



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بن أحمد وهران -2-
كلية العلوم الاجتماعية
قسم: علم النفس والارطوفونيا

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

الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال
مؤسسة سوناطراك G.N.L.2.Z

تحت إشراف الأستاذة:

- أ. زريبي أحلام

من إعداد الطالبة:

- رزق الله رانيا

- فضلون فتيحة

السنة الجامعية: 2020-2021

الشكر

اللهم لك الحمد كما شفي لجلال وجهك وعظيم سلطانك الشكر الأول والأخير لله عز وجل الذي فضلنا على كثير من خلقه ووهبنا النجاح والتوفيق لتحقيق درجه علميه محموده ووقفنا في إكمال هذه الدراسة المتواضعة.
والصلاة والسلام على النبي الأمين معلم البشرية صلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

-نتقدم بالشكر والاحترام والتقدير إلى الأستاذة المشرفة زريبي أحلام التي كانت خير مرشد وموجه طوال مسيره البحث وتوجيهاتها وملاحظاتها وعلى كل الدعم الذي قدمته لنا لإتمام هذا البحث فلها منا جزيل الشكر والعرفان.
كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشه هذا البحث وتقييمه وإثراءه.

- كما نوجه شكرنا إلى جميع عمال مؤسسه سونا طراك مجمع, GNL2/Z لتعاونهم وما قدموه لنا من تسهيلات والى كل من علمنا حرفا من الابتداء إلى الجامعة.

وكذا كل من ساعدنا في انجاز هذه المذكرة ولو بجزء صغير سواء كان من قريب أو من بعيد.

شكرا

الإهداء

بسم خالقي وميسر أموري وعصمت أمري

لك كل الحمد والامتنان

اهدي هذا النجاح لنفسني أولاً ثم إلى كل من سعى

معي لإتمام هذه المسيرة، دمت لي سنداً لا عمر له...

من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من حمل اسمه بكل فخر إلى من حصد

الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم بعد فضل الله ما أنا فيه يعود إلى أباالرجل الذي

سعى طوال حياته لكي نكون أفضل منه

-أبي الغالي-

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني إلى بسمة الحياة وسر

الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحياتي كانت لي الأم

والصديقة داعمي الأول ووجهتي التي استمد منها القوة

-أمي الحبيبة-

إلى مصدر قوتي، الداعمين السائدين، ارضي الصلبة وجداري المتين، إلى من راهنو

علسجاتي وبيدكروني بمدى قوتي واستطاعتي، الذين لا يجبطوني ويؤمنوا بشجاعتني مهما

ضعفت وارتجيت واقفين خلفي

-أخي وأختي-

لله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة، فالحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه

الكريم.

خريجتكم فتيحة

الإهداء

إلى من كل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى
النورالذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا من بذل الغالي
والنفيسواستمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي

-والدي العزيز-

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة
التيلطالما تمت أن تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا

-أمي العزيزة-

لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق لأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين لأصحاب
الشدائد والأزمات.

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي بمؤسسة سوناطراك مجمع G.N.L.2.Z، استخدمت الباحثتان في هذه الدراسة المنهج الوصفي، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (60) فردا من منفذين ومتحكمين وإطارات وإطارات سامية تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان لقياس الامن النفسي والذي يتكون من 28 فقرة واستبيان لقياس الأداء الوظيفي الذي يتكون من 27 فقرة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة رقم 27.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع G.N.L.2.Z.
- عدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسيلدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع G.N.L.2.Z تبعاً لمتغير الجنس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع G.N.L.2.Z تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

❖ ABSTRACT:

The current study aimed to point out the correlation between psychological security and the job performance at the Sonatrach institution, G.N.L.2.Z complex.

In this study the two researchers have used the descriptive approach, so the nubmer of the sample' s study was 60 individuals Consisted of

executors, controllers, officials and higher officials. They were selected by a simple random sampling method.

The data was collected by using a questionnaire to measure the psychological security which consists of 28 items and a questionnaire to measure the job performance which consists of 27 items, and the data was analysed using the statistical package for the social science (SPSS) version number 27.

The study came up with the following results :

- There is a correlation between psychological security and job performance in the Sonatrach workers' institution G.N.L.2.Z complex.
- There are no statistically significant differences in the psychological security of sonatrach institution workers G.N.L.2.Z complex according to the gender variable.
- There are statistically significant differences in the job performance of Sonatrach institution workers G.N.L.2.Z complex according to the gender variable.

الصفحة	قائمة المحتويات	الرقم
1مقدمة	
3إشكالية	1
4الفرضيات	2
5أهداف الدراسة	3
5أهمية الدراسة	4
5التعاريف الإجرائية	5

الفصل الثاني: الأمن النفسي

		تمهيد
8مفهوم الأمن النفسي	1
9العلاقة بين مفهوم الذات والأمن النفسي	2
10أبعاد الأمن النفسي	3
12الحاجة للأمن الن	4
13العوامل المؤثرة في الأمن النفسي	5
14نظريات الأمن النفسي	6
16خلاصة	7

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

		تمهيد
18ماهية الأداء الوظيفي	1
18مفهوم الأداء الوظيفي	1.1
20عناصر الأداء الوظيفي	1.2
20نظريات الأداء الوظيفي	1.3
22أهمية الأداء الوظيفي	1.4
23محددات الأداء الوظيفي	1.5
24أبعاد الأداء الوظيفي	1.6

25	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.....	1.7
27	طرق تحسين الأداء الوظيفي.....	1.8
29	ماهية إدارة الأداء الوظيفي.....	2
29	مفهوم إدارة الأداء الوظيفي.....	2.1
30	أنواع إدارة الأداء الوظيفي.....	2.2
30	مكونات إدارة الأداء الوظيفي.....	2.3
31	ماهية تقييم الأداء الوظيفي.....	3
31	مفهوم تقييم الأداء الوظيفي.....	3.1
31	أهمية تقييم الأداء الوظيفي.....	3.2
32	أهداف تقييم الأداء الوظيفي.....	3.3
33	طرق تقييم الأداء الوظيفي.....	3.4
34	خلاصة.....	5

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد

36	أولاً: الدراسة الاستطلاعية.....	
36	أهمية الدراسة الاستطلاعية.....	1
36	مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية.....	2
39	عينة الدراسة الاستطلاعية.....	3
40	أدوات الدراسة الاستطلاعية.....	4
40	مقياس الأمن النفسي.....	4.1
43	مقياس الأداء الوظيفي.....	4.2
47	ثانياً: الدراسة الأساسية.....	
	تمهيد	
47	مكان وزمان إجراء الدراسة.....	1
47	منهج الدراسة.....	2

47	عينة الدراسة.....	3
50	أدوات الدراسة الأساسية.....	4
50	الأساليب الإحصائية المستخدمة.....	5

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

		تمهيد	
53	اختبار التوزيع الطبيعي.....	1
55	عرض النتائج وتحليلها.....	2
56	عرض نتائج الفرضية الأولى وتحليلها.....	2.1
56	عرض نتائج الفرضية الثانية وتحليلها.....	2.2
57	عرض نتائج الفرضية الثالثة وتحليلها.....	2.3
57	مناقشة النتائج.....	3
57	مناقشة نتائج الفرضية الأولى.....	3.1
58	مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....	3.2
59	مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....	3.3
60	المناقشة العامة.....	4
61	الخلاصة.....	5
62	التوصيات.....	7
62	الخاتمة.....	8
65	قائمة المراجع.....	9
69	الملاحق.....	10

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين من يتوفر لديه الشعور بالأمن النفسي ومن لا يتوفر لديه الشعور بالأمن النفسي	11
02	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	39
03	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	39
04	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	39
05	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	39
06	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني	40
07	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس الأمن النفسي	42
08	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الامن النفسي	42
09	يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الامن النفسي	43
10	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس الأداء الوظيفي	45
11	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الأداء الوظيفي	46
12	يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الأداء الوظيفي	46
13	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	47
14	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	47
15	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	48
16	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	48
17	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني	49
18	يوضح مقاييس النزعة المركزية لاختبار التوزيع الطبيعي لاستبيان الأمن النفسي	53
19	يوضح مقاييس النزعة المركزية لاختبار التوزيع الطبيعي لاستبيان الأداء الوظيفي	54
20	يبين معامل ارتباط بيرسون بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي	55
21	يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والاناث) في الأمن النفسي	56
22	يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والاناث) في الأداء الوظيفي	57

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
11	يبين أبعاد الأمن النفسي عند " ماسلو "	01
48	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	02
49	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	03
50	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني	04
54	يبين منحنى gauss لاستبيان الأمن النفسي	05
55	يبين منحنى gauss لاستبيان الأداء الوظيفي	06

مقدمة:

من أشهر المصطلحات في علم النفس الفروق الفردية التي تنشأ على أساس بنية الشخصية والتي تميز كل فرد عن آخر من حيث السلوكيات وكيفية التعامل مع المواقف الضاغطة ومواجهة الصدمات وبالتالي كل هذه العناصر قد تؤثر فيأحد أهم مقومات الصحة النفسية ألا وهو الأمن النفسي فضرورة وجوده مثل ضرورة وجود أي نوع آخر من أنواع الأمن والذي يكون مبنيا على أساس اشباع حاجيات الإنسان المختلفة من ناحية ومراحل الطفولة التي عاشها أو ما يعرف بالتنشئة الاجتماعية من ناحية أخرى وكل هذا يمثل دورا كبيرا في حياة الفرد اليومية وخاصة في تعامله مع مختلف المواقف التي يواجهها في البيئة المهنية وعلى ذكر هذه الأخيرة وما تحمله من احباطات وضغوطات وضرورة التعامل مع مختلف الشخصيات يأتي هنا دور مستوى الامن النفسي وتقدير الذات ليشكلا حاجزا واقيا يحمي صحة الانسان في الوقوع من الاضطرابات والمشاكل النفسية والتي تؤثر بدورها على مستوى الأداء الوظيفي لديهم، وكما يعرف أيضا ان أداء الفرد ووصوله لأهدافه المسطرة ليست فقط مرتبطان بقدراته ومهاراته التقنية وإنما أيضا مهاراته السلوكية كالاتصال، إدارة الضغوطات، إدارة الصراعات وغيرها... تشكل دورا هاما في ذلك.

ولإجرام نوعية العلاقة بين هذين المتغيرين أسس هذا البحث على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** والذي يعتبر مدخلا للدراسة، تتناول فيه الباحثتان إشكالية البحث والفرضيات واهداف وأمية البحث والتعاريف الإجرائية.
- **الفصل الثاني:** تناولت الباحثتان في هذا الفصل مفهوم الامن النفسي والعلاقة بينه وبين مفهوم الذات، الحاجة للأمن النفسي، أبعاده ومكوناته ونظرياته.
- **الفصل الثالث:** خصصته الباحثتان للأداء الوظيفي حيث تناولتا فيه مفهوم الأداء الوظيفي، عناصره نظرياته، أهميته، محدداته، أبعاده، العوامل المؤثرة فيه، طرق تحسينه، مفهوم إدارته، أنواع إدارته، مكونات إدارته، مفهوم تقييم الأداء، أهمية وأهداف تقييم الأداء، طرق تقييم الأداء الوظيفي.
- **الفصل الرابع:** تناولت فيه الباحثتان الدراسة الميدانية والإجراءات المنهجية للبحث، حيث تم تقسيم الفصل إلى جزئين، تمثل الجزء الأول من الجانب التطبيقي الدراسة الاستطلاعية وفيها تم توضيح أهمية الدراسة الاستطلاعية، مكان وزمان إجرائها وخصائص العينة الاستطلاعية والخصائص السيكومترية لأدوات القياس المستعملة، في حين ان الجزء الثاني تمثل في الدراسة الأساسية، حيث تم

توضيح فيه مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية، والنهج المعتمد في الدراسة، العينة، أدوات الدراسة الأساسية وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة.

- **الفصل الخامس:** قدمت الباحثان في هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية المتحصل عليها كما قامتا بتفسير ومناقشة كل فرضية على حدى وأنعت الباحثان هذه الدراسة بخاتمة وذكر بعض التوصيات.

1- إشكالية:

يتعرض الأفراد بشكل يومي لمجموعة من الضغوطات والأزمات النفسية في بيئة العمل التي يمكن أن تهدد أمن واستقرار الصحة النفسية لديهم وهذا راجع إلى البنية النفسية عندهم وكيفية تشكلها (التنشئة الاجتماعية) ويكمن تحكّمهم في هاته المواقف من خلال مستوى التوافق بين تقدير الذات ومدى الانتماء في البيئة المحيطة أي مكانة وتقبل الأفراد في مجتمعاتهم الذي يشكل في الأخير ما يعرف بالأمن النفسي.

تسعى البشرية جمعاء للوصول إلى مستوى عالي من الشعور بالأمن والاستقرار النفسي فلا يمكن تحقيق ذات الفرد دون المرور بتحقيق ذلك الأمن وهذا ما أكده "ماسلوا" في هرم الحاجات الإنسانية، حيث تعرف بيئة العمل بوجود بعض المشاكل والصراعات وأحيانا الصدمات التي يتلقاها العامل جرائها قد تخلق بعض المخاطر النفسية الاجتماعية من قلق واكتئاب واحترق نفسي وغيرها من المخاطر الأخرى...

