الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي – الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

مذكرة

مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص علم نفس تنظيم و عمل

الامن النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة -الاغواط-

إعداد الطالبتان :

- قيبوب فايزة
- بن عبد الرحمان جميلة

تحت إشراف :

أ.د. عاجب بومدين

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
د.جمال فطام	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي	رئيسا
أ.د.عاجب بومدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي	مشرفا
أ.د.خميستي كروم	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي	مناقشا

السنة الجامعية 2022-2023

شكر وتقدير

الحمد لله و الصلاة والسلام على سيدنا محمد المصطفى الأمين و نحمد الله حمدا

جزيلا الذي وفقنا في مشوار دراستنا **من علي بأن وفقني لإنجاز هذه المذكرة**

بكل

وفاء وصدق وعرفان وعظيم الامتنان أتقدم بإسمي لآيات الشكر والتقدير لكل

من وقف معي وساندني واحاطني بكل رعاية وتوجيه

أتقدم بالشكر الجزيل المليء بالاحترام والتقدير إلى كل أساتذتنا

أتقدم بالشكر الجزيل أيضا إلى كل الأساتذة وبالأخص أستاذ عاجب بومدين

على الجهد الذي قدمه لنا في سبيل إتمام هذا العمل

فلهم منا كل التقدير والاحترام

إهداء

الحمد الله و كفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى أما بعد:

الحمد الله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضله تعالى مهداة الى الوالدين الكريمين كلمات الدنيا عاجزة عن وصف مدى امتناني لكم عسى ان يبلغني ربي و اتكمن من تعويض تعبكما ورد جميلكما .

اختي العزيزة حنان .... سندي و قوتي فضلك علي لن انساه ما حييت.

اخواتي عزيزاتي وهيبة و رؤية و نجاة الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرُّفقاء في جميع الأمور

حفظكم الله و رعاكم

الى أساتذاتي و أهل الفضل علي الذين غمروني بالحب و التقدير و النصيحة و التوجيه و الارشاد.

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع :سائلا الله العلي التقدير أن ينفعنا به و يمدنا بتوفيقه

قيبوب فايزة

إهداء

أهدي تخرجي لا ابي و امي حفظهم الله وادامهم ذخر وتاج علي راسي فقد انتظرو

سنين ليروا ابنتهم وحيدة بما يحلمو ان يرو فيها تخرجي و اهدي و لكل صديقة ورفيق

درب في مختلف مراحلي دراسية و أهدي تخرجي الأساتذة و دكاترتي في جامعة

الذي تعاملنا معهم كثيرة ليس فقط بعلم بل الأخلاق ورأينا من خلالها الحياة بمنظور أخر

حقا هم شمعة الاضاءة لنا كثير من طرق حياتنا

جميلة بن عبد رحمان

الملخص :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستويات الامن النفسي و أبعاده و طبيعة العلاقة بين الأداء وظفيفي و الامن النفسي و تم استخدام الاستبيان كأداة لكل من متغيري الامن النفسي و الأداء وظيفي حيث تم تطبيق الدراسة على عينة من عمال شركة سونلغاز بالاغواط قدرت ب (27) تمادا على المنهج الوصفي التحليلي .

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الأداء لدى عمال سونلغاز يعزي لمتغير السن.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغبر الأداء لدى عمال شركة سونلغاز يعزي لمتغير المستوى التعليمي .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغبر الأداء لدى عمال شركة سونلغاز يعزي لمتغير الحالة الاجتماعية .

و تم تفسير نتائج الدراسة بناء على الدراسات السابقة و الجانب النظري للدراسة و كذا ذكر بعض المتغيرات الشخصية (السن الحالة الاجتماعية) و التي تكون سبب في وجود أو عدم وجود علاقة بين الامن النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال شركة سونلغاز بالاغواط

الكلمات المفتاحية:

- الأمن النفسي – الأداء الوظيفي

Abstract :

The study aimed to reveal levels of security and most importantly, its dimensions and the nature of the relationship in job performance and psychological security, and the questionnaire was used for each of the variables of psychological security and performance. Analytical.

The following results have been reached:

1- There are statistically significant differences in the performance variable of Sonelgaz workers due to the age variable.

2- There are statistically significant differences in the performance of Sonelgaz attributed to the educational level variable.

3- There are statistically significant differences in the performance of Sonelgaz due to the variable of social status.

And the results of the study were interpreted based on previous studies and the theoretical aspect of the study, as well as some personal variables (age, marital status), which are the reason for the existence or absence of a relationship between psychological security and job performance among the workers of the Sonelgaz Company in Laghouat.

key words:

- Psychological security - job performance

فهرس المحتويات

المحتـــــــــــــــــــوى	الصفحة
الشكر	
الاهداء	
مقدمة .	أ
الفصل الأول:تقديم موضوع الدراسة	
1-اشكالية الداسة.	4
2- فرضيات الدراسة.	5
3-أهمية الدراسة.	5
4-أهداف الدراسة .	6
5- مصطلحات الدراسة.	6
6- الدراسات السابقة .	7
الفصل الثانـــــي ماهية الامن النفســـــي	
تمهيد	9
أولاً : مفهوم الأمن النفسي.	10

ثانيا : خصائص الأمن النفسي.	12
ثالثا : أهمية الأمن النفسي.	15
رابعا : أبعاد الأمن النفسي.	16
خامسا : النظريات المفسرة للأمن النفسي .	17
سادسا :معوقات الامن النفسي .	20
خلاصة الفصل.	22
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
تمهيد.	24
أولا : مفهوم الأداء الوظيفي.	25
ثانيا : محددات الأداء الوظيفي.	28
ثالثا : أنواع الأداء الوظيفي.	29
رابعا : العوامل المؤثرة على الأداء	30
خامسا : محددات الأداء الوظيفي.	32
خلاصة الفصل.	38

الفصل الرابع :إجراءات الدراسة الميدانية	40
الفصل الخامس :تحليل و تفسير النتائج	45
خاتمة	58
قائمة المصادر و المراجع .	61
قائمة الملاحق	

مقدمة

يعد الشعور بالأمن النفسي من المطالب الأساسية لجميع الأشخاص في كل فئات المجتمع باختلاف خصائصهم حيث لا يمكن فهم حاجات الفرد بمعزل عن شعوره بالأمن النفسي. فالكثير من هذه المطالب الأخرى تأخذ أهميتها وتبرز عند تحقيق المطلب الأساسي للأشخاص المتمثل في الأمن النفسي،

في المقابل يؤثر الشعور بانخفاض معدل الأمن النفسي على الاطمئنان بصورة مباشرة على الصحة النفسية للأفراد، ومن ثم على أدائهم لأعمالهم. وعليه فقد أصبح الأمن النفسي للعاملين من الموضوعات التي تعنى بها المنظمات بشكل كبير وتشجع على دراستها في بيئة عملها بهدف التعرف على مدى وجود هذه الظاهرة بين عامليها لوضع الحلول المناسبة لها خاصة وأن هذه الظاهرة تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي مما ينعكس على إنتاجية المنظمة. ومن هذا المنطلق تسعى المنظمات إلى رفع أداء عامليها من خلال توفير مقومات الأمن النفسي لديهم. ففي ظل الأمن النفسي والطمأنينة يؤدي كل فرد عمله على أحسن وجه.

وهذا ما يؤكد أهمية الأمن النفسي لدى الأفراد وتأثيره على حياتهم الخاصة و المهنية ولقد أصبح هدف زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعـ املين هـ دفا أساس – يا للمنظمات والحكومات فمن خلاله تحقق أهداف التنمية لهذه المؤسسات ولعل هذه المؤسسات تستخدم العديد من الوسائل من أجل تحقيق هدفها المتمثل في رفع مستوى الأداء الوظيفي لعامليها.

ومن أبرز الوسائل المستخدمة لرفع الأداء وسائل التحفيز وتحسين بيئة العمل وغيرها من الوسائل الأخرى. ولكن مع بروز عوامل جديدة في بيئات العمل متمثلة في مظاهر عدم الأمـن النفـ سي وعدم الاطمئنان نتيجة للضغوط الناتجة من تغيرات الحياة فقد العديد من الوسـائل التقليدية المستخدمة لرفع الأداء الوظيفي للعاملين أهميتها بسبب شدة التأثير السلبي لمظاهر عدم الأمن النفسي وعدم الاطمئنان على سلوكيات العاملين مما جعلها تقلل من فعالية الوسائل التقليدية المستخدمة لرفع الأداء الوظيفي للعاملين.

وعليه فإن التغيرات الكبيرة التي شهدها الحصر الحالي فرضت جملة من التحديات، تتعلق بضرورة تطوير الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة ومؤسسة سونلغاز بولاية

الاغواط خاصة لأنه يسهم في تحقيق الأهداف المرسومة، والتي من بينها الاهتمام بالعامل وتهيئته علميا وعمليا اضافة الى توفير ظروف العمل المناسبة التي تمكنه من ابراز قدراته ومهاراته العملة في أداء وظيفته على أكمل وجه لدى يشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية وعلى اعتبار ان الأداء الوظيفي هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل أسند إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص للقيام به وبهذا يعتبر الأداء عنصر مهم يجسد أفعال وأنشطة الفرد في مهامه إما بدرجة عالية أو بدرجة متوسطة وتتحكم فيه ظروف معينة فيها الأمن النفسي المجسد لموضوع هذه الدراسة.

اذ تعتبر شركة سونلغاز من المنشآت الهامة والتي تكتسب أهمية بالغة في اقامتها داخل المدن لما قد تنطوي عليه خدماتها من خطورة محتملة في حالة غياب أحد عناصر السلامة المطلوبة .

وقد جاءت هذه الدراسة في خمسة فصول :

احتوى الفصل الأول إشكالية **فرضيات** و**أهمية** و**أهداف و مصطلحات الدراسة** .

أما الفصل الثاني: تناولنا فيه ماهية الامن النفسي و ذكرنا مفهوهه أهميته ، أهدافه ، عوامله و مكوناته و أساليبه .

بالنسبة للفصل الثالث: تطرقنا إلى الأداء الوظيفي و ذكرنا مفهوم أهمية أنواع محددات و ابعاد الأداء الوظيفي .

أما الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية .

و الفصل الخامس: تحليل و تفسير النتائج.

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1. إشكالية الدراسة.
2. فرضيات الدراسة.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. مصطلحات الدراسة.
6. الدراسات السابقة.

1-اشكالية الداسة:

لقد حضي موضوع الأمن النفسي اهتماما بالغا من طرف الباحثين و العلماء فالأمن النفسي يعد مطلبا رئيسيا و ضروريا لحياة الفرد و المجتمع فهو احد مقومات الحياة التي يصعب الاستغناء عنها ففي ظل الطمأنينة يؤدي كل فرد واجبه على أحسن وجه حيث رأى الطبيب والد'(2002)ان الإحسان بالأمن حاجة ضرورية للفرد لتكون لديه القدرة على الإنجاز و النجاح في العمل .

كما أشار عدس (1996) إلى أن الأمن النفسي هو ايجاد علاقة متوازنة بين الفرد و ذاته من ناحية أخرى,فإذا توفرت هذه العلاقة المتوازنة بين الفرد و ذاته من ناحية اخرى ,فإذا توفرت هذه العلاقة المتوازنة فإن سلوك الفرد يميل إلى استقرار و بالتالي يصبح اكثر قابلية للعمل والإنتاج .

كما انا الشعور بالأمن النفسي من المطالب الأساسية لجميع الأشخاص من كل فئات المجتمع باختلاف خصائصهم و للأمن النفسي تأثير على حياة الفرد الخاصة و المهنية فهو يثر على الأداء الوظيفي للفرد فشعور الموظف بالإطمئنان على صحته و عمله و مستقبله و اولاده بعيدا عن الخوف و القلق ,و ينعكس ذلك ايجابيا على أداء العامل لأن الشعور بالأمن شرطا ضروري من شروط الصحة النفسية السليمة .

