود مستوى أعلى من المتوسط في الرفاه النفسي لدى أفراد العينة يشير إلى أن البيئة الاجتماعية والظروف المحيطة التي يعيشها هؤلاء الأفراد تساعد على تعزيز صحتهم النفسية وشعورهم بالرضا والسعادة. قد يكون هذا الوضع ناتجاً عن عوامل اجتماعية واقتصادية إيجابية، مثل الاستقرار الاجتماعي، والدعم الاجتماعي القوي، ومستويات معيشية مناسبة، وفرص عمل جيدة، وغيرها من العوامل التي تساهم في تحسين نوعية الحياة والرفاهية النفسية للأفراد.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والرفاه النفسي لدى أفراد العينة: هذه النتيجة تؤكد على الارتباط القوي بين الأداء الوظيفي والصحة النفسية للموظفين. فكلما زاد الرفاه النفسي للموظفين، كلما انعكس ذلك إيجابياً على أدائهم في العمل، والعكس صحيح.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الرفاه النفسي تعزى لمتغير الجنس: هذا يشير إلى أن الرفاه النفسي لدى أفراد العينة لا يتأثر بعامل الجنس (ذكور أو إناث)، مما يعكس تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة في بيئة العمل بغض النظر عن الجنس.
- وجود فروق دالة إحصائية في الرفاه النفسي تعزى لمتغير رتبة الوظيفة: هذه النتيجة تشير إلى أن مستوى الرفاه النفسي قد يختلف باختلاف الرتبة الوظيفية للموظفين. قد يكون ذلك بسبب اختلاف المسؤوليات والضغوط والامتيازات المرتبطة بكل رتبة وظيفية.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الأقدمية: هذا يعني أن مستوى الرفاه النفسي لدى الموظفين لا يتأثر بمدة الخدمة أو الأقدمية في العمل.
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس: مثلما هو الحال في الرفاه النفسي، فإن الأداء الوظيفي لا يختلف باختلاف جنس الموظفين، مما يشير إلى المعاملة العادلة والتقييم الموضوعي للأداء بغض النظر عن الجنس.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الأقدمية: هذه النتيجة تشير إلى أن الأقدمية في العمل قد تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين. حيث قد يكتسب الموظفون ذوو الخبرة الأطول مهارات وخبرات أفضل تساعدهم على تحسين أدائهم الوظيفي.
- بشكل عام، تعكس هذه النتائج العلاقة المتبادلة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي، وتسلط الضوء على بعض العوامل المؤثرة مثل الرتبة الوظيفية والأقدمية. كما تشير إلى أهمية توفير بيئة عمل إيجابية ومحفزة للموظفين لتعزيز صحتهم النفسية وأدائهم الوظيفي على حد سواء.

الخاتمة

من خلال ما توصلت اليه الدراسة في الجانب النظري والتطبيقي حول العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي، يتضح لنا أهمية الاهتمام بالصحة النفسية للموظفين وتوفير بيئة عمل داعمة ومحفزة لهم. فقد أظهرت النتائج وجود ارتباط وثيق بين هذين العاملين، حيث كلما ارتفع مستوى الرفاه النفسي للموظفين، انعكس ذلك إيجاباً على أدائهم في العمل.

لقد تبين أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى أعلى من المتوسط في الرفاه النفسي، مما يشير إلى وجود عوامل اجتماعية واقتصادية وثقافية إيجابية في المجتمع الذي تم اختيارهم منه. كما أظهرت النتائج أن الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لا يتأثران بعامل الجنس، بينما قد تختلف مستويات الرفاه النفسي باختلاف الرتبة الوظيفية.

من جانب آخر، لوحظ أن الأقدمية في العمل قد تؤثر على الأداء الوظيفي، حيث يكتسب الموظفون ذوو الخبرة الأطول مهارات أفضل تساعدهم على تحسين أدائهم. لكن الأقدمية لم يكن لها تأثير على مستوى الرفاه النفسي.

بناءً على هذه النتائج، يتضح أهمية اتخاذ خطوات عملية لتعزيز الرفاه النفسي للموظفين، مثل توفير برامج الدعم والإرشاد النفسي، وتحسين ظروف العمل، وتوفير فرص للتطوير المهني والشخصي. كما يجب على المؤسسات العمل على تقييم وتحسين سياساتها وممارساتها بشكل مستمر لضمان تكافؤ الفرص وتقديم الدعم المناسب لجميع الموظفين بغض النظر عن جنسهم أو رتبته الوظيفية أو أقدميتهم.