يعد موضوع الأمن النفسي من المواضيع التي لاقت اهتماما واسعا في الآونة الأخيرة وخاصة من قبل منظمة الصحة العالمية ويعود ذلك إلى تفاقم مستويات المشاكل والاضطرابات النفسية من قلق وضغوط وصولا إلى الاكتئاب وبالتالي الانتحار حيث أنه يتم حاليا تنفيذ بعض المشاريع المدروسة مسبقا من طرفها للحد أو الوقاية على الأقل من هذه الظواهر وخاصة في محيط العمل من أهمها "خطة العمل الشاملة 2013-2030" والتي تسعى إلى توفير رعاية مجتمعية شاملة ومتكاملة في مجال التعزيز والوقاية، ومما لاشك فيه تسعى المنظمات إلى تحقيق ذلك الأمن والاستقرار في نفوس الموارد البشرية من خلال الاستعانة بالمختصين في هذا المجال وهنا يكمن دور أخصائي علم النفس العمل والتنظيم من متابعة، تكفل وإرشاد نفسي.

كما أن المؤسسات تعمل جاهدة على رفع مستويات أداء العمال بشتى الطرق بهدف تشكيل عدد هائل من الكفاءات وإبراز مكانتها في المجال التنظيمي وبالتالي وصول كل فرد إلى ما يعرف باحترافية المهنة في المنصب الذي يشغله ولكن كما نعلم أن البيئة المهنية تتدخل فيها عوامل عدة تؤثر على الأداء الوظيفي لكل موظف من أهمها عوامل متعلقة بالفرد نفسه وبتكوين بنيته النفسية والتي تؤثر بدورها على كيفية إنجاز العمل في مختلف الظروف السائدة في المنظمة.

حيث هدفت دراسة (مناع)، (2013)، علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية ولاية ورقلة، على عينة والمقدرة ب200 عامل من أعوان الحماية المدنية قسم التدخلات، حيث توصلت نتائج

الدراسة إلى وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية، كما أظهرت نتائج الدراسة على وجود فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بين المتزوجين وغير المتزوجين.

كما أسفرت نتائج دراسة (هنانوة) و(يعقوب)،(2017)، الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي الطور الابتدائي على عينة قوامها 80 معلّم ومعلّمة وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي الطور الابتدائي بولاية تيارت، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضاً على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الشعور بالتقبل والانتماء للآخرين والأداء الوظيفي لدى معلمي الطور الابتدائي بولاية تيارت.

كما أشارت دراسة (ماريف)، (2021)، الأمن النفسي في ظل جائحة كورونا 19 وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بتلمسان على عينة تقدر بـ85 على وجود مستوى منخفض لمتغير الأمن ومستويات متوسطة للأبعاد الأخرى، كما أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباطية بين الأداء الوظيفي والأمن النفسي وأبعاده.

وعلى هذا الأساس يطرح التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z؟
- هل توجد فروق في الأمن النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z تبعاً لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z تبعاً لمتغير الجنس؟

2- الفرضيات:

وعليه تطرح الفرضيات الآتية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z تبعاً لمتغير الجنس.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z تبعاً لمتغير الجنس.

3- أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z
- تهدف الدراسة للكشف عن وجود فروق في الأمن النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z تبعا لمتغير الجنس.
- تهدف هذه الدراسة للكشف عن وجود فروق في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z تبعا لمتغير الجنس.

4- أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية البحث الحالي في النقاط التالية:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على أحد أهم مكونات الصحة العامة لدى الفرد في المجال المهني.
- يساهم هذا البحث في التأكد من وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي في أحد المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الكبرى.
- تهدف الدراسة للتوسع في موضوع الأمن النفسي نظرا لنقص هذا الأخير في الجانب المهني وإثراء المكتبة العلمية الخاصة بعلم النفس العمل والتنظيم.

5- التعاريف الإجرائية:

- **الأمن النفسي:** يعتبر جزء هام من تشكل الصحة النفسية السليمة لدى الإنسان حيث أنه يجسد ذلك التوازن العاطفي والنفسي مما يمنع زعزعة استقرار الذات في المواقف الضاغطة ومواجهة التحديات بفعالية، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة سوناطراك على مجموع أبعاد استبيان الأمن النفسي المطبق في هذه الدراسة.
- **الشعور بالحب:** هو عبارة عن شحنات وجدانية تتكون من خلال المحبة التي يعطيها المجتمع من أسرة وأصدقاء وغيرهم للفرد وبالتالي تتكون الراحة النفسية والتي تعتبر من مكونات الأمن النفسي، وهي الدرجة

التي يتحصل عليها عمال مؤسسة سوناتراك على بعد الشعور بالحب لاستبيان الأمن النفسي المطبق في هذه الدراسة.

- **الشعور بالأمن:** هو أحد الحاجات الأساسية التي تلعب دورا هاما في تكوين شخصية الفرد واستقراره الداخلي وخلوه من الاضطرابات والمشاكل النفسية ويقصد به عموما انعدام الحروب، المشاكل الأسرية الحادة وغيرها من الأمور الأخرى التي يمكن أن تؤثر في نفسية الانسان، أي العيش في بيئة سليمة ومنعدمة من المشاكل ينتج عنها الشعور بالأمن، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة سوناتراك على مجموع ابعاد استبيان الأمن النفسي المطبق في هذه الدراسة.
- **الشعور بالانتماء:** فهو إحساس الفرد بالتقبل والانسجام من قبل جماعة أو مكان معين أي هو عبارة عن ارتباط عاطفي يساعد الفرد على التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة سوناتراك على مجموع ابعاد استبيان الأمن النفسي المطبق في هذه الدراسة.
- **الأداء الوظيفي:** هو المستوى الذي يقدمه الفرد من خلال إنجاز المهام الموكلة إليه أي مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف التي تدخل ضمن إطار وظيفته، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة سوناتراك على مجموع ابعاد الاستبيان المطبق في هذه الدراسة.
- **نواتج الأداء:** فهي الإنجازات المهنية التي يحققها العامل من خلال أدائه اليومي لمهامه وأنشطته والتي تنعكس عليه وعلى المنظمة إما بالإيجاب أو السلب، وهي الدرجة التي يتحصل عليه عمال مؤسسة سوناتراك على بعد نواتج الأداء المطبق في هذه الدراسة.
- **سلوك الأداء:** هو مجموعة الأفعال والسلوكيات التي يقوم بها العامل أثناء أدائه لمهامه والتي يمكن أن تؤثر على كيفية تحقيق الأهداف المسطرة، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة سوناتراك على بعد سلوك الأداء المطبق في هذه الدراسة.



الفصل الثاني
الأمن النفسي

تمهيد:

يعد الأمن النفسي أحد مقومات الصحة النفسية وجزء مهم في تكوين واكتمال شخصية الفرد كما أنه يعتبر قاعدة الحاجات الإنسانية بعد الحاجات الفسيولوجية، حيث أنه مرتبط بالعديد من العوامل التي قد تساهم في بروزه أو فقدانه مما ينعكس حتما على سلوكيات الأفراد في أغلبية المواقف إن لم تكن يحملها أي أنه يتجسد في رد فعل حول كيفية التعامل مع تلك الأخيرة وبالتالي يمثل لنا مستوى الأمن لدى الأفراد.

ونظرا لأهمية الأمن النفسي لبحثنا هذا سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى الإلمام بجميع المعلومات الضرورية المتعلقة بهذا الأخير والتي ستمثل في مفهوم الأمن النفسي بشكل عام وبعض الاختلافات التي تطرق إليها الباحثين والمختصين حول هذا التعريف، وماهية العلاقة بين مفهوم الذات والأمن النفسي كونهما عنصرا يولدان في السنوات الأولى للطفل ومساهمتها في تشكيل الشخصية في صورتها النهائية، مجملين في ذلك أبعاده ومكوناته وصولا إلى النظريات المفسرة له.

1- مفهوم الأمن النفسي:

لقد اهتم كثير من العلماء بمفهوم الامن النفسي ومن أكثرهم اهتماما هو العالم "ماسلوا" فقد عمل على إيجاد طرائق عيادية مبنية على أساس دراسات وأبحاث علمية لتحديد المفهوم الشمولي المتكامل لهذا المفهوم وبذلك توصل إلى مؤشرات تظهر في نوعين هما: (الإحساس بالأمن- مقابل عدم الإحساس به) ويتصل بين هذين المؤشرين مؤشرات أخرى تنحو نحو الوسط وقد حدد أربعة عشر مؤشرا للأمن النفسي من بينها: الشعور بحبة الآخرين وقبولهم والحاجة للانتماء إليهم والحاجة إلى المكانة والنقد والإحساس بالتفاضل وتقبل الذات وقلة مشاعر التهديد والخوف والقتل وزيادة الثقة بالنفس والآخرين (الكيسي، 2012، ص.144).

كما يعرف (دسوقي، 1995) أن الأمن النفسي بأنه حال يحس فيها المرء بتأمين إرضاء حاجاته الانفعالية وخصوصا حاجته إلى حاجته في أن يكون محبوبا.

وعرفه (الحفني، 1994) أن الأمن النفسي ينبع من شعور الفرد بأنه يستطيع الإبقاء على علاقات مشبعة ومرتنة مع الناس ذوي الأهمية الانفعالية في حياته.

ويذكر كل من (عبد الحميد، وكفاني، 1995) أن الأمن النفسي يعني الطمأنينة وهو إحساس بالأمان والثقة والتحرر من الخوف أو من التهديد.

ويعرفه حامد زهران بأنه الطمأنينة النفسية أو الانفعالية، وهو الأمن الشخصي، حيث يكون إشباع الحاجات مضمونا وغير معرض للخطر(خطاب، 2018، ص.464).

كما أن "أدلر" ربط بين أمن الإنسان النفسي بمدى قدرته على تحقيق التكيف والسعادة في ميادين العمل والحب والمجتمع، ويتم ذلك من خلال قدرة الإنسان على تجاوز الشعور بالعدوانية لأن أي قصور اجتماعي أو معنوي ينتج عنه عدم الشعور بالاطمئنان، وهكذا فإن الأمن النفسي للفرد يتوقف على إدراك حقيقي لمسألة الشعور بالنقص وأسلوب حياته مدعوما بمستوى طموح معقول، وتقويم ذات مرض (الزبيدي، 2021، ص.27).

ينبثق الأمن النفسي من شعور الفرد بأنه يستطيع الإبقاء على علاقات متزنة مع الأشخاص ذوي الأهمية العاطفية في حياته. والحاجة إلى الأمن حاجة نفسية، جوهرها السعي المستمر للمحافظة على الظروف التي تضمن إشباع الحاجات البيولوجية والسيكولوجية، ويمكن تعريف الأمن النفسي بأنه شعور الفرد بالراحة نتيجة إشباع حاجاته ودوافعه العضوية والنفسية.

ويتضمن الأمن النفسي شعور المرء بالثقة بنفسه وقيمه الشخصية وإحساسه بمكانته واطمئنانه إليها(إبراهيم، 2016، ص.106).

2- العلاقة بين مفهوم الذات والأمن النفسي:

باعتبار أن مفهوم الذات يشير إلى اتجاهات الشخص ومشاعره عن نفسه، كما تلعب المؤثرات الاجتماعية دورا هاما وواضحا في مفهوم الذات لدى الأفراد، وخاصة في مرحلة المراهقة والشباب، حيث تنمو صورة الذات (self-image) خلال التفاعل الاجتماعي، ويتأثر مفهوم الذات في مرحلة المراهقة بنوع المشكلات التي يعاني منها الفرد، وتتنوع هذه المشاكل تبعا للوضع الأسري، والمستوى الثقافي، وأساليب التربية السائدة في الأسرة. وتعتبر اتجاهات الذات عند الفرد نتاجا للتفاعل الاجتماعي، وذلك لأن معظم النظريات التي فسرت مفهوم الذات تشير إلى إدراك الفرد لكيفية رؤيته لنفسه، ورؤية الأفراد الآخرين له، ومن خلال العرض السابق لمفهوم الذات والأمن النفسي يتضح أنه لا يمكن فهم الشخصية الإنسانية في جانبها السوي أو المنحرف دون التعرض للفرد باعتباره كلا موحدًا، له كيانه العام المتمثل في مفهومه عن ذاته، وبالتالي تتضح العلاقة بين

مفهوم الذات والأمن النفسي، وعندما يصبح مفهوم الذات عند الفرد متسما بالسلبية يكون في حالة من القلق والالتزان الانفعالي ويستشعر حالة من عدم الأمن والطمأنينة وبالعكس إذا كان الفرد مفهومه عن ذاته إيجابيا.

حيث أشار مصطفى فهمي (1967) إلى أن عام النفس روجرز (Rogers) قد أكد على أن مفهوم الذات الموجب يرتبط ارتباطا قويا بالتوافق النفسي السليم والشعور بالأمن، وبالتالي فإن أي خلل فيه يمكن أن يؤخذ على أنه من علامات سوء التوافق النفسي وعدم الإحساس بالأمن النفسي (الفار، 2014، ص.54).

3- أبعاد الأمن النفسي:

- الأمن النفسي بعناصره المختلفة، وكما يصوره "ماسلوا" يمكننا بشكال جيد من التحليل الدينامي للشخصية، كما يمكن أن يمثل مبدأ تفسيريا هاما بمقدورنا أن نتناول من خلاله كثيرا من المشاكل والقضايا السيكلوجية في مراحل النمو المختلفة، ومن خلال العديد من الدراسات الإكلينيكية التي أجراها "ماسلوا" وزملاؤه من الباحثين الأمريكيين والتي استغرقت سنوات عديدة، استطاع أن يحدد ثلاثة مكونات رئيسية (سببية) للشعور بالأمان النفسي هي:

1. الشعور بالأمن **Security**: ويتمثل أو يتحدد في التحرر النسبي من مشاعر التهديد والخطر والقلق.
2. شعور الفرد بأنه محبوب ومرغوب فيه **Loved**: وبأن الناس تنظر إليه بدفء، هذا المكون إنما يرتبط بعلاقته الوجدانية بالآخرين وإلى أي مدى هي ترضيه وتشبع حاجاته إلى الحب والدفء العاطفي.
3. الشعور بالانتماء **Belongingness**: والشعور بالألفة مع العالم، وبأن له مكانا في أسرته وجماعته، أي الشعور بالعضوية وبأنه جزء له قدره في الكل الذي يفترض أنه ينتمي إليه (الجزار، 2007، ص.22).