و على هذا أساس جسدت بعض الدراسات موضوع الأمن النفسي لأهميته البالغة في حياة الفرد , مثل ذلك دراسة ماجد السهلي التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين الأمن النفسي و الأداء الوظيفي تبعا لمتغيرات الشخصية و المستوى التعليمي ,و كما توصلت أيضا دراسة خالد احمد الصرايرة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من الإحساس بالأمن و الأداء الوظيفي .

ولأهمية موضوع الأمن النفسي في حياة الفرد اليومية تم تجسيد هذه الدراسة على عمال السونلغاز باعتبارها فئة ذات اهمية مجتمعية تحتاج الى دقة عالية في انجاز أعمالها لذلك وجب الاهتمام بهذه الفئة في أمنها النفسي قصد تحقيق أداء جيد و عالي .

و على اعتبار أن الأداء الوظيفي هو تنفيذ أمر أو واجب عمل أسند إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص للقيام به و بهذا يعتبر الأداء عنصر مهم يجسد أفعال و أنشطة الفرد في مهامه إما بدرجة عالية او متوسطة و تتحكم فيه ظروف معينة فيها الأمن النفسي المجسد لموضوع هذه الدراسة و عليه يمكن طرح السؤال العام: هل هناك علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي و الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة ؟

و على هذا الأساس يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الأداء لدى عمال سونلغاز يعزي متغير السن ؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغبر الأداء لدى عمال شركة سونلغاز

و يعزي متغير المستوى التعليمي ؟

3.هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغبر الأداء لدى عمال شركة سونلغاز

يعزي لمتغير الحالة الاجتماعية ؟

2- فرضيات الدراسة:

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الأداء لدى عمال سونلغاز يعزي لمتغير السن.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغبر الأداء لدى عمال شركة سونلغاز يعزي لمتغير المستوى التعليمي .

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغبر الأداء لدى عمال شركة سونلغاز يعزي لمتغير الحالة الاجتماعية .

3-أهمية الدراسة:

-ان اهمية الدراسة الأمن النفسي الذي يعد من المفاهيم المحورية في الصحة النفسية

بحيث له تأثير في حياة الأفراد و الجماعات فالأمن النفسي هو عامل مهم يمتلك اهمية بالغة من اجل المحافظة على حياة مستقرة للأفراد .

-و يعتبر الأداء أحد المحاور العمل المهني في أي مجال وظيفي فإذا كان هذا الأداء مميزا في ظل بيئة عمل يسودها الأمن النفسي فإن من المنطق أن يأخذ الأداء صاحبه الى مكانة مرموقة في مكان عمله .

-إن إثراء المعلومات و زيادة المعارف في تلك الموضوع الذي يعتبر من اهم المواضيع العامة التي تؤثر على الأداء االوظيفي .

4-أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة العلمية المنهجية إلى الإجابة عن بعض الأسئلة و تحقيق بعض الأهداف تختلف بإختلاف مشكلة الموضوع ,و نستطيع تلخيص أهم هذه الأهداف فيما يلي:

-طرح تصور نظري و فكري لموضوع الأمن النفسي و الأداء الوظيفي .

-الكشف عن مستوى الأمن النفسي لدى عمال السونلغاز.

-الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال السونلغاز.

-كشف العلاقة التي بين الأمن النفسي و الأداء الوظيفي.

5- مصطلحات الدراسة:

- الأمن النفسي :

يشعر الفرد بأنه مقبول و مقدر من طرف الأخرين , و نادرا ما يشعر بالخطر و التهديد و إدراكه بأن الأخرين الذين لهم اهمية نفسية في حياته و خاصة والديه ملبين لحاجاته و رغباته و داعمين له جسديا و نفسيا لحمايته و مساندته وقت الحاجة (عادل العقيلي2003,ص20)

التعريف الإجرائي: هو الإطمئنان و الإستقرار و شعور بالأمان و إنعدام الخوف في مواقف الحياة و تفادي القلق و الاضطراب.

- الأداء الوظيفي:

هو تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي يتكلف بها من قبل المنظمة او الجهة

المرتبطة بوظيفته, و يعي النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (خالد بن عبد الله الحنيطة,2003ص42)

التعريف الإجرائي: هو مجموعة من الأعمال والنشاطات التي ترغب في تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة بأكثر و كفاءة و فعالية

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة حول الأمن النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي صاحبها ماجد السهلى "دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي "اجريت سنة 2007 بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية قسم العلوم الإجتماعية ,حيث اتخذت عينة من جميع موظيفي الشورى بالممكلة السعودية و عندهم 685 موظفا و التي تتكون من 32إدارة

و **الهدف من هذه الدراسة** هو:

التعرف على مستوى الأمن النفسي لموظفي مجلس الشورى و علاقتهم بأدائهم الوظيفي .

كما تهدف للتعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الأمن النفسي و الأداء الوظيفي.

ومن **اهم نتائجها:**

عدم وجود فروق بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي تابعا لمتغيرات الشخصية و المستوى التعليمي .

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي وفق الحالة الإجتماعية لصالح المتزوجين .

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العزاب و المتزوجين في الأمن النفسي.

عدم وجود فروق بين الأمن النفسي و الأداء الوظيفي وفق المستوى الوظيفي.

-ارتبطت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لمتغير الأداء الوظيفي و ايجاد الفروق بينها و بين المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث .

الفصل الثاني: ماهية الأمن النفسي

تمهيد.

أولا : تعريف الأمن النفسي

ثانيا : أهمية الأمن النفسي.

ثالثا : أهداف الأمن النفسي.

رابعا : عوامل المؤثرة على الأمن النفسي.

خامسا : مكونات الأمن النفسي .

سادسا : أساليب تحقيق الأمن النفسي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الأمن النفسي مطلبا رئيسيا و ضروري لحياة الفرد و المجتمع, فهو أحد مقومات الحياة فلا يستطيع الفرد منا تحمل حياة الخوف و التهديد و الفزع و القلق لذا نسعى نحن البشر إلى محاربة هذه المخاوف بكل ما لنا من طاقة لننعم بحياة أفضل يسودها الإستقرار و الهدوء و الطمأنينة و السكون .اما عن الحديث عن الأمن النفسي يجرنا للحديث عن اهم تعريفاته .كما سنتطرق في هذا الفصل عن ماهية الأمن النفسي

أولاً : مفهوم الأمن النفسي :

أ – تعريف الأمن النفسي :

1 – التعريف اللغوي .

(أمن) – أمنا ، وأماناً ، وأمانة ، ومناً ، وإمناً ، وأمنةً : اطمأن ولم يخف ، فهو آمن (أبن المنظور ، 1999 : 28) .

و الأَمْنُ ، والآمنُ ضد الخوف (الزاوي ، 2011 :30).

2 – التعريف القاموسي .

يُعرف (الدسوقي ، 1990)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 : 329).

ويوضح (الشربيني ، 2003) 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 : 323)

3 – التعريف النفسي .

يعد مفهوم الأمن النفسي من المفاهيم العامة في مجال الصحة النفسية التي اختلف الباحثين له ، ولكن هناك تداخل كبير في معظم التعريفات وسيتم تناول بعض التعريفات لبعض الباحثين في هذا المجال :

حيث يشير (, Londervill & main)1981 أن الأمن النفسي يعد من أهم الحاجات النفسية ومن أهم دوافع السلوك طوال الحياة للفرد ، وهو من الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي والتوافق النفسي والصحة النفسية للفرد , Londervill & main)

(290 : 1981 .

كما يعرفه (الكناني ، 1988) على أنه مقدار ما يحتاج إليه الفرد من حماية لنفسه ووقايتها من الظروف التي تشكل خطراً عليه مثل التقلبات المناخية والطبيعية والأوبئة والأمراض والحروب وعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي ، والتقليل من القلق المرتفع المصاحب للمستقبل المجهول سواء ، فيما يتعلق بدراسته أو عمله أو مأكله أو ملبسه (الكناني ، 1988 : 93) .

ويـرى (جبر ، 1996) أن الإحساس بالأمن النفسي مرتبط بالحالة البدنية والعلاقات الاجتماعية للفرد ، وكذلك مدى إشباع الدوافع الأولية والثانوية ، 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).

ويبين (العيسوي ، 2002) أنه كي يشعر الانسان بالأمن النفسي ، فإنه في ذلك شان الأمن الصحي ، الأمن الغذائي ، والأمن الاجتماعي ، والأمن الاقتصادي ، والأمن السياسي ، لابد من أن يكون الإنسان متحرراً من الخوف والهلع والفزع والرهبة وتوقع الخطر والأذى ، وأن يكون مطمئناً على نفسه في حاضره وغده وان يكون متمتعاً بالتكيف النفسي والشعور بالرضا عن ذاته وعن مجتمعه وأن يكون على علاقة وئام و انسجام مع نفسه ومع المجتمع (العيسوي ، 2002 : 407).

كما عرف ماسلو الفرد الذي لديه شعور بالأمن النفسي بأنه " فرد محبوب متقبل من الآخرين له مكانة بينهم ، يدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق (الخضري ، 2003 : 17)

كما تعرفه (شقير ، 2005) بأنه شعور مركب يحمل في طياته شعور الفرد بالسعادة والرضا عن حياته ، بما يحقق له الشعور بالسلامة والاطمئنان ، وأنه محبوب

ومتقبل من الآخرين بما يمكنه من تحقيق قدر أكبر من الانتماء للآخرين مع إدراكه لاهتمام الآخرين به وتفهمهم له حتى يشعروا بقدر كبير من الدفء والمودة ويجعله في حالة من الهدوء والاستقرار ويضمن له قدراً من الثبات الانفعالي والتقبل الذاتي و احترام الذات (شقير ، 2005 : 7)

يتضح من التعريفات السابقة أن مفهوم الأمن النفسي مفهوم عام تختلف زاوية رؤية كل باحث له ، ولكن معظم التعريفات تدور حول محورين هما الشعور بالطمأنينة والبعد عن المخاوف في الحاضر والمستقبل ، ويتضح كذلك أن هناك عوامل داخلية وعوامل خارجية تساعد في وجود الأمن النفسي لدى الفرد ، ويعد الأمن النفسي من الحاجات الأساسية التي يسعى الأنسان للوصول إليها لينمو ويعيش في رضا و سعادة ، ويتضح كذلك أن مفهوم الأمن النفسي متعلق بمجالات عدة لأبد من تكاتفها حتى يصل أفراد المجتمع إلى مستوى عالي من الأمن .

ثانيا : خصائص الأمن النفسي .

يرى (سعد ، 1999) أن الأمن النفسي ظاهرة تكاملية تراكمية نفسية معرفية فلسفية اجتماعية كمية وإنسانية ويرى أن من أهم خصائص الأمن النفسي ما يلي :

1- الخصائص النفسية :

هناك عدة خصائص نفسية للأمن النفسي سيتم ذكر بعضها كما يلي :

أ- تستند إلى الطاقة النفسية يعبر عنه في مستويات من الكبت والتوتر والسيطرة الإرادية والإدارية للانفعالات والاندفاعات الشخصية .

ب-قابل للقياس في ضوء محك للإنجاز الشخصي والاجتماعي .

ج- يؤثر ويتأثر الأمن النفسي بمستوى الإنجاز الشخصي والاجتماعي .

د- يؤثر ويتأثر الأمن النفسي بنمط الشخصية ومفهوم الذات .