في النهاية، لا شك أن الاستثمار في الرفاه النفسي للموظفين سيكون له عائد إيجابي على المؤسسة من خلال زيادة الإنتاجية والأداء الوظيفي، وتعزيز الولاء والانتماء الوظيفي، وخلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة. لذلك، يجب على جميع الجهات المعنية التعاون لتحقيق هذا الهدف المشترك، وضمان تمتع جميع الموظفين بالرفاه النفسي والأداء الوظيفي المثالي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. ابتسام بو العيش، التغيير التنظيمي واثرة على الاداء الوظيفي، مذكرات ماستر تسيير الموارد البشرية، جامعة، جيجل، الجزائر، 2014
2. أحمد ابراهيم أحمد، العلاقات الانسانية في المؤسسة التعليمية، دار الوفاء للنشر، الاسكندرية، 1999
3. الازهري محي الدين، العلاقات الانسانية وادارة الاعمال والأفراد، دار الفكر العربي، القاهرة 1975،
4. اسمي محمد منير، مصطفى عبد اللطيف، اثار ادارة المعرفة على التطوير الاداء الوظيفي، مجلد 11، العدد 03، ماي 2019،
5. أم الخير بلعيبات، انعكاسات المناوبة الليلية على مستوى الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة ثليجي، الاغواط، 2013
6. جمال الدين محمد مرسي، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الابراهيمية، 2006
7. جميل عبد الكريم احمد، ادارة الموارد البشرية، الجنادرية للنشر، 2015
8. حمدي سعاد، بوفاتح صليحة، الاتصال الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر علم النفس تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثلجي، الاغواط، 2015،
9. زقاو الحاج عيسى، محمد حسين، العمل الداخلي وتأثيرها على الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثليجي، الاغواط، 2016
10. زقاو عبد الحميد، الولهي حنان، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجورية، مذكرة كلية العلوم الاجتماعية، ماستر تنظيم وعمل ، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 2018
11. سعاد قسوم، دور التمكين الاداري في تطوير الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2019

12. صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار الجامعة للنشر، مصر، 2002،
13. عادل محمد زياد، ادارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، كلية التجارة، المكتبة الجامعية، جامعة القاهرة، مصر، 2003،
14. عبد الباري ابراهيم درة،، زهير نعيم الصباغ، ادارة الموارد البشرية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2008،
15. عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات الانسانية وفلسفتها وتاريخها، مؤسسة شباب الجامعة، 2014
16. عبد فليہ فاروق، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسة التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2005، أونيس عبد المجيد أونيس، ادارة العلاقات الانسانية، دار البازوني للنشر، الاردن، 2011، الكاظم حمود الفريجات، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، اثراء للنشر، عمان، 2019،
17. عذري سعود الهاجري، اثر التمكين والابداع في تحسين اداء العاملين، رسالة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011
18. عز الدين هروم، واقع تسيير الاداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008
19. غريبي علي، تنمية الموارد البشرية، مطبعة جامعة منتوري، قسنطينة، 2004،
20. غضبان ليلي، دور ادارة المعرفة في تحسين اداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة -الجزائر، جامعة باتنة الجزائر، 2018
21. فاروق عبده فليہ، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للطباعة والنشر، الاردن، 2015،

22. فرحي ابتسام ، التمكين الاداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربية بن مهدي، أم البواقي، 2017
23. قلوبو حسينة، دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2012،
24. الكوخي مجيد، مؤشرات الاداء الرئيسية، ط1، دار المناهج، للنشر 2015،
25. الميهوب عبيدي، اسماعيل بن الطيرش، اتجاهات العمل نحو الشبكات المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثليجي، الاغواط، الجزائر، 2015،
26. ميهوبي سمير، علاقة البيئة الداخلية للعمل بالأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثليجي، 2017،
27. نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والاداري، دار دجلة، الاردن، 2015،
28. الويشي فتحي، الأساليب القيادية والاخلاق الادارية للموارد البشرية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013

الملاحق

جامعة عمار الثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص تنظيم وعمل

Questionnaire

إلى السيد(ة) المحترم (ة):

تحية طيبة وبعد في إطار التحضير مذكرة ماستر الموسومة بـ " اثر الرفاه النفسي على الأداء
الوظيفي للعاملين) " نرجو من سيادتكم مساعدتنا في إتمام هذا العمل وذلك بوضع علامة
(+) على الخانة التي تناسب درجة الموافق لديكم على عبارات الاستبيان.