- الأمن النفسي لدى "ماسلوا" يحدد وفق ثلاثة أبعاد هي:

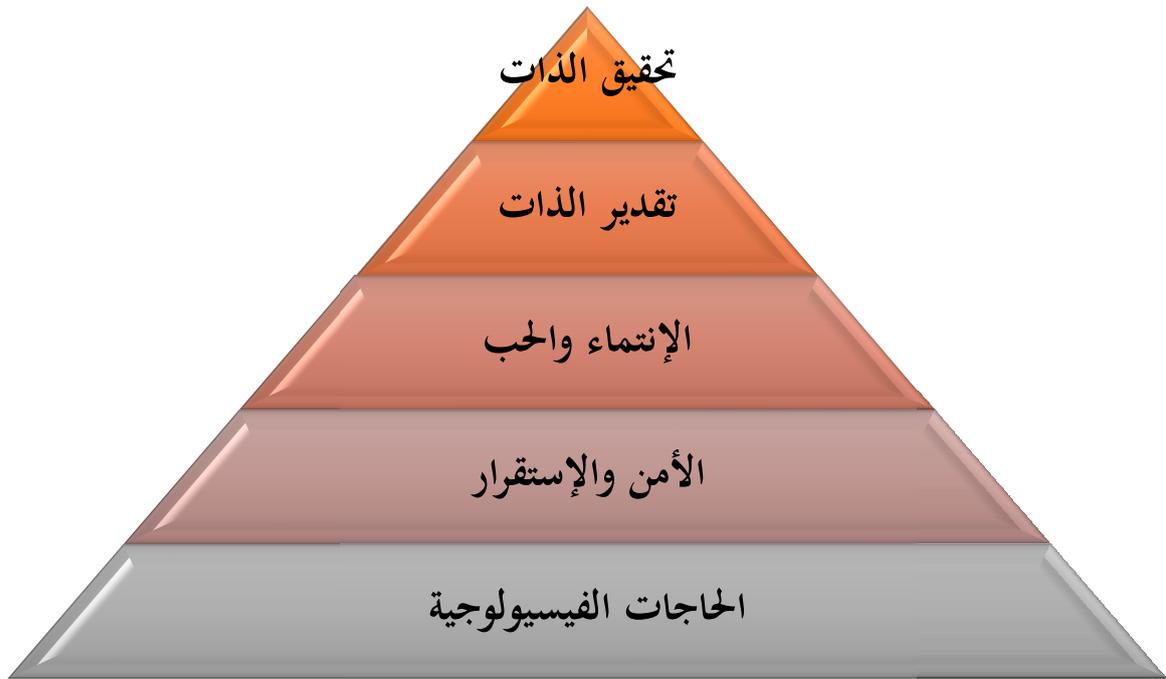
1. شعور الفرد بأن الآخرين يتقبلونه ويحبونه وينظرون إليه ويعاملونه في دفاء ومودة.
2. شعور الفرد بالانتماء وإحساسه بأن له مكانا في الجماعة.
3. شعور الفرد بالسلامة وندرة الخطر والتهديد والقلق (الزبيدي، 2021، ص.29).

هذه المكونات الثلاثة عندما تتحقق أي عندما تشبع هذه الحاجات الثلاثة يتأسس الشعور بالأمن النفسي

كما هي موضحة في الجدول (01):

من لا يتوفر لديه الشعور بالأمن النفسي	من يتوفر لديه الشعور بالأمن النفسي
شعور الفرد بأنه غير محبوب وبأن الآخرين لا يحملون له المودة وبأنه مكروه ومحتقر	الشعور بمحبة الآخرين وتقبلهم للفرد ومعاملتهم بدفء ومودة
شعور الفرد بالعزلة والانفراد	شعور الفرد بالانتماء وبأنه له مكانا في الجماعة
شعور الفرد بالخطر والقلق في معظم الحالات	شعور الفرد بالسلامة والاطمئنان وندرة الشعور بالخطر والتهديد والقلق

فتحقيق الأمن النفسي يقتضي ان يشعر الفرد أنه متقبل ومحبوب من المحيط الاجتماعي. وأن يشعر بالانتماء والألفة مع العالم الذي يعد مكانا آمنا وداغفا وبعيدا عن الخطر. ويتسم الفرد الأمن بصفة عامة ألا وهي الإيجابية والتفاؤل وتوقع الخير. والميل الى التعامل بصدق ومودة مع الآخرين، لديه القدرة على التكيف مع المحيط الاجتماعي ولا يتمركز حول ذاته، بل يشعر بالسعادة والرضا ويتقبل الآخرين ويتسامح معهم، كما يتقبل ذاته ويتسامح معها(نادر، 2011، ص.106).



الشكل رقم "1" هرم الحاجات حسب "ماسلو"

ومن خلال هذه الأبعاد وضع "ماسلو" أربعة عشر مؤشرا اعتبرها دالة على إحساسالفرد بالأمن النفسي، وتتلخص هذه المؤشرات فيما يلي:

- الشعور بمحبة الآخرين وقبولهم.
- الشعور بالعالم كوطن، والانتماء والمكانة بين المجموعة.
- مشاعر الأمان، وندرة مشاعر التهديد والقلق.
- إدراك العالم بدفء ومسرة، حيث يستطيع الناس العيش بأخوة وصدقة.
- إدراك البشر بصفاتهم الخيرة من حيث الجوهر، وبصفتهم ودودين وخيرين.
- مشاعر الصداقة والثقة نحو الآخرين، حيث التسامح وقلة العدوانية، ومشاعر المودة مع الآخرين.
- الاتجاه نحو توقع الخير والإحساس بالتفاؤل بشكل عام.
- الميل للسعادة والقناعة.
- مشاعر الهدوء والراحة والاسترخاء وانتفاء الصراع والاستقرار الانفعالي.
- الميل للانطلاق من خارج الذات، والقدرة على التفاعل مع العالم ومشكلاته بموضوعية دون التمرکز حول الذات.
- تقبل الذات والتسامح معها وتفهم الاندفاعات الشخصية.
- الرغبة بامتلاك القوة والكفاية في مواجهة المشكلات بدلا من الرغبة في السيطرة على الآخرين.
- الخلو النسبي من الاضطرابات العصائية او الذهانية والقدرة على مواجهة الواقع(عيوج، 2021، ص.118).

4- الحاجة للأمن النفسي:

الحاجة إلى الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية، ومن أهم دوافع السلوك طوال الحياة، وهي من الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السوي والتوافق النفسي والصحة النفسية من الفرد، حيث يذكر زهران أن الحاجة إلى الأمن هي محرك الفرد لتحقيق أمنه، وترتبط ارتباطا وثيقا بغريزة المحافظة على البقاء وتتضمن الحاجة إلى الأمن الحاجة إلى شعور الفرد بأنه يعيش في بيئة صديقة، مشبعة للحاجات وأن الآخرين يحبونه ويحترمونه ويقبلونه داخل الجماعة، وأنه مستقر وآمن أسريا، ومتوافق اجتماعيا، وأنه مستقر في سكن مناسب وله مورد رزق

مستمر، وأنه آمن وصحيح جسميا ونفسيا، وأنه يتجنب الخطر ويلتزم الحذر ويتعامل مع الأزمات والكوارث الطبيعية بحكمة، ويشعر بالثقة والاطمئنان والأمن والأمان.

حيث أن الشعور بالأمن النفسي من أهم الدعائم التي تتركز عليها الصحة النفسية، وأنه من السمات المميزة للسلوك السوي الذي لا ينفي الشعور بالقلق والخوف والصراع بصورة متوقعة من أجل إزالة مصادره ومسبباته والعودة إلى حالة الاتزان النفسي، لذا يتضح أن الأمن النفسي لا يكون ثابتا مطلقا وإنما يميل إلى الثبات النسبي حسب الظروف المحيطة. وأن انعدام الشعور بالأمن قد يكون سببا في حدوث الاضطرابات النفسية، أو قيام الفرد بسلوك عدواني اتجاه مصادر إحباطه حاجته إلى الأمن وقيامه باتخاذ أنماط سلوكية غير سوية من أجل الحصول على الأمن الذي يفتقر إليه أو الانطواء على النفس أو الرضوخ واللجوء على الاستجداء والتوسل والتملق من أجل المحافظة على أمنه، وأن تأثير انعدام الأمن يختلف من شخص إلى آخر ومن مرحلة عمرية إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر، ولتحقيق الأمن النفسي يتعين على الفرد مايلي:

- إشباع الحاجات الأولية للفرد أساسا هاما في تحقيق الأمن والطمأنينة النفسية.
- الثقة بالنفس والآخرين.
- تقدير الذات.
- العمل على كسب رضا الناس وحبهم ومساندتهم الاجتماعية والعاطفية.
- الاعتراف بالنقص وعدم الكمال.
- معرفة حقيقة الواقع (الكندري، 2017، ص 306-307).

5- العوامل المؤثرة في الأمن النفسي:

1. الإيمان بالله والتمسك بتعاليم الدين: حيث يجعل الإنسان في مأمن من الخوف والقلق.
2. التنشئة الاجتماعية: فأساليب التنشئة الاجتماعية السوية مثل التسامح والتقبل والتعاون والاحترام تنمي الإحساس بالأمن النفسي.
3. المساندة الاجتماعية: فعندما يشعر الفرد أن هناك من يشد أزره ويقف بجانبه ويساعده في اجتياز المحن والصعاب والعقبات ينمو لديه الإحساس بالأمن.
4. المرونة الفكرية: يرتبط الإحساس بالأمن إيجابيا بالتفكير والمرونة الفكرية وذلك في إطار المبادئ والقوانين وما يقره المجتمع والدين.

5. **الصحة الجسمية:** إن الصحة الجسمية ترتبط إيجابيا بالأمن حيث الإحساس بالقوة والقدرة على التحمل والمواجهة والتفاعل مع الأحداث بصبر ومثابرة ومقاومة.
6. **الصحة النفسية:** تقوي الصحة النفسية والتمتع بها مع الإحساس بالأمن لدى الإنسان حيث التوافق مع النفس والمجتمع والثقة بالنفس والأفكار الإبداعية والمبتكرة والنضج الانفعالي، والاستمتاع بالحياة بكافة مظاهرها.
7. **العوامل الاقتصادية:** فالدخل المادي للأفراد يحقق إشباع الحاجات والدوافع ويبي الاحتياجات المادية والجسدية ويؤمن القوت وضرورات الحياة، كما أن الدخل الاقتصادي يجعل الفرد آمن من حيث يومه وغده وحاضره ومستقبله ومستقبل أولاده.
8. **الاستقرار الأسري والاجتماعي:** فالاستقرار الأسري والاجتماعي يجعل الإنسان أكثر إحساسا بالأمن (خطاب، 2017، ص.469).

6- نظريات الأمن النفسي:

2. **نظرية التحليل النفسي:** يرى سيغموند فرويد أن هناك بناءات للشخصية وتتمثل في:
- الشعور: ويمثل الجزء الواعي من العقل، ويشمل الجزء الأكبر من "الأنا" العمليات العقلية الواعية.
 - ما قبل الشعور: ويحتوي على تلك الخبرات التي لا تكون في مركز الوعي إلا أنه يمكن استرجاعها بشيء من الجهد وأيضا الخبرات في طريقها إلى الكبت.
 - اللاشعور: يعد الجزء الأهم من وجهة نظر فرويد، حيث يمثل الجزء الأعمق من العقل والبعيد عن الوعي حيث تكون محتوياته لا شعورية وعادة ما ترتبط بالأمور الماضية والتي ترتبط عادة بالمركبات الأوديبية المرتبطة بالجن والعدوان، التي حولت عن طريق ميكانيزمات الدفاع (الكبت) من حيز الوعي إلى حيز اللاوعي أو اللاشعور، وبذلك فإن الفرد يولد مزودا بغرائز ودوافع معينة، وإن الحياة عبارة عن سلسلة من الصراعات تعقبها اشباعات أو احباطات، وعليه فإن الفرد في صراع بين دوافعه الشخصية التي لا يقبلها المجتمع من جهة والمطالب الاجتماعية من جهة أخرى، ويذكر:
 - الدوافع الأولى: تمثل دوافع الحياة والبقاء ويتبلور حول الدوافع الجنسية.
 - الدوافع الثانية: تمثل دوافع الموت ويتبلور حول الدوافع العدوانية.

حيث أشارت زينب سليم (1998)، إلى أن فرويد قد أكد على أهمية الخبرات التي يتعرض لها الطفل خلال سنوات الطفولة المبكرة، والدور الحاسم التي تلعبه في إرساء الخصائص الأساسية لبناء الشخصية، ويرى أن

الشخصية يكتمل القدر الأكبر فيها عند نهاية السنة الخامسة من العمر، كما أكد فرويد على أهمية المرحلة الفمية والشرجية في تشكيل سمات الشخصية الطفل، وأن للأمم دورا مهما في هذه المرحلة، فإذا أحاطت الأم بطفلها بجو من الأمان النفسي وكانت محبة وعطوفة وحنونة كان لذلك أثره على شخصيته مستقبلا.