2- **الخصائص المعرفية الفلسفية :**

هناك عدة خصائص معرفية فلسفية للأمن النفسي سيتم ذكر بعضها كما يلي :

أ – أول ما يتحدد به الأمن النفسي هو قيمة الأشياء والموضوعات المهددة للذات ومعانيها المعرفية.

ب – أن التكوين المعرفي الفلسفي يلعب دوراً مهماً في تكوين صورة ذهنية عن مهددات الأمن النفسي ، ويحدد نمط السلوك الذي نسلكه .

ج – أن التكوين المعرفي الفلسفي له القدرة على رفض مشاعر الخوف والقلق وتحليلها تحليل منطقي والعيش بأمن وطمأنينة .

د – أن التكوين المعرفي الفلسفي الجيد يساعد الفرد على تقويم الحياة تقويم عالياً جديرة بالحياة والعمل من أجلها ، بعكس الذي يعدها عبء وغير جديرة بأن تعاش .

3- **الخصائص الاجتماعية :**

هناك عدة خصائص اجتماعية للأمن النفسي سيتم ذكر بعضها كما يلي :

أ – العلاقات الاجتماعية تنطبع في وجدان الفرد وفي خريطته المعرفية ، وهي تؤثر وتتأثر بالأمن النفسي ، فيصعب الحديث عن أمن شخصي دون هويته الاجتماعية .

ب – تختلف مهددات الاستقرار الأمن النفسي من مجتمع لآخر ، فما نعده مهدد لأمننا ليس بشرط أن يكون مهدد للأمن النفسي في مجتمع آخر.

ج – التنشئة الاجتماعية لها دور مهم في تكوين الأمن النفسي لدى الفرد .

4- الخصائص الكمية :

أ – الأمن النفسي مفهوم كمي يمكن قياسه ، حيث يظهر في شكل سلوك أو طاقة .

ب – يمكن تقسيم الأمن النفسي إلى مستويات كونه كمي .

ج – الفهم الكمي للأمن النفسي يوفر إمكانية التدخل العلمي على مستويات القياس والتشخيص و العلاج .

5- الخصائص الإنسان :

أ – الأمن النفسي سمة يشترك فيها أبناء البشر مهما كانت مراحلهم العمرية أو

مستوياتهم الاجتماعية الثقافية أو المعرفية .

ب – يعتبر الأمن النفسي سمة إنساني وتحصين هذه السمه مهمة إنسانية .

2-مؤشرات الأمن النفسي:

- الشعور بمحبة الآخرين، وقبولهم، ومودتهم.
- الشعور بالعالم كوطن، وبالانتماء والمكانة بين المجموعة.
- مشاعر الأمن وندرة مشاعر التهديد والقلق.
- إدراك العالم، والحياة والدفء ، حيث يستطيع الناس العيش بأخوة وصداقة.
- إدراك البشر بصفتهم الخيرة، من حيث الجوهر وبصفتهم ودونين وخيرين.
- مشاعر الصداقة، والثقة نحو الآخرين، حيث التسامح، وقلة العدوانية ومشاعر المودة مع الآخرين.
- الميل إلى السعادة والقناعة.
- مشاعر الهدوء والراحة، والاسترخاء وانتفاء الصراع، والاستقرار الانفعالي.
- الاتجاه نحو توقع الخير والاحساس بالتفاؤل بشكل عام.
- الميل للانطلاق من خارج الذات والقدرة على التفاعل مع العالم ومشكلاته بموضوعية، دون التمركز حول الذات.
- تقبل الذات والتسامح معها وتقييم الاندفاعات الشخصية.
- امتلاك القوة والكفاية في مواجهتها بدلا عن الرغبة في السيطرة على الآخرين.
- الخلو النسبي من الاضطرابات العصابية ،والذهانية وقدرة نظامية في مواجهة الواقع.
- الاهتمامات الاجتماعية، وبروز روح التعاون واللطف والاهتمام بالآخرين. (طاوسي، 2019، 19).

ثالثا : أهمية الأمن النفسي:

الناظر للأمراض النفسية السارية في الحياة المعاصرة يعلم أهمية تحقيق هذا الأمر في واقع الحياة، فالقلق يستبد بالناس، والخوف من مجهول قادم يكاد يعصف بهم، هذا عدا عن الآثار المدمرة التي تهدد من أصبح وأمسى مكتئباً محبطاً، خائفاً، غير راض بحاله، ولا سعيد بأيامه.

ولقد أصبح تحقيق الأمن النفسي في المجتمعات مطلباً لكل الدول والحكومات، ولكثير من مراكز الدراسات والأبحاث، وتعقد له مؤتمرات، وتصرف في سبيل تحقيقه أموال طائلة وجهود هائلة، هذا ولم يزدهم كل ذلك إلا خوراً في النفوس وقلقا واضطرابا، وجزعاً وأي جزع، ذلك أنهم لم يستمدوا في عملهم ذلك المنهج الإلهي ولا المعونة الربانية، إنما فزعوا إلى جهد البشر فوكلهم الله تعالى إلى أنفسهم وصاروا يتعلقون لكن بسراب ويطمحون للوصول لكن إلى خيال وخبال.

والعجيب أنه حتى في أرقى دول الأرض اليوم حضارة مادية مازال القوم قاصرين عن تحقيق الأمن النفسي والاطمئنان القلبي، فقد كثرت حوادث الانتحار كثرة لافتة للأنظار، وفتحت الآلاف من العيادات النفسية يأوها عشرات الملايين من أبناء الحضارة المعاصرة التي لم تفدهم شيئاً في تحقيق مقصود الناس الأعظم.

الطمأنينة في النفوس والسعادة في القلوب، هذا أمر معلوم من حالهم ومعروف من شأنهم، وكل ما يظهر عليهم من سعادة وطمأنينة إنما هو زينة خارجية تغلف تعاسة داخلية، والقوم يعرفون ذلك من أنفسهم، ويدركونه تمام الإدراك. هذا والعجيب أن كثيراً من الشعوب الإسلامية تبعتهم في مسلكهم المرذول، لابتعادهم عن كتاب الله تعالى وسنة الرسول ، فكادوا يصبحون مثلهم ويسيرون سيرهم ، وكثرت في أمتنا الحوادث الغريبة والنفوس المريضة وهذا جزاء من أعرض عن منهج الله تعالى وذهب يلتمس الهدى في غيره. (الشريف، 2003، 10)

وتبرز أهمية الأمن النفسي للإنسان في الجوانب التالية: (بلعربي، 2019، 38)

أ- **الثبات:** فمن كان مضطرباً خائفاً فإن الثبات يكون بعيدا عنه، والعامل لا يستطيع العمل من غير ثبات واستقرار، وإلا كان إنتاجه في عمله ضعيفاً.

ب- **البعد عن الإحباط واليأس:** وهو مرض مدمر للنفس الإنسانية، يتخبط صاحبه باليأس ويدمر الصور الإيجابية ويسيطر عليه الاكتئاب، فالإنسان الإيجابي لا يستسلم لليأس والإشارات السلبية ويقوي نفسه ويشد من عزيمتها بالصبر ليفوز بالنجاح

ج- **اكتمال الشخصية الإسلامية:** فإن اكتمال الشخصية الإسلامية صاحبها واسع الصدر مطمئن لا يقلق عظيم الأمل كثير التفاؤل جميل التوكل، حسن العبادة، دائم العمل في خدمة دينه وأمته، راضي سعيد، يتحلى بالأخلاق الحميدة.

رابعا : أبعاد الأمن النفسي:

يتضمن الأمن النفسي الثقة والهدوء والطمأنينة نتيجة للشعور بعدم الخوف من أي خطر يهدده، ويكون آمناً حين تتوافر له الطمأنينة على حاجاته الفسيولوجية، والى العدل والحرية والمساواة والكرامة، وبغير هذا الأمن يظل الأنسان قلقاً، خائفاً، لا يستقر على أرض، ولا يطمئن إلى حياة. (ادم، 2015، 33)

فأبعاد الأمن متعددة يمكن تقسيمها إلى أبعاد أساسية وأخرى فرعية كما وضعها ماسلو كالآتي:

1-4- الأبعاد الاساسية وتتمثل في:

الشعور بالتقبل والحب وعلاقات الدفء والمودة مع الآخرين من مظاهر ذلك الاستقرار والزواج وهو من امن ومودة ورحمة والفة وإشباع حاجات والديه ورعاية الأولاد وتربيتهم.

الشعور بالانتماء إلى الجماعة والمكانة فيها وتحقيق الذات والعمل الذي يدر دخلا يكفي لحياة كريمة والحاضر والمستقبل.

الشعور بالسلامة والسلام، وغياب مهددات الأمن مثل الخطر والعدوان والجوع والخوف.

(طاوسي،24.2019)

2-4- الأبعاد الثانوية وتشمل:

- إدراك العالم والحياة على أنه بيئة سارة دافئة يشعر بالكرامة وبالعدالة وبالاطمئنان والارتياح.

- إدراك الآخرين بوصفهم ودودين أخبار وتبادل الاحترام معهم.

الثقة بالآخرين وحبهم والارتياح لاتصال بهم وحسن التعامل معهم وكثرة الأصدقاء وايضا التسامح مع الآخرين وعدم التعصب).

- التفاؤل وتوقع الخير.

- الشعور بالسعادة والرضا عن النفس وفي الحياة.

- الشعور بالهدوء والارتياح والاستقرار الانفعالي والخلو من الصرعات.

- الانطلاق والتحرر والتمركز حول الآخرين إلى جانب الذات (والشعور بالمسؤولية الاجتماعية وممارستها).

- تقبل الذات والتسامح معها ، والثقة في النفس والشعور بالنفع والفائدة في الحياة). (وفاء، 2009، 16)

خامسا : النظريات المفسرة للأمن النفسي:

1- نظرية فرويد Freud في النمو النفسي الجنسي:

يشير فرويد في نظريته عن النمو إلى خمس مراحل رئيسة في النمو، وكل منها يتصف بمشكلات تكيفية جديدة يجابها الفرد، وتؤكد هذه النظرية على الدور الحيوي الذي تلعبه الخبرة في نمو شخصية الوليد الإنساني، وتوضح هذه النظرية أنه ما لم تشبع الحاجات الأساسية للطعام والحب والدفء والأمان في المراحل المبكرة من حياة الإنسان فإن نمو الشخصية بالتالي سيتوقف Arrested ، وسمى فرويد ذلك بالتثبيت Fixation وبهذا المعنى

فإن كل مرحلة تشكل فترة حرجة من حياة الطفل، وبدون التثبيت فإن الأطفال قد يمرون بمراحل نمو ذات نظام محدد متتالي، حيث إن التثبيت يعوق بناء شخصية الطفل.

(عواطف، 2013، 16)

2- **نظرية إريكسون Erikson في النمو النفسي الاجتماعي:**

يرى إريكسون أن الأمن النفسي والحب والثقة في الآخرين يقابلها حاجات أساسية يؤدي إشباعها خاصة في السنوات المبكرة من الطفولة إلى سيادة الإحساس بالطمأنينة النفسية في المراحل اللاحقة. فالمرحلة الأولى الثقة مقابل عدم الثقة والمرحلة السادسة الود) مقابل (الانعزال) في تصنيف إريكسون للمراحل الثمان في النمو النفسي الاجتماعي تعكس هذه الرؤية. فالطفل في السنتين الأول إن لم يتحقق له الحب ويشعر بالأمن فقد ثقته في العالم من حوله وطور مشاعراً من عدم الثقة في الآخرين بالانعزال والابتعاد عنهم وكذلك الحال في بداية سن العشرينات، ففشل المراهق في تطوير علاقات حميمة مع الآخرين

يجعله يميل إلى الوحدة والعزلة. (مباركي، 2017، 63)

3- **نظرية ماسلو Maslow في الحاجات:**

قدم ماسلو الحاجة إلى الأمن عندما وضع نظاماً هرمياً للحاجات يقوم على أساس أن الحاجات تنتظم في تدرج من الأولوية والقوة، فبمجرد إشباع الحاجات في مستوى ما فإن الحاجات الموجودة في المستوى التالي تظهر مباشرة ويكون لها الأولوية في الإشباع ، وتحتل الحاجة إلى الأمن المرتبة الثانية من حيث الأهمية، فالحاجات الأولى التي يجب إشباعها هي الحاجات الفسيولوجية التي تمثل قاعدة هذا الهرم، ويتبعها الحاجة للأمن، ثم الحاجة للانتماء والحب، فالحاجة لتقدير الذات، والحاجة لتحقيق الذات.