- بيانات ديموغرافية:

لو تكرمت بذكر بعض المعلومات العامة الآتية من أجل استكمال البيانات الخاصة بالبحث
وهي:

- الجنس: ذكر [] أنثى []

- العمر: أقل من 30 سنة [] 30-50 سنة [] 51 سنة فأكثر []

- الحالة الاجتماعية: أعزب [] متزوج [] غير ذلك []

- المستوى التعليمي: ثانوي [] جامعي [] دراسات عليا []

- الاقدمية في العمل : 1-10 [] 10-20 [] 20-30 [] أكثر من 30

[]

الملاحق

الرقم	الصفات	مراجع جدا	مراجع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
01	التخطيط لأداء العمل.					
02	فعاليتك في العمل (عمل الشيء الصحيح)					
03	العمل بكفاءة (عمل الأشياء بطريقة صحيحة					
04	الاعتماد على الذات في إنجاز الأعمال					
05	المشاركة مع فريق العمل في إنجاز الأعمال الإدارية والواجبات					
06	مدى التقيد بالنظمة العمل في إنجاز الأعمال.					
07	الجهد المبذول في العمل.					
08	إحداث انطباع جيد لدى الرؤساء					
09	الاهتمام بالمظهر العام					
10	التعاون مع الزملاء.					
11	تنظيم أحياء العمل اليومي.					
12	الاهتمام بشؤون المرؤوسين					
13	الالتزام بالمحافظة على أوقات الدوام الرسمي.					
14	إنجاز العمل في الوقت المحدد					
15	القدرة على العمل و التكيف في الحالات الطارئة					
16	القدرة على الحوار و إدارة النقاش					
17	القدرة على القيام بأعمال إضافية أخرى					
18	القدرة على القيام بالرفاهية.					
19	القدرة على القيام بالتشويق مع الآخرين					
20	كيف تقيم أداءك في العمل مقارنة بزملائك في أداء نفس العمل					

الملاحق

الرقم	الفقرات	تقريبا ابد	أكثر	نصف الوقت	في كثير من الأحيان	تقريبا دائما
01	اعرف كيف اواجه بكل الإيجابية الوضعيات الصعبة					
02	أجد حلاولا لمشاكلي دون عناء					
03	أنا في الغالب هادئ و ثابت					
04	لقد تمكنت من ترتيب الأشياء بوضوح عندما تواجهني وضعيات معقدة					
05	أشعر باني في صحة و في ثباته جيدة					
06	لدي معنويات جيدة					
07	لدي الطموح باني حقا استمتع و أعيش الحياة على أكمل وجه.					
08	أشعر باني في حالة جيدة مع نفسي و في سلام مع ذاتي					
09	أجد الحياة مثيرة و أردت الاستمتاع بكل لحظة فيها					
10	أحافظ على توني ممارسة هواياتي ونشاطاتي المفضلة خارج عملي.					
11	كنت استيقظ باكرا و انجزت الكثير في عملي					
12	كنت أشعر بالمتحمس و الاهتمام لكثير من الأشياء					
13	لدي أهداف و طموحات					
14	أشعر بالثقة					
15	أشعر باني مفيد					
16	أشعر باني محبوب و لدي تقدير.					
17	أنا راض عن إنجازاتي و تطور بنفسي					
18	أجد عملي مثوقا في الاستقامة من ذلك					
19	أعمل في اعتدال مع تقاتي الواسع في المداغة					
20	لدي توازن بين نشاطاتي المهنية و العائلية والشخصية					
21	أشعر باني متوازن عاطفيا					
22	أهتم بسهولة.					
23	أنا مساوي لذاتي طبعي في كل الظروف.					
24	أشعر بأن مزاجي جيدا و أستطيع إضحاك زملائي في العمل.					
25	أنا دائم الاستماع لزملائي					