2. نظرية أريكسون:

أشار جابر عبد الحميد (1990) إلى أن أريكسون قد أوضح أن نمو الفرد يتم من خلال مراحل بانتقاله من مرحلة إلى أخرى ويرى أن كل مرحلة من مراحل النمو تبني على حل الصراعات النفسية والاجتماعية السابقة، ويؤكد أريكسون أن إحساس الفرد بالثقة في مراحل نموه الأولى فيمن حوله يكون له الثقة في العالم المحيط به ويدرك أن المحيطين به أفراد يعاملونه بالعطف والحب والرعاية وبالتالي يشعر بالأمان والطمأنينة، وأن الطفل يكتسب الشعور بالأمان من الأم حيث تقدم له الرعاية والحب والقبول، وهذه الرعاية تمدد بالأمان والطمأنينة وتجعله يشعر بهما في العالم المحيط به، وينتقل هذا الإحساس إلى باقي الأفراد من حوله (الفار، 2016، ص ص. 51-52).

3. المنظور الإسلامي:

أخذ الأمان النفسي من القرآن الكريم مفهومه من آيات القرآن كله، وهو لا يقتصر على التزام البعض منها، إذ القرآن الكريم كلام الله تعالى الخالق لهذه النفس، والعلم بخلجاتها وأسرارها، والأمان النفسي هو الحالة النفسية الحاصلة بفضل الله، تعالى من الطمأنينة والاستقرار والسكينة، والتحرر من القلق والمخاوف، وعندما تطمئن النفس إلى خالقها ترقى في سلم الأمان، فيحيا صاحبها حياة مطمئنة لا تعرف الخوف أو القلق بعيدة عن الاضطرابات التي تلاحق غيرها مما فقدوا تلك الخاصية القيمة، وهي الطمأنينة من مخاوف الدنيا ومصائبها تراها راجية نعيم الآخرة قال عز وجل: " يا أيها النفس المطمئنة إرجعي إلى ربك راضية مرضية(28) فادخلي في عبادي(29) وادخلي جنتي(30) سورة الفجر الآية 26-30.

إن أساس تحقيق الأمان في الدنيا والآخرة للمؤمنين هو الأمان والعمل الصالح، فتوفر هذا الأساس يحقق الأمان للمؤمنين في الدنيا بعد الخوف، والتمكن بعد الضعف. وبصفة عامة فإن القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة هما خير منبع يستقي الفرد منه اطمئنانه، ويستمد منه قوة إرادته، فالطمأنينة النفسية هي حصيلة الخبرات والمواقف الحياتية وتتحدد برضا الله ورضا النفس والتحرر من الصراعات والضغوط والآلام النفسية(بن السايح، 2018، ص 327).

ولالأمن النفسي مقومات في الإسلام:

- الإيمان العميق: فالإيمان العميق بالله تعالى، ومعينه لعبيده المؤمنين، وتثبيتته لهم في الشدائد، وإعانته إياهم في النوائب يكسب المؤمنين أماناً واطمئناناً عجيبيين.
- التوكل على الله: فهو طريقة المؤمنين والصالحين، وهو صلة عظمى بالله تبارك وتعالى رب العالمين، لا غنى لعبده عنه أراد تحقيق أمن نفسه والابتعاد عن كل ما يشوش فكره. ودين الإسلام يتميز عن كل الأديان والمذاهب بهذه العبادة الرائعة والخصلة العظيمة التي لا يعرفها من الناس أحد اليوم إلا المسلمون.
- ذكر الله تبارك وتعالى: وورد في كتاب الله ما يدل على ذلك، فقد قال سبحانه: "الذين آمنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب" سورة الرعد الآية 28.
- الدعاء: والمطلوب أن يتعلق المؤمن بالدعاء في أحوال الرخاء حتى يستجيب له الله في الشدائد(الشريف، 2004، ص 14 - 35).

الخلاصة:

تناولنا من خلال هذا الفصل الإطار النظري للأمن النفسي والذي يعتبر قاعدة أساسية في اكتمال الجانب النفسي السوي للفرد وقدرته التامة على استيعاب الصدمات اليومية وتعامله معها بالشكل المعقول الأمر الذي يؤدي به استمرارية العيش في يومه دون الخضوع إلى الصراع الداخلي وبالتالي احتمالية انعكاسه على العالم الخارجي من خلال إسقاطه على الأفراد والجماعة المحيطة به.



الفصل الثالث
الأداء الوظيفي

تمهيد:

إن الأداء الوظيفي أخذ حيزا كبيرا من اهتمام وتفكير أصحاب القرار لما له من أثر كبير على أداء المؤسسة وإنتاجيتها؛ لأن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يعتمد إلى درجة كبيرة على كفاءة القوى البشرية العاملة بها. وإن إدارة القوى البشرية العاملة وحسن أدائها يحقق أهداف المؤسسة ويؤدي إلى تحسنها المستمر ويحقق الفاعلية الأعلى لها. ويعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الرئيسية بل والأساسية في علم الإدارة والسلوك الإداري.

ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي لبحثنا هذا سنتطرق من خلال هذا الفصل المكون من ثلاث مباحث، إلى ماهية الأداء الوظيفي مفهومه، عناصره، نظرياته، أهميته، محدداته، أبعاده، العوامل المؤثرة على الأداء، طرق تحسينه وفي المبحث الثاني سنتطرق إلى إدارة الأداء الوظيفي الذي يضم مفهومها وأنواعها ومكوناتها، أما بالنسبة للمبحث الثالث فسننتظر من خلاله إلى عملية تقييم الأداء الوظيفي مفهومها وأهميتها وأهدافها وأخيرا طرق تقييم الأداء الوظيفي.

أولا: ماهية الأداء الوظيفي:

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء في اللغة: أدى تأدية، أوصله وقضاه، وتأدية له من حقه أي قضيته.

حيث عرفه كود (Good): الأداء على انه "الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته".

أما "ولسن" و"وسترن" (and Western Wilson): فقد عرفا الأداء على أنه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة، ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا إلى "النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة".

في حين يرى الخزامي: بأن الأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة.

وقد عرف هلال: الأداء بأنه "سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به".

أما "أرنولد" و"فيلد مان فيران" (Arnold and Feldman): أن الأداء عبارة عن مقدار التأثير، الإيجابي للموظفين تجاه أعمالهم في المؤسسات التي يعملون فيها.

ويرى "كاستك" وآخرون (Castka): بأن الأداء عبارة عن استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي، بمعنى أن إجمالي أداء جميع أعضاء المنظمة يصف عملية أداء المنظمة ككل.

ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والانجاز والأداء، ويرون أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الانجاز: هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء: هو التفاعل بين السلوك والانجاز، أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا.

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لمفهوم الأداء الوظيفي، فإنه يمكننا القول مالك إجماع واضح من قبل الباحثين أن الأداء الوظيفي عبارة عن غاية أو يراد الوصول إليه ومن زاوية أخرى نلاحظ أن هنالك مناظير وزوايا متباينة نظر إلى الأداء الوظيفي؛ فالبعض يتناوله من خلال أداء الفرد، أو أداء فريق الجماعة)، والبعض الآخر يتناوله من خلال النظر إلى أداء المؤسسة ككل.

ولغايات هذه الدراسة يمكننا تعريف الأداء الوظيفي على أنه مجموعة من أنماط السلوك الأدائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن التفاعل والاتصال مع بقية أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة، والإبداع والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل. ويعكس الأداء الوظيفي ولاء الموظف المؤسسة. كما يمثل أداء الأفراد أداء الأقسام التي ينتمون إليها وبالتالي يعكس أداء المؤسسة ككل، ومن ثم فإن الأداء الوظيفي عبارة عن:

1. جهد يهدف إلى تحويل المدخلات إلى المخرجات.
2. جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة.
3. سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.
4. سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة.
5. استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال (حسين، 2001، ص ص. 90-92).

2- عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين. ومن هذه المساهمات ما ذكره (درة) وذلك بالإشارة إلى عناصر الأداء التالية:

- 1- كفايات الموظف: وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداة فعالاً يقوم به ذلك الموظف.
- 2- متطلبات العمل الوظيفية: وتشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
- 3- بيئة التنظيم: وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزة الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.
- 4- محددات ومعايير الأداء الوظيفي: يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها(مصطفى، 2018، ص ص. 80-81).

3- نظريات الأداء الوظيفي:

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإدارية وجه انتباه الدارسين والباحثين على بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والتنظيم (المؤسسة)، وفيما يلي سيتم مناقشة بعض النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي وتحلل مكوناته.

1. نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر "فريدريك تايلور" (F) Taylor من أبرز ممثلي هذه النظرية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والنتائج اليومي المتوقع

للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج، ولقد أوصت هذه النظرية على ضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة الأداء العمل، هذا وتبنت هذه النظرية المعيار العلمي المبني على أساس دراسة الوقت والحركة.

2. نظرية التقسيم الإداري:

ومن أبرز روادها "هنري فابول" (Fayol)، وتركز هذه النظرية على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تنهض بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف، وتبرز أيضا هيكل التسلسل الإداري حيث تتدفق السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة عملية التفويض.

3. النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني "ماكس ويبر" (Weber) حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب انسياب السلطة داخل تلك التنظيمات، وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقا للتعليمات التي تنساب إليهم في حدود الأوامر المشددة، والتي تتلخص في مفهوم اصعد بما تؤمر".

هذا وإن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية، بقدر اهتماماته بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية، مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء.

4. نظرية العلاقات الإنسانية:

يعتبر "التون مايو" هو رائد النظرية، وضعها من خلال خبراته ودراساته وممارساته الإدارية في شركة ويسترن الكتيك في الولايات المتحدة، ونفذ مع زملائه سلسلة أبحاث عرفت فيما بعد بسلسلة دراسات هو ثورن الشهيرة، وكان الغرض من هذه الدراسات هو تأثير عدد من المتغيرات المادية كالإضاءة، وظروف العمل، وفترت الراحة على إنتاجية العاملين، وفحوى هذه الدراسة هو معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين الحوافز الاقتصادية والظروف المادية لمكان العمل وإنتاجية العاملين وبعد سلسلة من الأبحاث المعرفة تأثير الإضاءة والضوضاء والحرارة وغيرها، تبين أن تأثير هذه العوامل لا يرتبط بعلاقة من نوع محدد، الأمر الذي دفع الباحثين إلى الاعتقاد بأن هناك عوامل غير مرئية تساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، وليس الظروف المادية والحوافز الاقتصادية وحدها، ومن أهم أفكار تلك الدراسات في هذه النظرية نجد الدراسة التي قام بها

"كبرت ليون" (K. Lewin) والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة وأثرها في تحفيز المرؤوسين على الأداء الجيد.

5. نظرية العدالة:

تشير نظرية العدالة التي وضعها "ستيسي آدمز" (Adams) على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المؤسسة، ويقاس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف.

وتتضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي، حين يشعر العاملون بأن مكافئات المؤسسة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة، موزعة بالتساوي بينهم وفقا لجدارتهم ودرجة استحقاق كل واحد منهم.

لقد تميزت النظريات المذكورة كل على حدى بخاصية تميزها عن الأخرى، حيث نجد أن نظرية الإدارة العلمية ركزت على ضرورة الاختيار العلمي للعاملين مما يسهم في طريقة أداء العمل لديهم، أما بالنسبة لنظرية التقسيم الإداري فقد ركزت على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل وتقسيمه وهو ما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف ووجهت لها انتقادات في أنها تولي اهتماما كبيرا لمشاكل العمال، وعلى عكسها نجد أن النظرية البيروقراطية التي خصت بهيكل السلطة لم تهتم بزيادة الإنتاجية، بقدر اهتمامها بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية، مع إهمال الجانب الإنساني وهو ما ركزت عليه نظرية العلاقات الإنسانية في الاهتمام جوانب الإنسانية والاجتماعية داخل المؤسسات أو المنشآت، ونجد نظرية العدالة التي يقاس الفرد خلالها درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة جهوده في العمل والمكافآت والحوافز التي يحصل بالمقارنة مع أمثاله من العاملين في نفس المستوى والظروف، وعلى ضوء كل هذه النظريات علينا معرفة أساليب ونماذج تحسين الأداء (حساني، 2019، ص. 130-132).

4- أهمية الأداء الوظيفي:

ترجع أهمية الأداء الوظيفي للموظفين إلى أهمية العنصر البشري نفسه فهو أحد المقومات الأساسية للعملية الإنتاجية لأي منظمة سواء كانت تعمل في القطاع العام أو تعمل في القطاع الخاص، فالموظف القادر على التعامل مع ضغوط العمل ومشكلات الوقت والعمل بروح الفريق هو الموظف القادر على الأداء والإنتاج وتطوير أعمال المنظمة لتحقيق أهدافها بعيدة المدى، ويمكن إرجاع أهمية أداء العاملين في المؤسسة إلى:

1. إن الأفراد هم الذين يتحكمون في العمليات التكنولوجية وترشيد استخدام الإمكانيات اللازمة وتوجيهها.
2. يتمتع الأفراد بالمعارف، المهارات والقدرات الخاصة التي تمكنهم من الإبداع التجديد وبناء استراتيجيات رائحة للمؤسسة.
3. امتلاك المورد البشري السرعة الاستجابة لمتطلبات الزبائن وسرعة تقليص وقت الاستخدام.
4. تعتبر الموارد البشرية طاقة فكرية متجددة ومصدر للمعلومات إذا أحسنت المؤسسة الاستثمار فيها، يمكنها أن تحقق مكاسب طويلة المدى.
5. تميز الموارد البشرية بالليونة العالية بمنحها القدرة على مواكبة التغيرات وسبق التطورات أحيانا.
6. تحكم الأفراد في الإمكانيات المادية الأخرى للعملية الإنتاجية (قسول، أنساعد، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ص. 101).

5- محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به، ويمكن أن تصنف هذه القوى إلى عوامل أساسية وأخرى جزئية، حيث يشير الكثير من الباحثين أن مستوى الأداء الوظيفي يتحدد بتفاعل عاملين رئيسيين معا وهما المقدرة على العمل والرغبة في العمل، وتحدد العلاقة بينهما من حيث تأثيرها على مستوى الأداء بالشكل الآتي:

- مستوى الأداء المقدر على العمل \times الرغبة في العمل أي أن تأثير المقدرة على العمل في مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرة الشخص على القيام بالعمل.

وقد وضع "بورتير" (Porter) وزميله "ادوارد لولير" (Lawler) سنة 1968م نموذجا نظريا يقوم على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي تتكون من ثلاث عوامل رئيسية هي:

1. الجهد المبذول: الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل أو درجة دافعيته التي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومتراطة بعضها ببعض كالأجور والمكافآت عدالة العائدة فرص التطور والترقية المتاحة للفرد، نمط القيادة أو الإشراف الظروف المادية، المكانة الوظيفية، طبيعة العلاقات داخل التنظيم، تضخم العمالة، تحديد أهداف الأداء، محتوى العمل وتنوع المهام.

2. قدرات الفرد وخبراته السابقة: التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول، ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات.

3. إدراك الفرد لدوره الوظيفي: ويشمل تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة.

بالتالي فالأداء الوظيفي للفرد يتحدد بتفاعل وامتزاج دافعيته، قدراته وإدراكه لدوره، ولا يوجد عامل أهم من آخر فكل العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد مستوى الأداء (عبد الفتاح، مجلة الاقتصاد والمجتمع، ص ص. 57-58).

6- أبعاد الأداء الوظيفي:

اتفقت العديد من الدراسات والأبحاث على أن الأداء الوظيفي قد يقسم إلى قسمين حسب ما اقترحه كذلك Motowidlo & Borman وهما: أداء المهمة والأداء السياقي والتي طالما اعتبرهما العديد من الباحثين أنما يمثلان في حد ذاتهما أبعاد الأداء الوظيفي:

أولاً - أداء المهمة (Task performance): يتم تعريف أداء المهمة على أنه الفعالية التي يؤدي من خلالها شاغلوا الوظائف الأنشطة التي تساهم في الجوهر التقني للمؤسسة إما بشكل مباشر عن طريق تنفيذ جزء من عملياتها التكنولوجية، أو بشكل غير مباشر من خلال تزويدها بالمواد أو الخدمات الضرورية بشكل مشابه جداً ويتألف أداء المهمة " من سلوكيات الوظيفة الصريحة والتي تشمل مسؤوليات الوظيفة الأساسية المعينة كجزء من الوصف الوظيفي"، ويشير befert & hattrup إلى أن أداء المهمة يتضمن ثلاث جوانب من السلوكيات:

الجانب الأول يعكس الأنشطة التحويلية الأساسية كالقيام بالواجبات المتعلقة بالوظيفة مثلاً والثاني يعكس الجوانب التي تخدم الأنشطة التحويلية الأخر كقلة أخطاء العمل مثلاً، وأما الجانب الثالث فيتعلق بالاتصالات المكتوبة والشفهية التي توصل المعلومة لتأدية المهمة.

ثانياً - الأداء السياقي (Contextual Performance): تلك السلوكيات التي تساهم في فعالية المنظمة من خلال توفير بيئة جيدة يمكن أن يحدث فيها أداء المهام. ويتضمن الأداء السياقي سلوكيات مثل:

1. الإصرار على الحماس.

2. بذل جهد إضافي حسب الضرورة لإكمال أنشطة المهمة الخاصة بالفرد بنجاح.
3. التطوع للقيام بأنشطة مهمة ليست جزءا رسميا من الوظيفة.
4. المساعدة والتعاون مع الآخرين.
5. إتباع القواعد والإجراءات التنظيمية.
6. تأييد ودعم والدفاع عن أهداف المنظمة.

يشير الأداء السياقي إلى الأنشطة التي تعزز رفاهية الفعالية التنظيمية الشاملة دون القلق بشأن ما إذا كان المرؤوسون يكفون أم لا، فالأداء السياقي مهم لفعالية علاقات العمل ويتجلى في سلوكيات مثل التطوع لأداء الأنشطة غير الرسمية جزء من الوظيفة ومساعدة الآخرين على إنجاز مهامهم، يطلب من الأعضاء التواصل بفعالية مع الآخرين وأداء الأنشطة التي تتجاوز الوصف الوظيفي من أجل العمل بشكل جيد في المنظمات وإقامة علاقات عمل فعالة (حسن، مجلة الكلية الإسلامية، ص ص. 689-690).

7- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يرى (درة والصباغ) أن العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي تتلخص في النقاط التالية:

عوامل إدارية تنظيمية:

- غياب المناخ المناسب الداعم للعمل والإنتاجية في المنظمة.
- حدوث صراعات بين الموظفين ورؤسائهم، وبين الموظفين أنفسهم.
- عدم تحديد المهام الوظيفية بدقة.
- الإشراف السيء.
- النقص في التدريب.
- عدم تحديد واجبات الموظفين.
- نقص الموارد المادية والظروف المناسبة للعمل.

عوامل بيئية خارجية:

- الصراع بن القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين تلك السائدة في المجتمع.
- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل.

● التشريعات الحكومية.

● سياسات النقابات.

● الاضطراب السياسي.

عوامل تتعلق بالموظف:

● نقص في رغبته ودافعيته.

● ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية.

● تغيب مستمر عن العمل.

● مشكلات عائلية.

كما يمكن كذلك إدراج عوامل أخرى بالإضافة إلى ما سبق كمؤثرات في على الأداء الوظيفي مثل:

عوامل داخلية:

● العنصر البشري: يشكل أهم مورد في المنظمة فنمو تنافسية وتطور المنظمة مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها وقدراتها على الانسجام في الجماعة ومدى العناية التي تعطيها لتنمية وتطوير ممتلكاتها والعمل على إيجاد وتنمية الدافع لديها لبذل جهد أكبر وأداء أفضل.

● الإدارة: للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المنظمة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء.

● التنظيم: يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقا للتخصصات على العاملين، إن درجة التنظيم وإحداث المتغيرات اللازمة وفقا للمستجدات في نظم وأساليب العمل والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن يؤثر على الأداء، لذا فالمرونة في أي تنظيم مطلوبة بشكل يجعله قابل للتغيير وفق المستجدات الراهنة.

● بيئة العمل: تشير إلى مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأدية وظيفته، إن عدم الانتظام في العمل والانسحاب يعود سببه الرئيسي السلبية بيئة العمل، بل وفي بعض الأحيان إلى عدم اتساق ترتيب مكان الموظف في بيئة العمل المادية مع إجراءات العمل بعد من مظاهر سلبية بيئة العمل كذلك.

- العوامل الفنية: حيث تؤثر العوامل التكنولوجية من آلات ومعدات ووسائل اتصال وغيرها تأثيراً كبيراً على الأداء الفردي.

عوامل خارجية:

- البيئة الاجتماعية والثقافية: مثل العادات والتقاليد الموروثة والعرف وأمور الدين والمستوى التعليمي ومدى تقدير الأفراد التعليم ورغبتهم في الحصول عليه.
- البيئة الاقتصادية: الإطار العام لاقتصاد الدولة (حر، موجه)، الاستقرار الاقتصادي (أحمد، 2018، ص 39-40).

8- طرق تحسين الأداء الوظيفي:

يحدد " هاينز " (Haynes) ثلاثة مداخل لتحسين الأداء وهي:

1) تحسين الموظف.

يرى " هاينز " أن تحسين الموظف أكثر الحوامل صعوبة في التغيير من بين العوامل الثلاثة المذكورة، وإذا تم التأكد بعد تحليل الأداء كاملاً بأن الموظف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء فهناك عدة وسائل الأحداث التحسين في أداء الموظف وهي:

1. الوسيلة الأولى: وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل وإدراك حقيقة بأنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف وتركيز جهود التحسين في الأداء من خلال أساليب الاستفادة ما لدى الموظف من مواهب جديدة أو ضعيفة وتنميتها.
2. الوسيلة الثانية: تتمثل في التركيز على المرغوب بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد بامتياز وأن وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم والعمل الذي يؤدي في المنظمة أو في الإدارة.

3. الوسيلة الثالثة: الربط بالأهداف الشخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة منسجمة مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف.

(2) تحسين الوظيفة:

يؤكد " هاينز " أن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصا لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت مملة أو مثبطة للهمم أو إذا كانت تفوق مهارات الموظف أو احتوائها على مهام غير مناسبة أو غير ضرورية فإنها تؤدي إلى تدني مستوى الأداء، ويعتبر " هاينز " أن نقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة خصوصا مع الاستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها وتكرار أداء مهام خاصة بإدارة بأخرى بين إدارات أو أقسام داخل المنظمة بسبب عدم ثقة الإدارات والأقسام فيما بينها في أداء المهام على وجه صحيح وعلى ذلك يجب تقليص الوظيفة إلى عناصرها الأساسية فقط.

(3) تحسين الموقف:

برى " هاينز " أن الموقف أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصا للتغيير الذي قد يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي تم بها تنظيم المجموعة فريق العمل ومدى مناسبة ووضوح خطوط الاتصال والمسؤولية وفعالية التفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع العميل المستفيد من الخدمة و يضيف أن عمل جداول للعمل وتغييرها بما يناسب خدمة ومصلحة العمل بالإضافة إلى إيجاد أسلوب الإشراف المناسب من خلال تحقيق درجة مناسبة من التناسق بين الأسلوب الإشرافي وبين مستوى الرشد الذي يتمتع به الموظفين، فإذا انحرف الأسلوب الإشرافي عما هو مألوف أو مناسب أو كان هناك قصور في التوجيه فإن ذلك سيؤدي إلى تثبيط همة الموظف.

ومن الأمور التي يجب مراعاتها في الإشراف الإداري ولها دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي درجة اهتمام المشرف بالاتصالات ومقدار تفويضه للسلطة ومعايير الأداء التي يضعها ومدى متابعته للأعمال أثناء الإنجاز وإلى

أي مدى يسمح أو يشجع المشرف موظفيه على تحمل المخاطر، ويرى هاينز إنه إذا أريد التخطيط لتحسين الأداء بنجاح فيجب أن يعالج بأساليب لا تؤدي إلى تحطيم نفسية الموظف (مصطفى، 2018، ص ص. 82-86).

ثانياً: ماهية إدارة الأداء الوظيفي

1- مفهوم إدارة الأداء الوظيفي:

يمكن تعريف إدارة الأداء الوظيفي بأنها عملية مستمرة تنطوي على تحديد مستوى الأداء الوظيفي المطلوب الالتزام به من الموظف، وقياسه، وتطويره، وذلك من خلال العمل على ربط أهداف الموظف بأهداف المنظمة ورسالتها.

في ضوء التعريف السابق، يمكننا القول بأن إدارة الأداء تنطوي على أمرين إثنين، هما:

1. الاستمرارية: بمعنى أن إدارة الأداء هي عبارة عن عملية لا تنتهي، وتنطوي على وضع أهداف الأداء، ومراقبة درجة التقدم في تحقيقها، وتقديم التغذية العكسية للموظف بخصوص مستوى أدائه، فضلاً عن إرشاده بصورة مستمرة، ومن ثم العمل على وضع أهداف جديدة.
2. الارتباط بالأهداف التنظيمية: بمعنى أنه يتوجب على المدير التأكد من أن الأنشطة التي يؤديها مرؤوسيه، والمخرجات التي يحققونها، منسجمة تماماً مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، بما يساعدها في اكتساب الميزة التنافسية.

وهذا يعني أن عملية إدارة الأداء الوظيفي تعمل على الربط المباشر بين الأداء الوظيفي للعاملين، والأهداف التنظيمية.

وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التمييز بين إدارة الأداء وتقييم الأداء، ذلك أن تقييم الأداء الوظيفي يشير إلى عملية المراجعة الدورية لأداء الموظف بين فترة وأخرى، وهو بهذا المعنى يشكل إحدى المراحل التي تنطوي عليها عملية إدارة الأداء. بمعنى أن تقييم الأداء الوظيفي يقتصر على عملية المراجعة الدورية السنوية للأداء الوظيفي، دون

أن ينطوي ذلك على بذل الجهود اللازمة لتقديم التغذية العكسية للموظف حول مستوى أدائه، وإرشاده بصورة مستمرة، بغرض العمل على التحسين المستمر لمستوى أدائه.

من جهة أخرى، يمكن القول بأن أنظمة إدارة الأداء التي لا تعمل على توضيح مساهمات الأفراد في تحقيق الأهداف التنظيمية، لا تعتبر أنظمة فعالة في إدارة الأداء الوظيفي، ذلك أن إيجاد ارتباط مباشر بين أهداف الأداء الفردي والأهداف التنظيمية، يعمل على توفير فهم مشترك بخصوص الأهداف المطلوب تحقيقها، وكيفية تحقيقها (عبد المحسن، 2019، ص ص. 10-11).