وتمثل الحاجة إلى الأمن أهمية كبيرة في تحقيق النمو السليم للفرد، حيث يرى ماسلو أن توافق الفرد خلال مراحل نموه المختلفة يتوقف على مدى شعوره بالأمن في طفولته. ذلك أن

شعور الطفل بالأمن يجعله ينتمي إلى بيئته ويتقبل ذاته ويكون مفهوم موجب للذات، وعلى العكس من ذلك فإن فقدانه للشعور بالأمن يؤدي إلى سوء توافقه النفسي والاجتماعي.

ويتحقق الشعور بالأمن في ظل أساليب التنشئة الاجتماعية القائمة على الدفء والحنان وإشعار الطفل بأنه مرغوب فيه، في حين أن الحرمان من العطف الأبوي وأساليب الرعاية والتربية القائمة على الرفض أو النبذ أو الإهمال هي مصادر أساسية لفقدان الشعور بالأمن.

ان ماسلو صنف مجموعة من الأعراض في ثلاث زملات تعد أساسا لعدم الأمن النفسي وهي:

- ✓ شعور الفرد بالرفض وبأنه شخص غير محبوب وأن الآخرين يعاملونه بقسوة واحتقار.
- ✓ شعور الفرد بأن العالم يمثل تهديدا وخوف وقلقا.
- ✓ شعور الفرد بالوحدة والعزلة والنبذ (الخضري، 2003، 33)

نظرية بولبي Bowlbey في التعلق لاحظ بولبي أن وعي الطفل المتزايد خلال العامين الثاني والثالث باقتراب ابتعاده عن الأم يثير لديه سلوكيات التعلق مثل البكاء أو الاحتجاج أو محاولة التعلق بها أو اتباعها هذه القدرة المتزايدة على تحمل الانفصال المؤقت عن الأم هي بالفعل قدرة الطفل على الشعور بالأمن.

وهذا على خلاف نظرية التحليل النفسي التي تشير إلى أن التعلق بمن يقدمون الرعاية ينشأ من دوافع أولية هي الطعام والشراب. .الخ. حيث أوضحت نظرية بولبي أن سلوك التعلق لا ينشأ من أشباع دافع أولى إنما ينشأ من حاجة إلى الراحة في الاتصال.

وهذا النوع من التعلق يكون بمثابة عامل للتنبؤ بنمو الشعور بالأمن حيث نجد الطفل يتفاعل بإيجابية مع من يرعاه حتى في البيئة غير المألوفة فإن الطفل يبدي مشاعر الإحساس بالأمن وينمو ويتطور هذا الشعور بالأمن مع مراحل النمو هذا الشعور بالأمن يتم إدخاله كجزء من كيان الطفل ويصبح أكثر أمنا عند انتقاله إلى العالم الخارجي مكوناً

علاقات مع الآخرين مستكشفاً ومتعلماً من كل ما تقدمه له الحياة، حيث إن خبرات التعلق الأولى في إنتاجها للشعور بالأمن تؤثر في عملية تكوين نموذج داخلي للذات والآخرين والتي تؤثر على كل من تنظيم الوجدان والعلاقات المستقبلية، وبالتالي فإن نمو الوعي الوجداني ومهارات تنظيم الوجدان اللتان تحدثان من خلال عملية التعلق تؤدي إلى الشعور بالأمن وتوضح نظرية بولبي تأثير التفككات المبكرة للروابط في علاقات الوالدين – الطفل على نمو الوجدان وتنظيمه، فالطفل يقترب من والديه طالبا المساعدة والدعم الانفعالي عندما يشعر بالخطر، وفي ضوء استجابة الوالدين يتشكل نمط التعلق لدى الطفل ويمثل نمط التعلق قاعدة آمنة لدى الطفل للتعامل مع البيئة والآخرين وبالتالي فإن قضايا التعلق في مرحلة الطفولة تستمر خلال مراحل النمو وتشكل أساسا للتوافق الشخصي والاجتماعي.

وهذا يؤكد على أهمية النماذج العاملة الداخلية الأولية التي تتكون في المراحل الباكرة خلال عملية التعلق الوالدي التعلق (الأمن التي تساعد الطفل على التنظيم والتعبير الوجداني والتي تسهم في تكوين الشعور بالأمن لدى الطفل. (مباركي، 2017، 63)

سادسا : معوقات الأمن النفسي:

وتمثل معوقات الأمن النفسي أمر خطير على المستوى المجتمعي حينما يتعرض الفرد لعوامل ضاغطة متنوعة، تؤثر في النسق القيمي للفرد، مما تجعله في حالة قلق مستمر من معوقات الأمن النفسي:

أ- **المعوقات الاقتصادية:**

إن المستوى الاقتصادي المنخفض قد يهدد الفرد، حيث إن قلة الدخل الشهري تخلق لدى الفرد مشاعر عدم الاطمئنان فقد لا يفي دخل الفرد بقضاء حوائجهم فينخفض المستوى الاقتصادي لديه، وفي ذلك تهديد لسير عجلة الحياة ومن ثم اختلال الأمن النفسي.

ب- **التغيير في نسق القيم:**

إن القيم تشير إلى معتقدات الفرد التي يؤمن بها ، فإذا حدث تغير في أشكال السلوك التي تم اختيارها لإشباع الحاجة للأمن النفسي، فإن الفرد يتبنى فيما تعمل على تبرير السلوك غير المقبول اجتماعيا وشخصيا، كان يبرز العدوان مثلا على أنه دفاع عن النفس.

ت- **الحروب والخلافات:**

إن وقوع الحروب والخلافات تؤدي إلى أحداث تغيرات اقتصادية واجتماعية تؤدي إلى تفكك العلاقات الاجتماعية، وارتباك الأوضاع الاقتصادية مما يترتب عليها نشوء حاجات جديدة لأفراد المجتمع، وظهور أنماط جديدة من ردود الأفعال والسلوك.

ويرى الباحث أن تغيرات النسق القيمي من الأمور الهامة لمجتمعاتنا، حيث تم غزو بلادنا بمجموعة من الأفكار والقيم الغربية والغريبة علينا، كما أن الأوضاع الاقتصادية السيئة التي يمر بها مجتمعنا نتيجة للاحتلال الإسرائيلي ومن ثم المشاكل الحالية زادت وجعلت الأوضاع أكثر صعوبة ليشعر غالبية أبناء المجتمع الفلسطيني بعدم الأمن النفسي.(قديري واخر، 2017، 83)

خلاصة الفصل:

و في الأخير و من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل ماهية الأمن النفسي هو شعور بالسلامة و الاطمئنان للفرد و المجتمع .و الراحة النفسية داخليا و خارجيا , ورضاه عن نفسه و تقبلها.

و الأمن النفسي و باتفاق كل الباحثين و علماء النفس يعتبر ركيزة أساسية , و من أهم الحاجات الإنسانية التي يجب إشباعها , حتى يتمتع الأفراد بالصحة النفسية و الجسمية السليمة .

وإجمالا لكل وما سبق ,فإن الشعور بالأمن النفسي هو المحرك الرئيسي لدورة الحياة,و المفجر الأساسي لطاقات و قدرات الأفراد , على العطاء و تحقيق الذات و النجاح ,حيث انه لا يمكن ان نتصور وجود حياة دون شعور ولو ضئيل بالأمن النفسي.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد:

أولا : مفهوم الأداء الوظيفي.

ثانيا : أهمية الأداء الوظيفي.

ثالثا : أنواع الأداء الوظيفي.

رابعا : ابعاد الأداء الوظيفي.

خامسا : محددات الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن موضوع الأداء الوظيفي لقى اهتمام العديد من الباحثين و المفكرين في عدة مجالات , و قد اجمعوا على ان إهتمام بأداء الفرد في المنظمة و اعطاءه العناية اللازمة ,يصل المؤسسة الى تحقيق اهم أهدافها , و من اجل تحقيق تلك الأهداف فإن المؤسسة تمتلك العديد من الموارد التي تساعدها لتحقيق ميزة تنافسية و من ابرز هذه الموارد ,الموارد البشرية التي تتضمن خبرات و مهارات و قدرات العاملين الذي يملكون القدرة عللى استيعاب المفاهيم و الافكار التي تساعد المؤسسة على مواجهة التحديات المتجددة التي تفرضها البيئة الإقتصادية .

أولا : مفهوم الأداء وأداء العاملين :

1. **مفهوم الأداء** : يعد الأداء من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة التنظيمي ، ولهذا سوف نحاول من خلال اعطاء عدة تعريفات لغوية و اصطلاحية توضح هذا المفهوم.

المعني اللغوي : من معاجم اللغة يتضح ان الأداء مصدر أدى ويقال أدى الشيء واصله و الاسم.

الأداء : أدى الأمانة ، وأدى الشيء قام به.

- المعني الاصطلاحي : تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها :

الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما اسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به "

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على انه لدرجة" تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة . وهو يعكس التي الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس او تداخل بين الأداء و الجهد ، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الأداء فيقاس على أساس النتائج "

الأداء هو قيام الفرد بالنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و الكيفية التي تؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج و الإجراءات التحويلية الكمية و الكيفية "

" الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد تبدأ بالقدرات و ادارك و المهام والذي يشير إلي درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد " من هذا التعريف يمكننا ان نقول أن الأداء ما هو إلا نتيجة لتدخل ثلاث عناصر مكونة لجهد الفرد وهي : القدرة و إدراك الدور و القيام بالمهام .(السلمي ، 45،2001)

ويلقي توماس جلبرت الضوء على الأداء ، إذ يري أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، اما الأداء هو لتفاعل بين السلوك و الانجاز ، أي انه مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معا و يري علي السلمي ان الأداء هو " الرغبة و القدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوي الأداء حيث ان هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة و المقدرو في العمللا و المستوي في الأداء " (سلطان،35،2003).

تعريف توماس :" الأداء هو التفاعل بين السلوك و النتائج حيث قابلة للقياس".(السلمي ، 47،2001).

من خلال مجموعة التعاريف يمكن ان نقول ان الأداء هو ذلك النشاط او المهارة او الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا او فكريا من اجل اتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعلية يحقق من خلال الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

2. **مفهوم أداء العاملين** : لقد حضي موضوع أداء العاملين بإهتمام كبير من طرف الموارد البشرية ..الخ وكذا السلوك التنظيمي لاتصاله الوثيق بالعنصر البشري بشكل خاص وفي المؤسسات الادارية بشكل عام .

ان أداء العاملين هو السلوك الذي يقوم في الفرد المؤسسة التي يعمل به بالطريقة الصحيحة و السليمة مراعيا في ذلك الفاعلية و الكفاءة في العمل

هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون نميز منها عمله ويمكن ان بين كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل. **(عيسي،32،2009)**

ان أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الادارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله تتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ و الخبرة في الوظيفة اضافة الى نمط الاتصال و التفاعل مع اعضاء المنظمة و السعي نحو الاستجابة بكل حرص .

هو عبارة عن قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات وواجبات الوظيفة بأقل وقت وتكلفه ممكنة ودراكهم للدور الذي ينبغي القيام به لتحقيق اقصي درجة من الانتاج 2.

وهناك من يري ان الأداء ناتج عن مقارنة حجم مستوي ما قام به العامل في عمله المنتظر القيام به كما وكيفا ، ومنه يجسد مدى كفاء الافراد للقيام بالأعمال التي توكل اليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول ومدى مطابقته مع الموصفات الكمية و النوعية الانتاج. **(حمد،23،2011)**

من هنا يتضح ان مفهوم الأداء يتضمن بعدين : الكفاءة والفعالية ، وهذين المفهومين بينها اختلاف واضح.

فالكفاءة تعرف بأنها مفهوم انجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة ، وهي بذلك تشير الى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها انجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، ويمثل الى حد بعيد نسبة المخرجات للمدخلات. (خلفي،14،1975)

أما الفاعلية فتهتم بقياس بعض الأهداف الواضحة او غير الواضحة أي تحديد نسب ودرجات التحقيق الفعلي للأهداف المخططة في المجالات الرئيسية مثل الإنتاج .

هو أداء العمل من حيث الكمية و النوعية المتوقع من كل عامل في المنظمة ، هذه المعايير هي الأساس لتقييم الأداء وفقا لنظرية أداء العمل فان الأداء هو السلوك أما أن يكون ايجابيا أو سلبيا ، ويكون السلوك جزءا من العمل او خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها.

ومنه نستطيع القول ان أداء العاملين هو الموارد البشرية إلى السيطرة على جميع الموارد الأخرى المستخدمة في النشاط ، فالفرد الذي يؤدي عملا معيننا يستخدم في الموارد مادية ، تقنية ومعلوماتية وغيرها سوف يطبق الأساليب و المعايير المعتمد في خطة الأداء بما يضمن الاستخدام الأمثل لتلك الموارد المساعدة.

ثانيا : محددات الأداء الوظيفي :

ان الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد و القدرات وإدراك الدور الهام للفرد.

ولهذا نجد أن محددات الأداء تتوضح في :

- ✓ الجهد المبذول من طرف الفرد.
- ✓ القدرات التي يتمتع بها الفرد الوظيفة.
- ✓ مدى ادراكه لمتطلبات وظيفته.

أ- **الجهد** :يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

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

ت- **إدراك الدور** : ويعنى به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداء هو لتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فان هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا ،

وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر. (شاويش ،2005،42)

من خلال كل هذا يمكننا القول إن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات معلومات وخبرات ومدى ادراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها.

ثالثا: انواع الأداء :

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

ويمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم لذلك :

فإن نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.

1. حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

- **الأداء الداخلي** : ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي انه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي :
- **الأداء البشري** : هو أداء افراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم
- **الأداء التقني** : ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال

- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية و استخدام الوسائل المالية المتاحة .(الكبيسي،56،2003)

- **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 تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2. **حسب معيار الشمولية** : وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ- **الأداء الكلي** : وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر و الوظائف او الانظمة الفرعية المؤسسة لتحقيقها ، ولا يمكن نسب انجازها الى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر ، في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية و الشمولية ، الربح و النمو كما ان الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء انظمتها الفرعية .

ب -الأداء الجزئي : وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة ، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن إن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق. (العطية،2003 ،70)

رابعا : العوامل المؤثرة على الأداء :

من اهم العوامل المؤثرة على الأداء ، ما يلي:

غياب الأهداف المحددة:

فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبق اً لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد. مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

عدم المشاركة في الإدارة:

إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسئولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء ، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة.

- **إختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون علية، فكلما أرتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج .

- **مشكلات الرضا الوظيفي:** فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وانتاجية أقل،

والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية ضعيف.

1 – عيساوي وهيبة : اثر الثقافة التنظمية على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة فئة الافراد شبه الطبيين بالمؤسسة العمومية ترابي بوجمعة ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة ابو بكر بلقايد (تلمسان الجزائر ، 2011، ص 45).

خامسا : تقييم الأداء :

كما قلنا في مقدمة الفصل قد شغل الأداء الوظيفي ومازال بال الباحثين والمهتمين به وكذا المدراء وغيرهم نظرا للأهمية الإستراتيجية التي يتميز بها في مجال تسيير الموارد البشرية.

ولما كانت الفروق بين الأفراد أمرا طبيعيا فان الفروق بين أدائهم لمهامهم ووظائفهم يعد كذلك، فمن الطبيعي أن يتفاوت الأداء بين الأفراد تبعا للفروق الفردية بينهم، فالفرد الذي استلم وظيفة لأول مرة قد يأتي أداؤه ضعيفا في المراحل الأولى من إنجازه لأعماله مقارنة بزميله الذي عمل لفترة طويلة واكتسب الخبرة والمهارات اللازمة لأداء عمله ، نظرا لوجود هذه الفروق كان لابد من التعرف على طريقة أداء العاملين للعمل وسلوكهم وتصرفاتهم أثناء تأديتهم لعملهم ومعرفة نتائج أعمالهم ، مما يسمح من خلال كل هذا تقييم أدائهم.

1- تعريف تقييم الأداء :

تقييم الاداء هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكامن قوي ومكامن ضعف المساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها – هو بعبارة اخرى قياس إنتاجية الفرد خلال فترة معينة وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة الادارية.

وتقييم الاداء يسبق تقويم الاداء والعكس ليس صحيحا لأنه على ضوء نتائج تقييم الاداء يمكن معرفة السبل الملائمة لتقويم الاداء في المؤسسة.

2- طرق تقييم الأداء الوظيفي :

كانت الطريقة أو الأسلوب المتبع في تقييم الأداء في الماضي يعتمد بدرجة كبيرة على آراء وملاحظات الرئيس المباشر، ورأيه الشخصي في بعض الصفات التي تتوفر في العامل، أي أن التقييم كان يركز أو ينصب على صفات الشخص وخصائصه، مثل قدرته على أداء العمل، المواظبة والانتظام، التعاون مع زملاء العمل، وغيرها من الصفات والخصائص ، ولم يكن ينصب على الإنتاجية ، ولقد تطورت أساليب التقييم، حيث أصبح التقييم يركز على نتائج أداء العاملين وليس على العاملين بحد ذاتهم وفيما يلي نتعرض بالتفصيل لبعض الطرق التقليدية والحديثة في تقييم الأداء.

2-1- الطرق التقليدية لتقييم الأداء:

أ- **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 والمبادأة، والالتزام، وتحمل المسؤولية، والقدرة على حل المشكلات، وغيرها من الصفات.

ويتم إعطاء وزن لكل صفة من هذه الصفات، ويقوم الرئيس المباشر بإعطاء الفرد تقديرا معينا، بحسب توفر كل صفة من تلك الصفات في الفرد، ثم تجمع تلك التقديرات، ويصبح ممثلا للمستوى الذي يعتقد القائم بالتقييم انه يمثل مستوى أداء الفرد. ورغم أن هذه الطريقة تتميز بالبساطة والسهولة، إلا أنه يعاب عليها افتقدها للناحية الموضوعية، واستنادها إلى التقدير الشخصي(عبد الباقي، 2002، ص 387).

ب- **طريقة التوزيع الإجباري:**

ترمي هذه الطريقة إلى التخلص من التحيز الشخصي في عملية التقييم والميل إلى إعطاء تقديرات عالية أو منخفضة لمعظم المرؤوسين، لذلك تلزم بعض المنشآت الرؤساء المباشرون توزيع تقديراتهم على الأفراد بما يتماشى مع التوزيع التكراري العادي normal

distribution ، ويقضي هذا التوزيع بان يكون التفاوت في القدرات بين أفراد المجموعة العادية بالنسب التالية :

- 10 % من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة كبيرة جدا.
- 20% من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة كبيرة.
- 40% من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة متوسطة.
- 20 % من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة قليلة.
- 10% من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة قليلة جدا.

ويلزم الرؤساء المباشرون بتوزيع تقديرات على المرؤوسين وفقا للتوزيع السابق ، أي اختيار 10% بدرجة امتياز، 20% بدرجة جيد ، 40 % بدرجة مقبول، 20% بدرجة ضعيف، 10 % ضعيف جدا.

ولكن الواضح أن هذه الطريقة لا تصلح في حالة وجود عدد قليل من المرؤوسين (عبد الباقي، 2002، ص 37).

ث- طريقة الترتيب العام:

وتمثل هذه الطريقة في قيام الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين ترتيبا تنازليا وفقا للأداء العام للعمل –over all performance ، وليس بناء على مجموعة الخصائص أو الصفات الشخصية ... وهذا يعني أن الأساس هو ملاحظة فاعلية العمل الكلي لكل مرؤوس حيث يعطى تقديرا واحدا لأداء المرؤوس، مثل :ضعيف ، متوسط ، جيد ممتاز.

هنا ويعاب على هذه الطريقة أيضا عدم الموضوعية واعتمادها على التقرير الشخصي، كما أن هذه الطريقة لا تهتم بخصائص أو عوامل محددة في أداء الفرد، ولكنها تقوم بتقييمه ككل.

كما يؤخذ على هذه الطريقة أيضا أنها لا تسمح بمقارنة العاملين في مجموعات مختلفة حيث لا يتوافر أساس واضح لبيان ما إذا كان أفضل فرد في احد المجموعات، مساويا لأفضل فرد في مجموعة أخرى، أو أحسن أو اضعف منه فلية، دس، ص272).

2-2- الطرق الحديثة في تقييم الأداء :

نظرا للانتقادات التي وجهت إلى طرق التقييم التقليدية المذكورة سلفا، فقد توصل رجال الفكر الإداري إلى مجموعة من الطرق الحديثة التي تتفادى هذه العيوب أو تقلل منها ومن هذه الطرق نذكر:

- **طريقة الاختيار الإجباري : Forced choice**

وهي طريقة تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل ، حيث يتم توزيع هذه العبارات في

مجموعات عادة ما تكون عبارات ثنائية تعبر عن نواحي إيجابية أو سلبية توفر المعايير الموضوعية ذات العلاقة المباشرة بالعمل، ويختار القائم بعملية التقييم من كل مجموعة العبارة التي يرى أنها تنطبق على أداء الفرد الذي يقوم بتقييمه ، ثم تقوم جهة أخرى محايدة لها شفرة سرية خاصة بتقييم العبارات بعملية التقييم.

تمتاز هذه الطريقة بقلة التحيز من جانب القائم بعملية التقييم، لكنها تتسم بصعوبات أهمها:

- صعوبة المحافظة على سرية الشفرة.
- صعوبة تصميم العبارات المستخدمة كمعايير للأداء علما وأن العبارات من هذا النوع تحتاج إلى خبرات كبيرة. .
- ويضاف إلى ذلك عدم صلاحية هذه الطريقة في معاونة المرؤوسين على التغلب على نواحي القصور في أدائهم، وتطور قدراتهم، بمعرفة الرئيس.

- **طريقة الأحداث الحرجة : Critical Incidents:**

وتكون من خلال رصد الأحداث الحرجة، وهي تلك الأحداث الهامة الغير متكررة في أداء كل فرد قد يكون بعضها ايجابيا وبعضها الآخر سلبيا، ومن خلال ضبطها وتحليلها تتضح الصورة العامة عن الأداء الكلي للفرد. الأساس في هذه الطريقة هو تجميع عدد من الوقائع التي تسبب في نجاح أو فشل العمل ويطلب من الرئيس المباشر أن يلاحظ أداء المرؤوسين، ويقرر ما إذا كانت أي من الوقائع تحدث منهم أثناء أدائهم لعملهم (عبد الباقي، دس، ص388).

هذا ويتم اكتشاف مثل هذه الحوادث الجوهرية من خلال دراسة سلوك الأفراد أثناء العمل بعد ذلك ترتب مثل هذه الأحداث المجمعة حسب تكرارها أو أهميتها ثم تعطي أوزان لكل منها ، بحيث تكون أساسا لعملية التقدير وفي بعض الأحيان قد تترجم هذه الوقائع المسجلة إلى خصائص أو سمات معينة مثل المقدرة التعليمية، الاعتمادية القدرة على العمل، المسؤولية والمبادأة... الخ (المرسي، دس، ص388) . ولعل أهم مميزات هذه الطريقة : تركيزها على تقييم أداء العامل، والاعتماد على الوقائع الموضوعية، وذلك بخلاف الطرق التقليدية التي كانت تركز على السمات الشخصية للأفراد.

كما تتفادى هذه الطريقة الاعتماد على ذاكرة الرئيس، والتي تتأثر غالبا بالأحداث القريبة حيث يقضي هذا البرنامج بتسجيل الوثائق فور حدوثها، كما أنها من ناحية أخرى تتضمن الجوانب الإيجابية في سلوك وتصرفات الفرد، مما يساعد الرئيس على استخدام الأساليب المرتبطة بتدعيم نواحي القوة ، وتوجيه الفرد لتفادي نقاط الضعف (عبد المجيد ،دس ص275) .

- **طريقة التقييم المشتركة:**

التي تقوم على أساس قيام كل فرد من أفراد جماعة العمل بتقييم كل من أعضاء الجماعة بطريقة الاقتراع

السري، وبدون أي اعتبار للمركز الإداري، وعلى ذلك فان تقييم الفرد يتم بمعرفة زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه .

وتتميز هذه الطريقة بالخصائص التالية:

- اشتراك الرؤساء والمرؤوسين والزملاء في عملية التقييم.
- اشتراك القائمين بعملية التقييم في اختيار وتحديد الصفات موضوع التقييم.
- تعرف كل مشترك على نتائج عملية التقييم، والإفادة منها.
- رقابة المشتركين في التقييم على الأغراض التي تستعمل فيها نتائج التقييم.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي و الذي يعد مجموعة من الأنشطة و المهام التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة . مع التطرق إلى مختلف أبعاده و محدداته التي يمكن من خلالهم تحديد مستوى الأداء الوظيفي.

الاطار التطبيقي

تمهيد:

تعرضنا في الجانب النظري إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالأمن النفسي والأداء الوظيفي قصد تعميق فهم هذين المتغيرين، لكن الدراسة النظرية تبقى ناقصة بدون إسقاط على الجانب العملي، فمن الناحية العملية سنقوم بدراسة تطبيقية لأثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسة ".

سوف نتعرض في هذا الفصل من الدراسة إلى قياس الأمن النفسي و الأداء الوظيفي بمؤسسة "سولنغاز، وسنقوم بتوضيح أداة الدراسة المتمثلة في تطوير الاستبيان وتحليله بواسطة استخدام نظام "SPSS"، وسيتم دراسة واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج.

أولا : الطريقة والأدوات:

سوف نتطرق في هدا المبحث الى طريقة اختيار عينة الدراسة وكدلك الأدوات المستعملة في جمع البيانات وطرق تحليلها.

1-طريقة اختيار عينة الدراسة:

- **منهج الدراسة**

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها تعبيرا كميا وكيفيا, كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

أ- **البيانات الأولية**

وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج spss الاحصائي واستخدام الاختيارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ب- **البيانات الثانوية :**

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات التي تتعلق بالأمن النفسي والأداء الوظيفي لإثراء الدراسة بشكل علمي.

- **مجتمع الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من عمال شركة سونلغاز بالاغواط وعددهم 300

- **عينة الدراسة:**

قمنا بتوزيع استبيان على عينة حجمها 27

2- الأدوات المستخدمة:

- **أداة الدراسة:**

بعد مراجعة للأدبيات والدراسات ذات العلاقة وجد الباحث أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان وقد تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:

1-اعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛

2-عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمته لجمع البيانات

3-تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين قصد ضبط فقرات الاستبيان والتعديل عليها

4-توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وتتكون أداة الدراسة من قسمين كالتالي:

- **القسم الأول:** عبارة مجموع بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث
- **القسم الثاني:** تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكونت الاستبانة من 58 فقرة حول أبعاد كل من الامن النفسي والاداء الوظيفي , وهي كالتالي:
  - **الامن النفسي** : وتضمن 33 عبارة.
  - **الأداء الوظيفي:** وتضمن 25 عبارة.

ينطوي نموذج الدراسة على نوعين من المتغيرات المتغير المستقل وهو الامن النفسي والمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي

وقد تم الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المستقصين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (1.2).

الجدول رقم (1.2): درجات مقياس ليكرت الخماسي للعبارات الموجبة

الاستجابة	موافق	غير موافق	احياذ	ناد	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

الجدول رقم (1.2): درجات مقياس ليكرت الخماسي للعبارات السالبة

الاستجابة	موافق	غير موافق	احيانا	ناد	موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

- **صدق وثبات الاستبيان**

وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين هما:

أ- **الصدق الظاهري (صدق المحكمين)**

وتم ذلك بعرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة بهدف التأكد من صحة وسلامة لغة الاستبيان.

ب- **طريقة ألفاكرونباخ**

ألفاكرونباخ: مقياس أو مؤشر لثبات الاستبيان كطريقة ثانية لقياس الثبات. ولذلك قام الباحث بحساب معامل الثبات لكل العبارات المرتبطة بالاستبيان.

يتم دراسة ثبات أداة الدراسة من خلال قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لكل بعد، يقيس هذا المعامل الاتساق الداخلي في فقرات الاستبانة. وحسب دراسة لـلباحثين "Strong" و "Hensley" فإنه حتى يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل كرونباخ ألفا أكبر أو يساوي 0,60.

الجدول رقم (2.2): معامل الثبات:

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
المقياس	58	0.909

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (الملحق رقم 01)

من خلال الجدول رقم (2.2) نلاحظ أن قيمة معامل الثبات بلغت 0.909 للمقياس ككل، وهذه القيمة جيدة جدا وتدل على ثبات أداة الدراسة.

ثانيا : أساليب المعالجة الإحصائية:

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج spss الاحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات؛ للبيانات الشخصية

- معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين المتغيرين؛
- اختبار ألفاكرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- اختبار t للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

أولا : عرض وتحليل نتائج الفرضيات

اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

تنص الفرضية الفرعية الاولى على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير السن

للتحقق من صحة الفرضية تمت المعالجة الإحصائية باستخدام اختبار التباين احادي الاتجاه ONE WAY ANOVA حيث تم استخراج مجموع ومتوسطات المربعات بين المجموعات وداخلها وتم الاستدلال على اتجاه الفروق باستخدام نسبة التحليل الفائية "ف" وذلك لمعرفة دلالة الفروق بين متوسط درجات اتجاه الاساتذة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (01) : يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمجموعات

المجموعات	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
من 20 سنة الى 29 سنة	3	3,51	,270
من 30 سنة الى 39 سنة	6	3,60	,360
من 40 سنة الى 49 سنة	13	3,48	,390
من 50 سنة فأكثر	5	3,30	,290
المجموع	27	3,48	,350

المصدر: إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (01) نجد أن متوسط فئات السن متقاربة بحيث بلغ متوسط فئة السن (من 20 سنة الى 29 سنة): 3.51 و فئة السن (من 30 سنة الى 39 سنة): بلغ 3.60 و فئة السن (من 40 سنة الى 49 سنة): بلغ 3.48 و فئة السن (من 50 سنة فأكثر): بلغ 3.30 و المجموع الكلي بلغ : 3.48

الجدول رقم (02) : يوضح الفروق في درجة السن:

مصدر التباين	مجموع ربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة	مستو الدلالة	القرار
بين المجموعات	260,	3	080,	650,	590,	غير دال
داخل المجموعات	3,08	23	130,			
المجموع	3,34	26				

المصدر: إعداد الطالبتين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 03)

يتضح من الجدول أن قيمة ف بلغت 0.65 وهي أصغر من قيمة ف الجدولية و قيمة مستوى الدلالة 0.59 وهي أكبر من مستوى الثقة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول بأنه : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير السن

اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير المستوى التعليمي ؟

للتحقق من صحة الفرضية تمت المعالجة الإحصائية باستخدام اختبار التباين احادي الاتجاه ONE WAY ANOVA حيث تم استخراج مجموع ومتوسطات المربعات بين المجموعات وداخلها وتم الاستدلال على اتجاه الفروق باستخدام نسبة التحليل الفائية "ف" وذلك لمعرفة دلالة الفروق بين متوسط درجات اتجاه الاساتذة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (03) : يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمجموعات

المجموعات	عدد ينة	المتوسط سابي	الانحراف عياري
ثانوي	7	3,44	340,
جامعي	19	3,47	370,
خريج معهد	1	3,81	.
المجموع	27	3,48	350,

المصدر: إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 04)

من خلال الجدول رقم (03) نجد أن متوسط فئات المستوى التعليمي متقاربة بحيث بلغ متوسط فئة المستوى (ثانوي): 3.44 و فئة المستوى (جامعي): بلغ 3.47 و فئة المستوى (خريج معهد): بلغ 3.81

الجدول رقم (04) : يوضح الفروق في درجة المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجمو المربعات	درجة الحرية	متوسط ربعات	قيمة	مست الدلا	القرار
بين المجموعات	, 1	2	060,	450,	, 64	غير دال
داخل المجموع	3,2	24	130,			
المجموع	3,3	26				

المصدر: إعداد الطالبتين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 04)

يتضح من الجدول أن قيمة ف بلغت 0.45 وهي أصغر من قيمة ف الجدولية و قيمة مستوى الدلالة 0.64 وهي أكبر من مستوى الثقة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول بأنه : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير المستوى التعليمي

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟

للتحقق من صحة الفرضية تمت المعالجة الإحصائية باستخدام اختبار التباين أحادي الاتجاه ONE WAY ANOVA حيث تم استخراج مجموع ومتوسطات المربعات بين المجموعات وداخلها وتم الاستدلال على اتجاه الفروق باستخدام نسبة التحليل الفائية "ف" وذلك لمعرفة دلالة الفروق بين متوسط درجات اتجاه الاساتذة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (05) : يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمجموعات

المجموعات	عدد العينة	المتوسط سابي	الانحراف عياري
أعزب	5	3,54	190,
متزوج	22	3,46	380,
ارمل	00	00	00
المجموع	27	3,48	350,

المصدر : إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 05)

من خلال الجدول رقم (08) نجد أن متوسط فئات الحالة الاجتماعية متقاربة بحيث بلغ متوسط فئة الحالة الاجتماعية (أعزب) 3.54 و فئة الحالة الاجتماعية (متزوج): بلغ 3.46 .

الجدول رقم (06) : يوضح الفروق في درجة المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة	مستو الدلال	القرار
بين المجموعات	02,	1	020,	, 17	, 68	غير دال
داخل المجموعات	3,31	25	130,			
المجموع	3,34	26				

المصدر : إعداد الطالبتين بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 05)

يتضح من الجدول أن قيمة ف بلغت 0.17 وهي أصغر من قيمة ف الجدولية و قيمة مستوى الدلالة 0.68 وهي أكبر من مستوى الثقة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول بأنه : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

إختبار الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية على أنه : توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الأغواط

جدول رقم(07) :يبين العلاقة الارتباطية بين متغير التوافق النفسي و دافعية التعلم

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد2R	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة sig
الأمن سي	الأداء ظيفي	0.76	0.58	26	34.54	1.70	0000,

المصدر: إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 06)

يتضح لنا من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة بلغت 0.00 وهي أقل من مستوى الثقة 0.05 , كما أن قيمة ت المحسوبة بلغت 34.54 وهي أكبر من قيمة ت الجدولية البالغة 1.70 , وعليه نقبل الفرضية والتي تنص على وجود علاقة ذات احصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز عند مستوى دلالة 0.05

ويشير قيمة معامل الارتباط R الذي بلغ 0.76 الى أنه توجد علاقة ارتباطية طردية قوي بين المتغيرين الأمن النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز وذلك من خلال تأثير المتغير المستقل (الأمن النفسي)على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بقيمة تصل الى 58 %

و من خلال هذه النتيجة يمكننا القول بأن للأمن النفسي أهمية كبيرة على الاداء الوظيفي بحيث كلما زاد شعور الموظفين بالأمن النفسي زاد الاداء الوظيفي , وكلما قل الشعور بالأمن النفسي قل الاداء الوظيفي

ثانيا : مناقشة وتفسير النتائج:

1. **مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الاولى** : تنص الفرضية الفرعية الاولى على : توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير السن , و قد تبين من خلال المعالجة الاحصائية للبيانات أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير السن, ونفسر عدم دلالة الفروق بين اتجاهات عمال وموظفي مؤسسة سونلغاز نظرا لتقارب السن (من 40 سنة الى 49 سنة) بين أفراد العينة وتقارب الافكار والنظرة المشتركة

نحو ضرورة الشعور بالأمن النفسي لضمان أداء وظيفي أحسن

2. **مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:** : توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير المستوى التعليمي , و قد تبين من خلال المعالجة الاحصائية للبيانات أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية

3. **مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:** : توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الاداء لدى عمال سونلغاز يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية , و قد تبين من خلال المعالجة الاحصائية للبيانات أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية

4. **مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الأغواط , و قد تبين من خلال المعالجة الاحصائية للبيانات أنه توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال سونلغاز بمدينة الأغواط

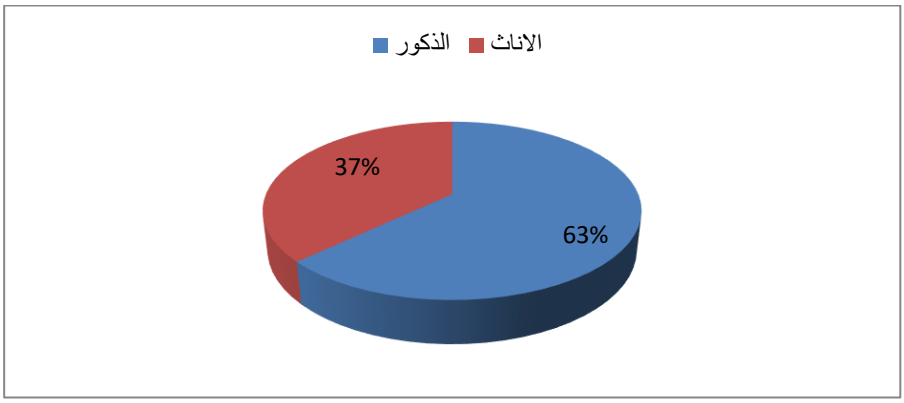
1. توزيع العينة حسب الجنس :

تتكون عينة الدراسة من الجنسين (ذكور، إناث) ويتضح توزيع العينة حسب هذا المعيار من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 8: توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
الذكور	17	63,0
الاناث	10	37,0
المجموع	27	%100

المصدر: إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 02)



الشكل01 يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس

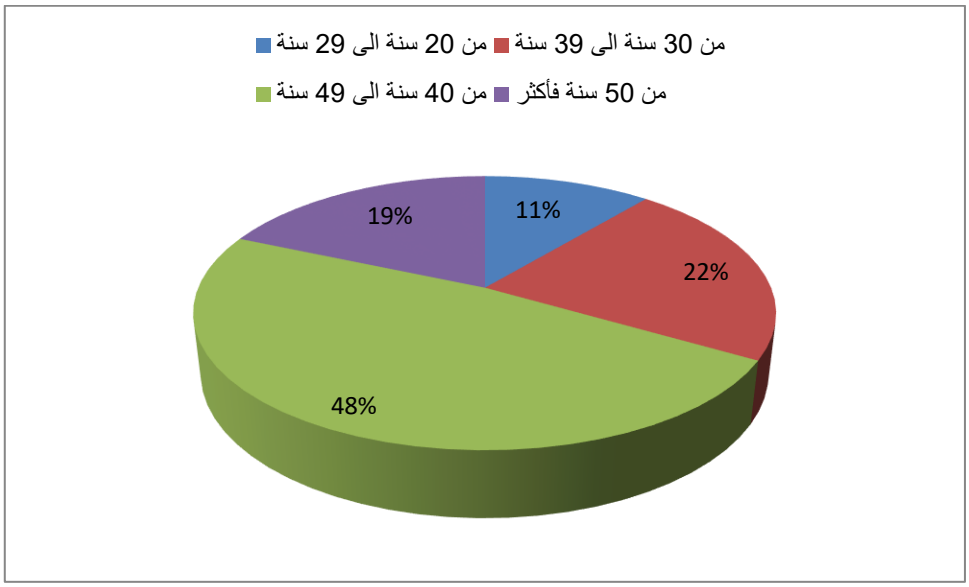
القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم .08 والشكل رقم 01 يتبين لنا أن أعلى نسبة هم الذكور و يشكلون نسبة 63 % من العينة , وأن الاناث يشكلون نسبة 31 % من العينة

2.توزيع العينة حسب السن :

الجدول رقم 09: توزيع العينة حسب السن:

السن	التكرار	النسبة
من 20 سنة الى 29 سنة	3	11
من 30 سنة الى 39 سنة	6	22
من 40 سنة الى 49 سنة	13	48
من 50 سنة فأكثر	5	19
المجموع	27	%100

المصدر: إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 02)



الشكل02 يمثل توزيع العينة حسب متغير السن

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 09 والشكل رقم 02 يتبين لنا أن فئة السن الاكثر تكرار هي فئة (من 40 سنة الى 49 سنة) جاء بنسبة 48 % ثم يليه فئة السن (من 30 سنة الى 39 سنة) جاء بنسبة 22 % ثم يليه فئة السن (من 50 سنة فأكثر) جاءت بنسبة 19 % ثم يليه فئة السن (من 20 سنة الى 29 سنة) جاءت بنسبة 11 %

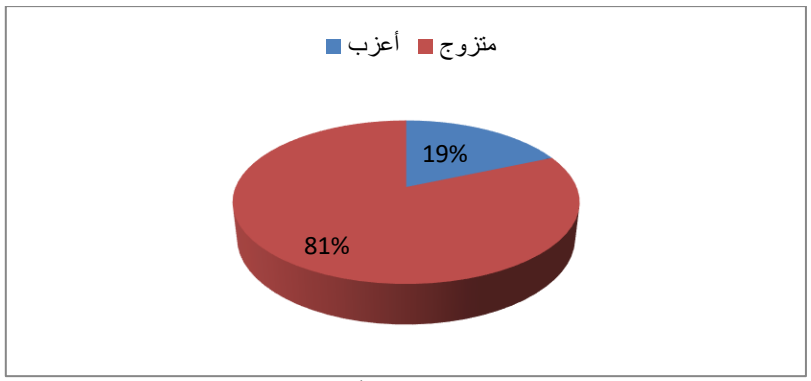
3.توزيع العينة حسب الحالة المدنية :

من خلال ما تم جمعه من بيانات حول العينة و تصنيفها حسب سنوات الخدمة يتضح لنا توزيع العينة من الجدول التالي

الجدول رقم 10: توزيع العينة حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة
أعزب	5	19
متزوج	22	81
المجموع	27	%100

المصدر: إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 02)



الشكل رقم 03 يمثل توزيع العينة حسب متغير التخصص

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 10 والشكل رقم 03 يتبين لنا أن فئة الحالة المدنية الأكثر تكرار هي فئة (متزوج) جاء بنسبة 81 % ثم يليه فئة (أعزب) جاء بنسبة 19 %

توزيع العينة حسب المستوى التعليمي :

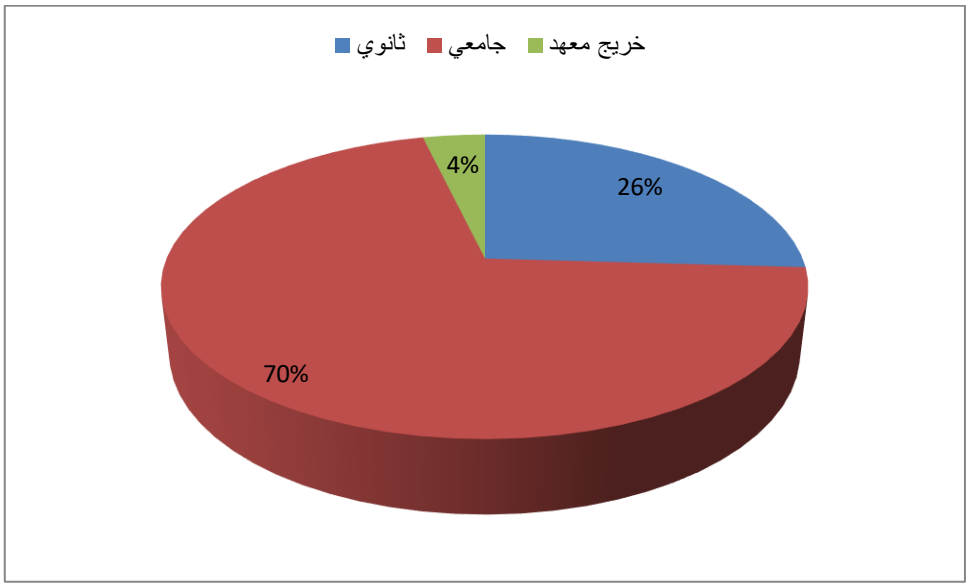
من خلال ما تم جمعه من بيانات حول العينة و تصنيفها حسب سنوات الخدمة يتضح لنا توزيع العينة من الجدول التالي

الجدول رقم 11: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى علميي	التكرار	النسبة
ثانوي	7	26
جامعي	19	70

خريج معهد	1	04
المجموع	27	%100

المصدر : إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 02)



الشكل04 يمثل توزيع العينة حسب المستوى

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 11 والشكل رقم 04 يتبين لنا أن فئة الاكثر تكرار هي فئة المستوى (جامعي) جاء بنسبة 70 % ثم يليه فئة المستوى (ثانوي) جاء بنسبة 26 % ثم يليه فئة المستوى (خريج معهد) جاء بنسبة 04 %

توزيع العينة حسب الاقدمية :

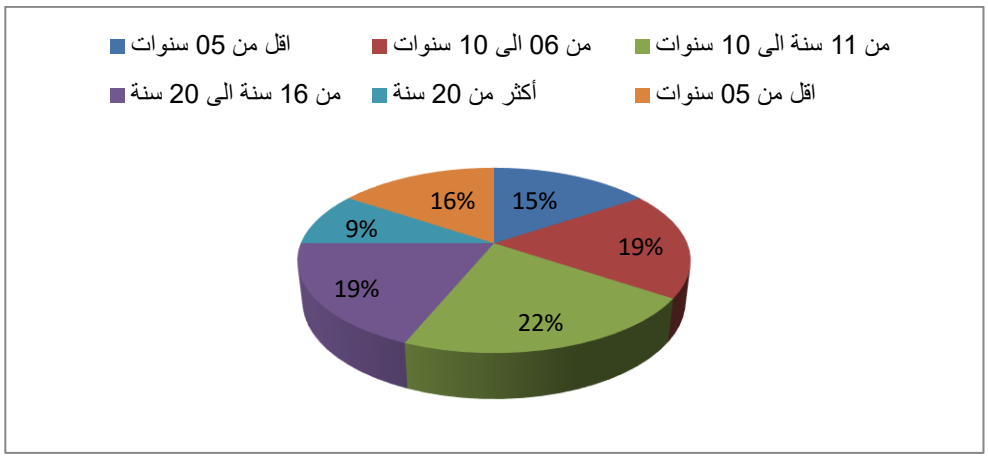
من خلال ما تم جمعه من بيانات حول العينة و تصنيفها حسب سنوات الخدمة يتضح لنا توزيع العينة من الجدول التالي

الجدول رقم 12: توزيع العينة حسب الاقدمية :

الاقدمية	التكرار	النسبة
اقل من 05 سنوات	5	16
من 06 الى 10 سنوات	6	19
من 11 سنة الى 10 سنوات	7	22
من 16 سنة الى 20	6	19

سنة		
أكثر من 20 سنة	3	09
اقل من 05 سنوات	5	19
المجموع	27	%100

المصدر: إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 02)



الشكل04 يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 02 والشكل رقم 02 يتبين لنا أن فئة الاكثر تكرار هي فئة الاقدمية (من 11 سنة الى 10 سنوات) جاء بنسبة 22 % ثم يليه فئة الاقدمية (من 06 الى 10 سنوات) و فئة (من 16 سنة الى 20 سنة)جاء بنسبة 19 % ثم يليه فئة الاقدمية (اقل من 05 سنوات) جاء بنسبة 16 % ثم يليه فئة الاقدمية (أكثر من 20 سنة) جاء بنسبة 09 %

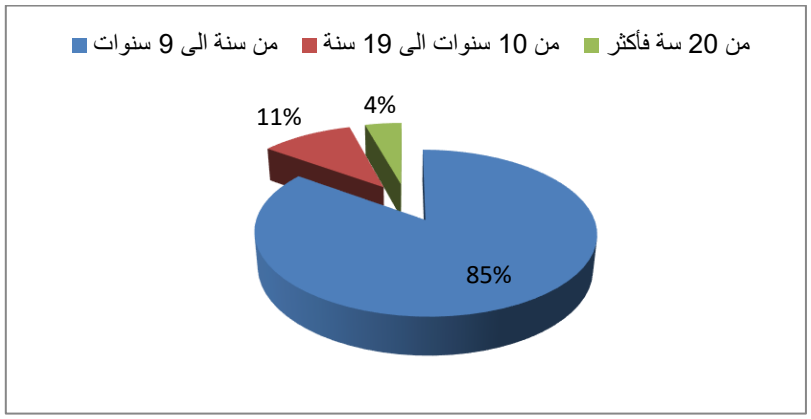
توزيع العينة حسب الأقدمية :

من خلال ما تم جمعه من بيانات حول العينة و تصنيفها حسب سنوات الخدمة يتضح لنا توزيع العينة من الجدول التالي

الجدول رقم 13: توزيع العينة حسب الاقدمية

الاقدمية	التكرار	النسبة
من سنة الى 9 سنوات	119	85
من 10 سنوات الى 19 سنة	15	11
من 20 سنة فأكثر	6	4
المجموع	140	%100

المصدر: إعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS(الملحق رقم 02)



الشكل05 يمثل توزيع العينة حسب متغير الاقدمية

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم03 والشكل رقم 03 يتبين لنا أن فئة الاولى من متغير الاقدمية (من سنة الى 9 سنوات) جاء بنسبة 85 % ثم يليه فئة الاقدمية(من 10 سنوات الى 19 سنة) جاء بنسبة 11 % ثم يليه فئة الاقدمية (من 20 سنة فأكثر) جاء بنسبة 04 %

خاتمة

يحتاج الموظفون أكثر من أي وقت مضى إلى قوة الإرادة والصبر لمقاومة مشاكلهم والتنوير لمواجهة ما يزعجهم ، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا في حياة يسودها الأمن النفسي . الافتقار إلى الأمن النفسي هو أصل القلق والعصبية والأرق والتفكير الزائد وتوقع الشر والخوف مما هو غير متوقع ، ويؤثر على دافعه للإنجاز في العمل ، ويشل حركته ، ويجعله ضحية لمرض نفسي و عقلي .

فالموظف الذي يفقد الشعور بالأمن يبدو قلقا اتجاه مواقف الحياة اليومية ويكون أقل دافعية للأداء الوظيفي، وأكثر قابلية للإيحاء وأكثر جمودا وحذرا وترددا ، فيستجيب لمواقف الحياة مدفوعا بما يشعر به من مخاوف.

إن ازدياد حاجة الفرد إلى الامن يسيطر سيطرة تامة على سلوكه، ويكرس جميع قدراته لتحقيقها أو خفض توترها . فإن فقدان الأمن يؤدي إلى عرقلة جميع أنشطة الحياة وإحداث خلل في توازن الأفراد.

كما أن الأمن النفسي يلعب دور بالغ الأهمية في الإنجاز والابتكار، فالأمنون نفسيا لديهم مستوى دافعي أعلى للأداء، أما ظاهرة الأداء الوظيفي فهو مطلب يسعى له جميع أفراد المجتمع وكل منظمة تريد تحقيق نجاحا هاما واستقرارا متميزا، وهي تعبر على مدى سعي الموظف واجتهاده ومثابرته من اجل تحقيق مستوى عال من الأداء، كما تعبر عن مختلف التحديات التي يقوم بها الموظف من أجل تحقيق أهدافه.

التوصيات والمقترحات:

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 للعمال في شركة سونلغاز بالاغواط بصفة خاصة ولكل عمال باقي المؤسسات بصفة عامة ، وبناءا 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 والأثار النفسية جراء الضغوطات التي تصيبهم في العمل التي تجعل مستوى الأمن النفسي منخفض وبالتالي انخفاض من مستوى أدائهم .

التأكيد على أهمية الأمن النفسي وأثره في سلوك العمال شركة سونلغاز بالاغواط والعمل على تحفيز العمال للزيادة من مستوى أدائهم الوظيفي .

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

ان الأمن النفسي يعد شرطا أساسيا للأداء الوظيفي وعد الشعور به يؤدي اى

انخفاض متوى الأداء الوظيفي لدى يجب الاهتمام به داخل المؤسسات أجراء الكثير بمن البحوث الخاصة بالأمن النفسي والأداء الوظيفي لأنها موضوعات جديد و لم يكن لديها الكثير من الدراسات.

.

قائمة المراجع

المصادر :

القران الكريم .

المراجع باللغة العربية :

1) العطية ماجد (2003)، سلوك المنظمة – سلوك الفرد و الجماعة – العرق ، دار الشروق و التوزيع ،.

2) شاويش مصطفي : ادارة الموارد البشرية ، ط 1 ، الادرن ، دار الصفاء ن 2005.

3) ابن منظور، جمال الدين (1999) . معجم
لسان العرب . المجلد الأول، العدد الثالث ،
بيروت : دار صادر للنشر .

4) حمد محمود خالد حلبي (2011): اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط ،الأردن ، قسم إدارة الأعمال ،.

5) الخزامي عبد الكريم : تكنولوجيا الأداء من الأداء الى التحسين ، مكتبة ابن سينا ، القاهرة ، 1999.

6) خلفي مسعود سليمان (1975)، السلوك التنظيمي في الأداء ، دار الجامعات المصرية ، الاسكندرية، مصر .

7) دسوقي ، كمال (1990) . ذخيرة علوم النفس . المجلد (2) ، القاهرة : مؤسسة الأهرام.

8) الزاوي ، الطاهر (2011) . مختار القاموس . ليبيا : الدار العربية للكتب .

9) سلطان محمد ، ادارة الموارد البشرية ، الاسكندرية ، الدار الجامعية ، 2003.

10) الشربيني ، لطفي (2003) . موسوعة شرح المصطلحات النفسية (باللغة العربية والانكليزية) ، بيروت : دار النهضة .

11) شـريف محمـد موسـى ، (2003)، الامـن النفسـي ط 02 ، دار الانـدلس الخضراء المملكة العربية السعودية جدة .

12) العيسوي ، عبدالرحمن (2002) . الإسلام والصحة النفسية . ط 1 ، بيروت ، لبنان : دار الكتب العلمية .

13) الكبيسي موفقك (2003)ضغوط العمل وتأثير على الأداء الوظيفي ، المجلة البحوث العلمية ، جامعة حلوان ، القاهرة.

14) جبر ، محمد(1996) . "بعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالأمن النفسي " . مجلة علم النفس . السنة العاشرة ، العدد (2) ، 80 – 93 0

15) سـ

عد ، علـي (1999) . مستويات الأمـن النفسـي لـدى الشباب الجـامعي . مجلـة جامعة دمشق ، المجلد (15)، العدد الأول ، 9 – 49 .

16) الكناني ، صلاح (1988) . المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط في العلاقة بين المعاناة الأقتصادية والخلافات الزوجية . مجلة دراسات نفسية ، المجلد 8 ، العدد 1 ،

17) شقير، زينب ، وعماشة ، سناء ، والقرشي، خديجة (2012) . جودة الحياة كمنبئ لقلق المستقبل لدى طالبات قسم التربية الخاصة وطالبات الدبلوم التربوي بجامعة الطائف . مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس ، العدد (32) 91، 132-

18) بلعربي وفاء (2019) الابة النفسي و الامن النفسي و علاقتهما بالصحة النفسية لدى طالبات جامعة زيان عاشور ، الجلفة .

19) عيسي ابراهيم المعشر : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، كلية العلوم الادارية والمالية قسم ادارة الاعمال ، 2009.

20) ادم بسماء (2015)،الأمن النفسي و علاقته بسمات الشخصية ، رسالة لنيل مذكرة ماجيستر ، جامعة دمشق سوريا .

21) 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 .

22) طاوسي مريم (2019) ، قيق المستقبل و علاقته بالأمن النفسي لدى أمهات أطفال اضطرابات التوحد ، دراسة ميدانية بمدينة ورقلة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

المراجع باللغة الأجنبية :

Landisville ,Susan& Main, Mary (1981. Security of attachment, Compliance, and maternal training methods in the second year of life. Developmental Psychology, 7,

```
GET
  FILE='C:\Users\BML-TECH\Desktop\الامن النفسي والاداء الوظيفي\الامن النفسي.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RECODE Q1 Q3 Q4 Q5 Q8 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q26
Q28 Q36 Q41 Q43 Q51 Q53 Q58 (1=5) (2=4) (3=3) (4=2) (5=1).
EXECUTE.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18
Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36 Q37
Q38 Q39 Q40 Q41 Q42 Q43 Q44 Q45 Q46 Q47 Q48 Q49 Q50 Q51 Q52 Q53 Q54 Q55 Q56
Q57 Q58
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		28-avr.-2023 09:56:25
Comments		
Input	Data	C:\Users\BML-TECH\Desktop\الامن النفسي والاداء الوظيفي\الامن النفسي.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	27
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39 Q40 Q41 Q42 Q43 Q44 Q45 Q46 Q47 Q48 Q49 Q50 Q51 Q52 Q53 Q54 Q55 Q56 Q57 Q58 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,000
	Elapsed Time	00:00:00,001

[DataSet1] C:\Users\BML-TECH\Desktop\الامن النفسي والاداء الوظيفي\الامن النفسي.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	27	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,909	58