2- أنواع إدارة الأداء الوظيفي:

تختلف إدارة الأداء من حيث المدى الزمني لتضم:

1. إدارة الأداء الطويل المدى: ويجري العمل به على أساس سنوي أو كل أشهر أو على أساس ربع سنوي، حيث تتم متابعة الأداء بالاستعانة بالنظم الموضوعية لهذا الغرض والحصول على نتائج سريعة وفعالة.
2. إدارة الأداء القصير المدى: ويجري العمل به على أساس شهري أو أسبوعي، حيث يحتوي هذا النوع من الإدارة على متابعة الأداء بشكل مفصل.
3. الأداء الإداري (الآني): ويجري عادة على أساس اليوم والساعة والدقيقة لكي يتم ضبط أداء في الخطة وتتخذ الإجراءات اللازمة لتصحيح الأخطاء والانحرافات آنيا وبسرعة (مجيد، 2020، ص. 34).

3- مكونات إدارة الأداء الوظيفي:

تتضمن مكونات الأداء ما يلي:

1. جميع جوانب العمل في المنظمة.
2. التطوير المستمر واستخدام العمل المتواصل للتحديث والإبداع والابتكار وطرح الأفكار الإيجابية الجديدة.
3. إدارة السلوك وتتطلب ضمان تشجيع العاملين على التصرف بسلوكية وتعزز علاقات العمل نحو الأفضل.

وينجم عن هذه المكونات فوائد عدة تتلخص بما يلي:

1. زيادة معرفة العاملين وإدراكهم لما هو متوقع منهم من الأنشطة والأعمال.
2. تنمية المهارات اللازمة لتلبية هذه التوقعات وتوفير البيئة المناسبة لازدهارها.
3. مراجعة ودراسة أهداف المنظمة باستمرار (مجيد، 2020، ص. 34).

ثالثاً: ماهية تقييم الأداء الوظيفي:

1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

يقصد بتقييم الأداء: تحليل وتقييم أداء العاملين لعملهم ومسلكهم فيه وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها وتحملهم لمسئولياتهم وإمكانية تقلدهم المناصب ووظائف ذات مستوى أعلى.

فعملية تقييم الأداء عملية تستطيع المنظمات من خلالها تقييم الأداء للوظيفة وعندما يتم تقييم الأداء بطريقة سليمة يتحقق مزايا لكل من العاملين والرؤساء وإدارة الموارد البشرية والمنظمة ككل ، فالعاملون يتعرفون على أدائهم ومدى النجاح في عملهم الحالي وكذلك هل يستمرون بنفس المعدل أم هناك إمكانية للنمو والتقدم لأدائهم، أما الإدارة فهي ترغب في معرفة مستوى أداء العاملين وبالتالي تستطيع اتخاذ القرارات المناسبة التي تضمن لها تحقيق أهداف المنظمة وبين الإدارة والمرؤوسين هناك الرؤساء الذين يقومون بتقييم العاملين بهدف تحسين أدائهم وإنتاجهم (مُجد، 2015، ص. 162).

2- أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

يعتبر تقييم الأداء عملية مستمرة ومنظمة وتحقق فوائد عديدة سواء للمنظمة أو للعاملين أنفسهم، وأهم

هذه الفوائد:

1. يعتبر تقييم الأداء أساساً لاتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات العامة للأجور والمكافآت والحوافز بشكل يحقق مبدأ العدالة النسبية في عوائد الأفراد، كما وتعتبر نتائج الأداء أساساً موضوعية السياسات الترقية والنقل.
2. يعتبر تقييم الأداء مرشداً لتحديد هيكل العمالة في المنظمة وتحديد الأعداد اللازمة من القوي العاملة، وفي التخطيط البرامج وسياسات الاختيار والتعيين، وفي تقدير مدى صلاحية اختبارات التوظيف والإعادة النظر في تطبيق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب لقدراته ومهاراته.
3. يسهم تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية والتنموية على أساس جوانب الضعف في الأداء.
4. يساعد تقييم الأداء في الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد من أجل استغلالها وتوظيفها لزيادة مستوى الأداء الحالي.
5. تشير نتائج تقييم الأداء إلى مدى نجاح أنماط القيادة والإشراف المستخدمة.
6. يعتبر تقييم الأداء أساساً لعملية التطوير الإداري سواء فيما تعلق منها بالجوانب التنظيمية للمنظمة أم بجوانب العمل نفسه.
7. يكفل تقييم الأداء استمرار الرقابة على أداء العاملين.
8. يساهم تقييم الأداء في رفع الروح المعنوية للأفراد وخلق مناخ تسود فيه مبادئ العلاقات الإنسانية، وذلك نتيجة شعور العاملين بأن مختلف سياسات وإجراءات الأداء في التوظيف والتوزيع والتدريب والترقية والتحفيز تقوم على أسس موضوعية وعادلة، مما يوطد العلاقة بينهم وبين الإدارة (حجاج، 2010، ص 179-180).

3- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

يهدف تقييم الأداء إلى تحقيق ما يلي:

1. المساعدة في تحديد سياسات الترقية أو النقل أو الفصل أو المكافأة، أو غير ذلك من الحوافر أو العقوبات.
2. اكتشاف نقاط الضعف لدى العاملين، كأساس يتم عليه تحديد الاحتياجات التدريبية.
3. اكتشاف العناصر البشرية المتفوقة، وتحديد مجالات أو نطاق إبداعها.
4. مساعدة المشرفين أو الرؤساء المباشرين على تعلم: كيف يمكن أن يقيم الرؤساء مرؤوسيههم؟

5. المساعدة في تحديد الأعمال والمهام، أو التوكيلات التي يناط أمر إنجازها بالموظفين، في ضوء قدراتهم وإمكاناتهم وطاقاتهم.
6. الاستفادة من ذلك في مراقبة ومتابعة تصرفات الموظفين بشكل عام، وفي إجراء مقابلات معهم واختبارهم بصورة أكثر تحديداً.
7. المساعدة في تحديد سبل تطور الموظفين، وفي دفعهم لتطوير أنفسهم.
8. إيجاد مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي، عن طريق توكيد هذه العلاقة والعدالة في التقويم، والموضوعية في إصدار الأحكام.
9. الاستفادة من ذلك في تحديد سياسة الأجور والمرتبات، وغيرها من السياسات الأخرى، ذات الصلة بالإدارة.
10. تحديد تكاليف العمل الإنساني، وإمكانية ترشيد السياسات الإنتاجية، وسياسات التوظيف، عن طريق الربط بين العائد والتكلفة (فاروق، مُجَّد، 2005، ص ص. 267-268).

4- طرق تقييم الأداء الوظيفي:

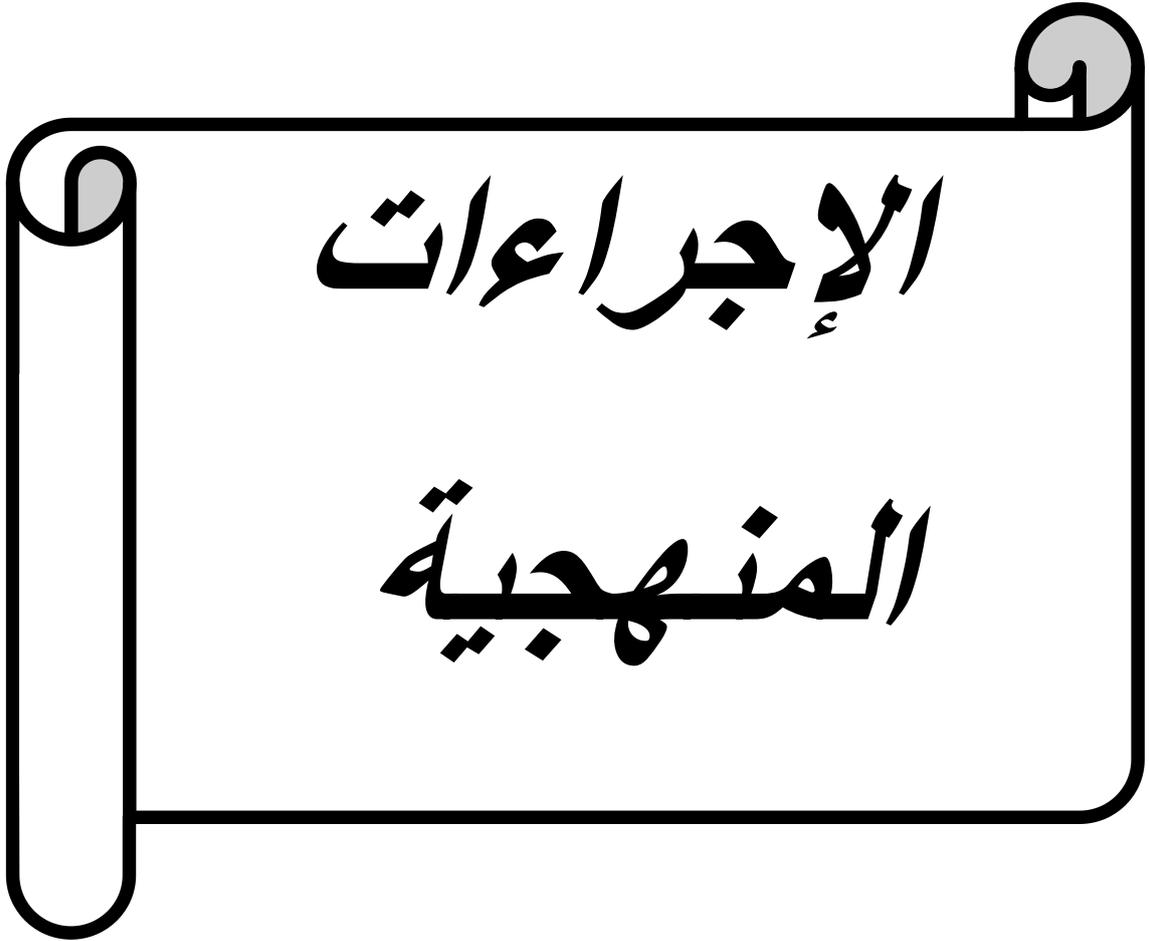
1. قائمة معايير التقييم: عبارة عن جدول تصنف فيه عدة معايير، ويحدد مدى توفر هذه المعايير في أداء الفرد، ويتم التقييم الكلي للفرد مجمع المقاييس التي وضعت لكل معيار توفر في هذا الفرد.
2. طريقة الترتيب البسيط: يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من الأحسن إلى الأقل أداءً، وذلك طبقاً للأداء العام وبعيداً عنما يسمى بالمعايير، وهي أكبر مشكلة تعاني منها الطريقة على الرغم من ما تمتاز به من البساطة.
3. المقارنة الزوجية بين موظفين: حيث يتم من خلالها مقارنة الموظف داخل القسم مع باقي الموظفين الآخرين بشكل ثنائي وليس دفعة واحدة، ومن ثم تجمع المقارنات ويتم الترتيب التنازلي لأفراد القسم على هذا النحو، ويعاب على هذه الطريقة أنها صعبة الاستعمال ضمن الأقسام الكبيرة العدد.
4. طريقة التوزيع الإجباري: أي أن يكون الرئيس مجبراً على توزيع مرؤوسيه وفق درجات تحددها المنظمة، بحيث توضع درجة وسيطة تصنف فيها غالبية الموظفين وتؤخذ نسبة الموظفين في باقي الدرجات في انخفاض عن نسبة الدرجة الوسيطة.
5. طريقة الإدارة بالأهداف: تعتمد على أن العبرة بالنتائج التي يستطيع الفرد أن يحققها بعيداً عن سلوك والصفات الشخصية له، وهي تمر بالخطوات التالية:

- تحديد الأهداف المراد تحقيقها كمقياس لتحديد الأداء.
- خلال فترة التنفيذ لا بد للرئيس من متابعة تحقيق الأهداف وتقييم المساعدة حتى يعرف إذا كان هناك تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس.
- خلال مرحلة تقييم الأداء؛ مقارنة النتائج الفعلية مع نظيرتها المخططة.

6. **قوائم المراجعة:** تكون بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية والمدراء المشرفين هذه القوائم تهتم بالجانب السلوكي والذاتي أكثر من كونها موضوعية، حيث تحدد الإدارة تأثير كل صفة أو سلوك على أداء الوظيفة، وتحفظ الإدارة بهذه المقاييس وتسلم القوائم بدون نسب للرئيس الذي يتولى ملء هذه القوائم بنفسه وبعودة القوائم إلى الإدارة تكون هناك عملية مطابقة بينها وبين النسب ليخلص في النهاية إلى التقييم النهائي، ويطلق على هذه الطريقة كذلك الملاحظة السلوكية (نزار، 2015، ص ص. 22-23).

خلاصة:

تناولنا من خلال هذا الفصل الإطار النظري للأداء الوظيفي الذي يمثل عنصراً حيوياً في نجاح أي منظمة، حيث يعكس قدرة الموظفين على تحقيق الأهداف المحددة وتنفيذ المهام بكفاءة وفعالية. يتضمن تقييم الأداء الوظيفي مراقبة وتقييم أداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة لتعزيز الأداء وتحسينه. من خلال إدارة الأداء الوظيفي بشكل فعال، يمكن للمنظمات تحسين الإنتاجية، وزيادة رضا الموظفين، وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

A graphic of a scroll with a black outline and a grey shadow. The scroll is unrolled, showing two lines of Arabic text in a bold, black, stylized font. The text is centered on the scroll.

الإجراءات

المنهجية

تمهيد:

قامت الباحثتان من خلال الجزء الأول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية، وسيتم التطرق في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

سيتم التطرق فيما يلي إلى أهمية الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان إجراؤها، وأدوات الدراسة، ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس.

1- أهمية الدراسة الاستطلاعية: ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق والثبات).

2- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

- لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداءً من 2024/03/04 إلى غاية 2024/03/31 بالمؤسسة

الاقتصادية سوناطراك مجمع G NL2Z

3- تعريف مؤسسة سوناطراك:

هي عبارة عن مؤسسة اقتصادية حيث أنها اسم يقترن باقتصاد وميزانية الدولة التي لها أبعاد استراتيجية، ذات طابع صناعي وتجاري موضوعة تحت وصاية وزارة الطاقة والمناجم، واسمها الكامل الشركة الوطنية للبحث والتنقيب والاستغلال ونقل المحروقات وهي الشركة الوحيدة المسؤولة في الجزائر عن استغلال المصادر النفطية والغازية وبيعها، تم انشائها في 31 ديسمبر 1963 وتنشط كذلك في نشاطات أخرى مثل: توليد الطاقة، الطاقات الجديدة والمتجددة، وقد حققت منذ نشأتها تطوراً هاماً بتجاوزها المراحل الحاسمة تحولت من خلالها إلى شركة فنية إلى المجموعة المعروفة حالياً وأصبحت إحدى أهم الشركات الوطنية الغازية، حيث تعد قاطرة استرجاع وتطوير الثروات المنهجية الوطنية ودعمها قويا للصناعة والاقتصاد الوطني ورائداً في الانتماءات التكنولوجية وعاملاً فعالاً للعلاقات الدولية الجزائرية.

- تعريف مركب GNL2Z:

التعريف بمجمع سوناطراك الشركة الوطنية لنقل وتجارة المحروقات المؤسسة SONATRACH

(La société nationale de transport et commercialisation des hydrocarbures

تعتبر مؤسسة منتجة للبتروول والغاز نشأت بمقتضى المرسوم رقم 36-491 بسنة 31/1963 من أجل تقييم المحروقات حيث تساهم هذه الاخيرة بنسبة 32 من الإنتاج الوطني الخام كما تمثل 50 من الميزانية الوطنية ويعتبر هدفها الرئيسي التطوير والنمو الاقتصادي.

تحتل المركز الحادي العشر عالميا والمركز الأول على مستوى المنظمات البترولية والقارية للبحر الأبيض المتوسط، تستوعب المؤسسة الوطنية سوناطراك 35000 عامل من بينهم 13280 إطار وإطار سامي للذين يمثلون 40 من المجموع العام.

تتكون المؤسسة من وحدات تمبيع غاز وتكرير البترول التي تقع في أرزيو وسكيكدة تبعد وحدات ارزيو ب 450 كم عن الجزائر العاصمة وهي GNL3Z/ GNL2Z/ GNL1Z توجه سوناطراك اعمالها من اجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية وهي:

- البحث والتطوير الاقتصادي.
 - النمو التكنولوجي للتسيير الحسن.
 - عملية تسويق متطورة marketing
 - تطوير العلاقات الدولية والشراكة.
- ويتمثل نشاطها في المجالات التالية:
- تمبيع الغاز الطبيعي.
 - تحويل الهيدروكربون(المحروقات).
 - التنقيب عن الابار البترولية.
 - استغلال الموارد البترولية وتكريرها.
 - نقل المحروقات.
 - المبادلات التجارية للمنتوجات البترولية.

ومن اجل تعظيم القيم من مصادر المحروقات على المدى البعيد، دفعت سوناطراك معدل نمو مدهش بحيث تضاعف الإنتاج أربع مرات منذ سنة 1970.

تعريف مركب GNL2Z:

الغاز الطبيعي يعتبر ثروة طبيعية تعتمد عليها الصادرات الجزائرية بجلب العملة الصعبة وزيادة ميزان مدفوعاتها، أنشأت سوناطراك مركبا صناعيا لتميع الغاز الطبيعي من ابار حاسي الرمل بروبان، بوتان وغازولين.

أسس المركب عام 1976 وتم إبرام عقد مع شركة أمريكية لإنشائه kellogg pullmon

1976/02/09: إبرام العقد وتوقيعه.

1976/04/01: بداية الاشغال بالوحدة.

1981/01/29: أول إنتاج بالوحدة.

1981/07/20: أول تصدير للوحدة.

الموقع والمساحة:

تقع الوحدة GNL2Z في الشمال الشرقي لبلدية بطيوة على بعد 2 كم وعلى بعد 40 كم من ولاية وهران بالتحديد في المنطقة الصناعية أرزيو على بعد حوالي 8 كم غرب أرزيو.

تتربع الوحدة على مساحة 72 هكتار منها 56 هكتار مشغولة بالبنائات الإدارية والورشات تتكون الوحدة من ثلاثة مناطق صناعية وهي:

- المنطقة الصناعية للإنتاج.
- المنطقة الصناعية للمنتوجات اللازمة (البخار، الهواء، الماء...).
- المنطقة الصناعية لتميع الغاز وتتكون من ست قطارات لعبور الغاز المميع سعة الإنتاج المتوسط تقدر ب 39000 م³ من الغاز الطبيعي يوميا للوحدة.
- الإنتاج، التخزين والتصدير.

4- عينة الدراسة الاستطلاعية:

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) فردا من منفذين ومتحكمين وإطارات من مختلف المصالح بالمؤسسة. والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي:

جدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
96.7%	29	ذكر
3.3%	1	انثى
100	30	المجموع

يبين الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الإناث (3.3%) بينما تمثل نسبة الذكور (96,7%) وتعتبر أكبر نسبة.

جدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
9.093	35.93	

يوضح الجدول رقم (03) متوسط أعمار عينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (35.93) والانحراف المعياري (9.093).

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
100%	30	جامعي
100	30	المجموع

يوضح الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث كان جميع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية ذوو المستوى الجامعي.

جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
8.270	9.23	

يوضح الجدول رقم (05) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (9.23) والانحراف المعياري (8.270).

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني.

النسبة المئوية	التكرار	الصنف المهني
20%	6	منفذ
13.3%	4	متحكم
56.7%	17	إطار
10%	3	إطار سامي
100	30	المجموع

يمثل الجدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (20%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (13.3%)، أما نسبة الإطارات السامية (10%)، حيث بلغت نسبة الإطارات (56,7%).

5- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثتان على مقياس الامن النفسي.

1.5- مقياس الامن النفسي:

لقد استخدمت الباحثتان المقياس من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد على المقياس المطبق في دراسة (منار سعيد، أحمد عبد الله، 2012) تحت عنوان: "الشعور بالوحدة النفسية والأمن النفسي والعلاقة بينهما لدى عينة من الطلبة الوافدين في جامعة اليرموك" والذي احتوى في صورته النهائية على (28) فقرة مقسمة على (03) أبعاد وهي كالتالي: (11) فقرات تقيس بعد الشعور بالأمن، (10) فقرة تقيس بعد الشعور بالانتماء، (7) فقرة تقيس بعد الشعور بالحب (أنظر إلى الملحق رقم 01).

- 11 عبارة تقيس بعد الشعور بالأمن.

- 10 عبارة تقيس بعد الشعور بالانتماء.

- 7 عبارة تقيس بعد الشعور بالحب.

وللتوضيح أكثر سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد.

الفقرات التي تحدد بعد الشعور بالأمن:

(1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11).

الفقرات التي تحدد بعد الشعور بالانتماء:

(12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21).

الفقرات التي تحدد بعد الشعور بالحب:

(22، 23، 24، 25، 26، 27، 28)

ويكون تقييم كل عبارة في سلم ليكرت ذو خمس درجات، تتراوح ما بين الدرجات (1، 2، 3، 4، 5)

المعبرة عن موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

ملاحظة: اعتمدت الباحثين في مقياس الامن النفسى على النسخة الموجودة في مقال (منار سعيد، أحمد

عبد الله، 2012) تحت عنوان: "الشعور بالوحدة النفسية والأمن النفسي والعلاقة بينهما لدى عينة من الطلبة

الوافدين في جامعة اليرموك".

• خطوات عملية التفريغ:

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (1، 2، 3، 4، 5).

- وبعدها يتم التفريغ في برنامج (SPSS).

6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

1.6- الخصائص السيكومترية لمقياس الأمن النفسي:

1.1.6- صدق مقياس الأمن النفسي:

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فرداً، وذلك بحساب

معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول

التالي:

جدول رقم (07): يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس الأمن النفسي.

الفقرات	معامل الارتباط مع بعد الشعور بالأمن	معامل الارتباط مع بعد الشعور بالانتماء	الأبعاد	معامل الارتباط مع بعد الشعور بالحب	الفقرات
01	0.42*	0.42*	12	0.67**	22
02	0.25	0.42*	13	0.42*	23
03	0.80**	0.73**	14	0.54**	24
04	0.55**	0.62**	15	0.73**	25
05	0.47**	0.62**	16	0.75**	26
06	0.32	0.40*	17	0.42*	27
07	0.52**	0.39*	18	0.61**	28
08	0.35	0.27	19		
09	0.59**	0.68**	20		
10	0.69**	0.67**	21		
11	0.43*				

* يوجد دلالة عند 0.05

** يوجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائياً ماعدا الفقرات (2، 6، 8، 19).

جدول رقم (08): يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الأمن النفسي.

الأبعاد	معامل الارتباط
الشعور بالأمن	0.86**
الشعور بالانتماء	0.74**
الشعور بالحب	0.89**

** يوجد دلالة عند 0.01

2.1.6- ثبات مقياس الامن النفسي:

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach(a) وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الاصدار رقم (27)، حيث تم حساب ثبات الامن النفسي على مستوى الأبعاد والمقياس الكلي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (09): يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الامن النفسي.

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الشعور بالأمن	11	0.668
الشعور بالانتماء	10	0.700
الشعور بالحب	7	0.689
الاستبيان الكلي	28	0.841

يبين الجدول رقم (09) قيمة معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد مقياس الامن النفسي حيث تتراوح ما بين (0.668) كحد أدنى و (0.700) كحد أقصى، وهي قيمة مقبولة، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ التي بلغت (0.841) مما يبين تناسق فقرات المقياس وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات. وبناء على ما سبق فإنه يمكن القول بأن استبيان الامن النفسي، صادق في قياس ما وضع لقياسه، كما انه ثابت بدرجة جيدة، ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه.

2.5- مقياس الأداء الوظيفي:

لقد استخدمت الباحثتان المقياس من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد على المقياس المطبق في دراسة (زريبي، 2018) تحت عنوان: "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك" والذي احتوى في صورته النهائية على (27) فقرة مقسمة على بعدين وهي كالتالي: (9) فقرات تقيس بمد نواتج الأداء، (18) فقرة تقيس بعد سلوك الأداء (أنظر إلى الملحق رقم 01).

- 9 عبارات تقيس بعد نواتج الأداء.

- 18 عبارة تقيس بعد سلوك الأداء.

وللتوضيح أكثر سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد.

الفقرات التي تحدد بعد نواتج الأداء:

(1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8).

الفقرات التي تحدد بعد سلوك الأداء:

(9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18).

ويكون تقييم كل عبارة في سلم ليكرت ذو خمس درجات، تتراوح ما بين الدرجات (1، 2، 3، 4، 5)

المعبرة عن موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

ملاحظة: اعتمدت الباحثين في الأداء الوظيفي على النسخة الموجودة في أطروحة دكتوراه (زريبي) تحت

عنوان: "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك".

• خطوات عملية التفريغ:

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (1، 2، 3، 4، 5).

- وبعدها يتم التفريغ في برنامج (SPSS).

6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

1.6- الخصائص السيكومترية للاستبيان الأداء الوظيفي:

1.1.6- صدق استبيان الأداء الوظيفي:

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا، وذلك بحساب

معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول

التالي:

جدول رقم (10): يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس الأداء الوظيفي.

معامل الارتباط مع سلوك الأداء	الرقم	معامل الارتباط مع بعد نواتج الأداء	الفقرات
0.37*	10	0.28	01
0.56**	11	0.39*	02
0.59**	12	0.52**	03
0.42*	13	0.75**	04
0.06	14	0.61**	05
0.35	15	0.51**	06
0.69**	16	0.38*	07
0.49**	17	0.54**	08
0.46**	18	0.53**	09
0.58**	19		
0.48**	20		
0.58**	21		
0.59**	22		
0.56**	23		
0.62**	24		
0.52**	25		
0.65**	26		
0.70**	27		

* يوجد دلالة عند 0.05

** يوجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائي ماعدا الفقرات (1، 14، 15).

جدول رقم (11): يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الأداء الوظيفي.

الأبعاد	معامل الارتباط
نواتج الأداء	0.88**
سلوك الأداء	0.96**

** يوجد دلالة عند 0.01.

2.1.6- ثبات مقياس الأداء الوظيفي:

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) Alpha Cronbach وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الاصدار رقم (27)، حيث تم حساب ثبات الامن النفسي على مستوى الأبعاد والمقياس الكلي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12): يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الأداء الوظيفي.

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
نواتج الأداء	9	0.643
سلوك الأداء	18	0.828
الاستبيان الكلي	27	0.868

يبين الجدول رقم (12) قيمة معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد مقياس الامن النفسي حيث تتراوح ما بين (0.643) كحد أدنى و (0.828) كحد أقصى، وهي قيمة مقبولة، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ التي بلغت (0.868) مما يبين تناسق فقرات المقياس وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات. وبناء على ما سبق فإنه يمكن القول بأن استبيان الأداء الوظيفي، صادق في قياس ما وضع لقياسه، كما انه ثابت بدرجة جيدة، ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه.

وبناء على ما سبق فإنه يتبين أن استبيان الأمن النفسي والأداء الوظيفي، يتمتعان بدرجة عالية من الصدق والثبات، وهذا تأكيداً لنتائج الصدق والثبات المحصل عليها في الدراسة الاستطلاعية.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

تتناول الباحثان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة، وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعدما تم حسابهما في الدراسة الاستطلاعية وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

1- مدة الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداءً منيوم 04مارس 2024 إلى غاية 31مارس 2024.

2- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

- لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z.

3- منهج الدراسة:

استخدمت الباحثان المنهج الوصفي، انطلاقا من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة الفروق في الامن النفسي من وجهة نظر العاملين بمؤسسة سوناطراك GNL2Z.

4- عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (60) فردا من إطارات، ومتحكمين، ومنفذين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح مجمع GNL2Z، حيث تم توزيع المقاييس على (60) فردا، وتم استردادها من جميع أفراد العينة.

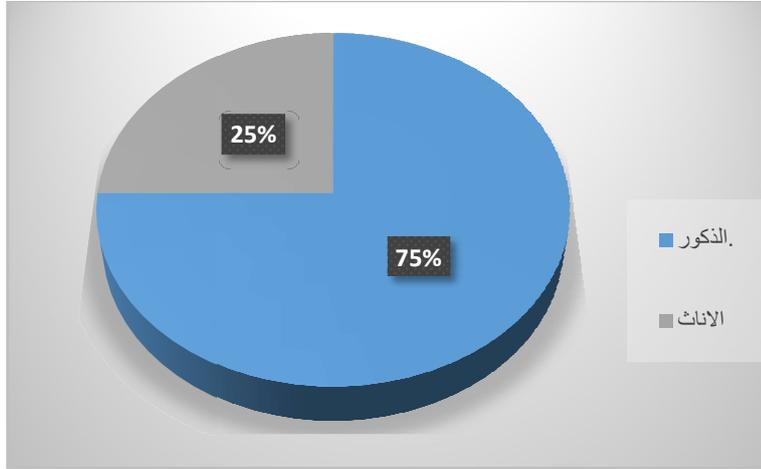
5- مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي:

جدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
75%	45	ذكر
25%	15	انثى
100	60	المجموع

يبين الجدول رقم (13) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الاناث (25%) بينما تمثل نسبة الذكور (75%) وتعتبر أكبر نسبة.



الشكل رقم 02: يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.

جدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.

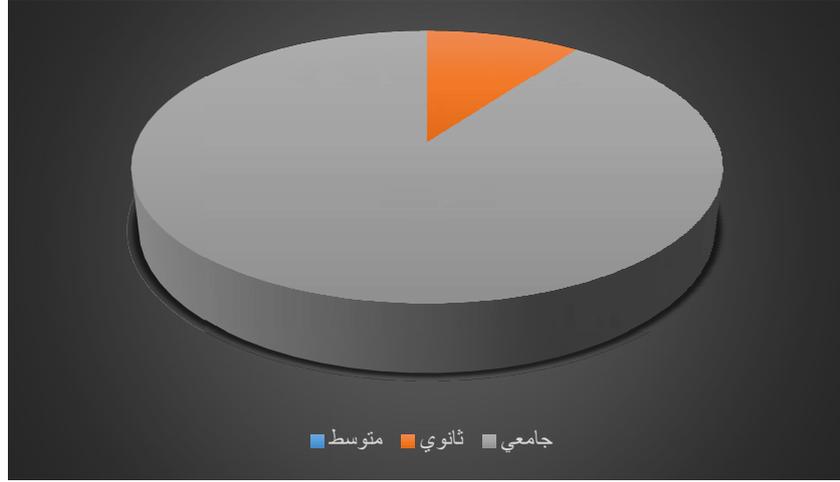
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
9.48	38.82	

يوضح الجدول رقم (14) متوسط أعمار عينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (38.82) والانحراف المعياري (9.48).

جدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
10%	6	ثانوي
90%	54	جامعي
100	30	المجموع

يوضح الجدول رقم (15) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث بلغت نسبة المستوى الثانوي (10%)، وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة بـ (90%).



الشكل رقم 03: يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية.

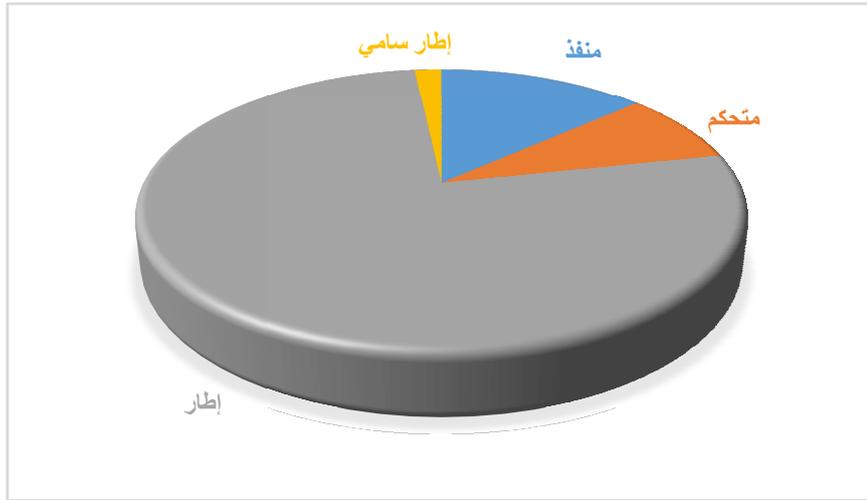
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
9.12	13.08	

يوضح الجدول رقم (16) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (13.08) والانحراف المعياري (9.12).

جدول رقم (17): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني.

النسبة المئوية	التكرار	الصنف المهني
13.3%	8	منفذ
8.3%	5	متحكم
76.7%	46	إطار
1.7%	1	إطار سامي
100	30	المجموع

يمثل الجدول رقم (17) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (13.3%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (8.3%)، أما نسبة الإطارات بلغت (76.7%)، ولغت نسبة الإطارات السامية (1.7%).



الشكل رقم 04: يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني.

6- أدوات الدراسة الأساسية:

استخدمت الباحثان مقياس لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وتمثلت أداة الدراسة في مقياسين لالامن النفسي والأداء الوظيفي، تم التأكد من ثبات وصدق المقياسين بطرق مختلفة. يضم مقياس الامن النفسي ثلاثة أبعاد: بعد الشعور بالأمن، وبعد الشعور بالانتماء، وبعد الشعور بالحب ويقابل كل فقرة سلم تكراري ذو خمس درجات، تتراوح ما بين الدرجات (1، 2، 3، 4، 5). يضم مقياس الأداء الوظيفي بعدين: نواتج الأداء، سلوك الأداء ويقابل كل فقرة سلم تكراري ذو خمس درجات، تتراوح ما بين الدرجات (1، 2، 3، 4، 5).

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثان في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (27)، وذلك على النحو التالي:

- التكرارات والنسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي والصنف المهني).
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لحساب (السن والأقدمية).
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس.
- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لحساب ثبات المقياسين.

- اختبار التوزيع الطبيعي: مقياس النزعة المركزية لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- معامل ارتباط بيرسون: لحساب العلاقة الارتباطية بين المتغيرين.
- اختبار "ت" (T test) للعينات المستقلة: لاختبار الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

عرض النتائج
ومناقشتها

تمهيد:

بعدها تطرقت الباحثتان في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية، سوف نتناول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال قبول أو رفض فرضيات البحث.

اختبار التوزيع الطبيعي (normality distribution test):

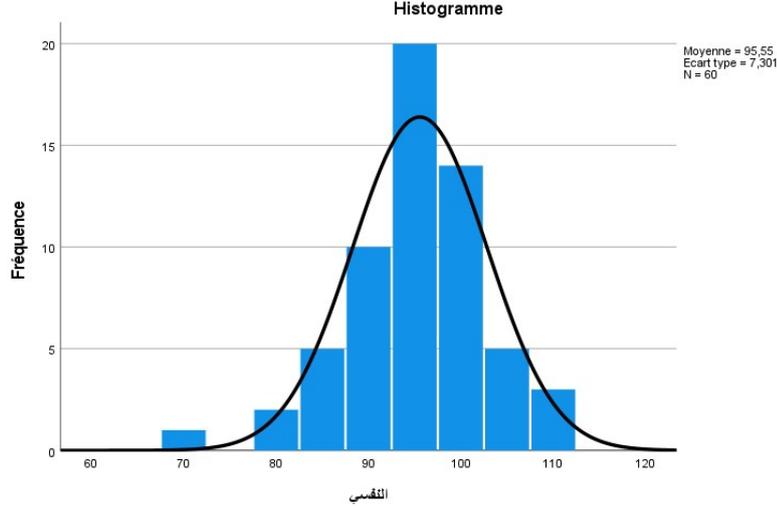
للتحقق من أن بيانات الدراسة الحالية تخضع للتوزيع الطبيعي، استخدمنا مقياس النزعة المركزية (tendances centrale)، وقد قمنا بالعمليات الإحصائية لكل استبيان على حدى.

1- الأداة الأولى: استبيان الأمن النفسي.

جدول رقم (18): يوضح مقياس النزعة المركزية.

مقاييس النزعة المركزية	الأمن النفسي
المتوسط الحسابي	95.55
الوسيط	96
المنوال	97

يبين الجدول رقم (18) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لاستبيان الامن النفسي باستخدام مقياس النزعة المركزية، حيث اتضح ان قيمة المتوسط الحسابي (95.55)، وقيمة الوسيط (96) وقيمة المنوال (97) متقاربة مما يدل على تقارب اعتدالية التوزيع (التوزيع طبيعي).



الشكل رقم (5): بين منحنى gauss.

2- الأداة الثانية: استبيان الأداء الوظيفي:

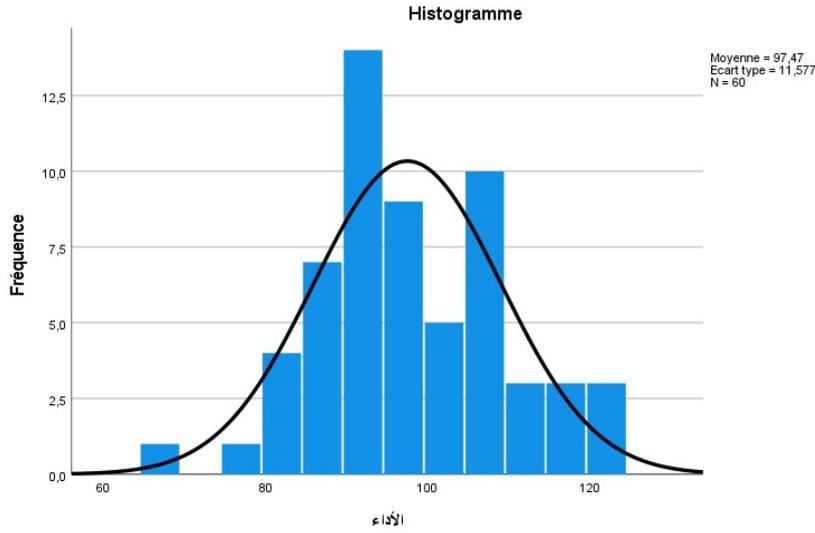
جدول رقم (19): يوضح مقاييس النزعة المركزية.

الأداء الوظيفي	مقاييس النزعة المركزية
97.47	المتوسط الحسابي
95.50	الوسيط
91	المنوال

يبين الجدول رقم (19) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لاستبيان الأداء الوظيفي باستخدام مقاييس النزعة

المركزية، حيث اتضح ان قيمة المتوسط الحسابي (97.47)، وقيمة الوسيط (95.50) وقيمة المنوال (91)

متقاربة مما يدل على تقارب اعتدالية التوزيع (التوزيع طبيعي).



الشكل رقم (6): بين منحنى gauss

1- عرض النتائج وتحليلها:

1.1- عرض نتائج الفرضية الأولى وتحليلها:

- توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع .GNL2Z

جدول رقم (20): يبين معامل ارتباط بيرسون بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي.

المتغيرات	الأداء الوظيفي	(N)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الامن النفسي	0.557	60	58	<0.001 دال

تبين من خلال الجدول رقم (20) أن قيمة معامل الارتباط بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي مقدرة ب: (0.557) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.001، وهذا ما يثبت صحة الفرضية العامة، ومنه نستطيع القول بأنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع .GNL2Z

1.3- عرض نتائج الفرضية الثانية:

- تنص هذه الفرضية على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z تبعاً لمتغير الجنس.

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثتان باستخدام اختبار (ت) للتأكد من وجود فروق في الأمن النفسي بين مجموعتي الذكور والاناث كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (21): يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والاناث) في الأمن النفسي.

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	الذكور	45	94.84	7.437	58	1.30	0.19
	الاناث	15	97.67	6.662			

يتبين من خلال الجدول رقم (21) بأن قيمة (ت) المحسوبة 1.30 هي أصغر من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي 2.00 عند مستوى الدلالة P-VALEU (0.19) وهي قيمة تجاوزت 0.05 بمعنى أن قيمة sig أكبر من 0.05 مما يؤدي إلى استنتاج بأن قيمة (ت) المحسوبة هي قيمة غير دالة عند درجة الحرية 58، وبذلك تم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق في الأمن النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك تبعاً لمتغير الجنس، وبالتالي يتضح بأن الفرضية لم تتحقق.

1.4- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة مجمع GNL2Z سوناطراك تبعاً لمتغير الجنس.

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثتان باستخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للتأكد من وجود فروق في الأداء الوظيفي بين مجموعتي الذكور والاناث كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (22): يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والاناث) في الأداء الوظيفي.

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	الذكور	45	99.53	10.727	58	2.49	0.01
	الاناث	15	91.27	12.174			

يتبين من خلال الجدول رقم (22) بأن قيمة (ت) 2.49 المحسوبة وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي 2.00 عند مستوى الدلالة P-VALEU (0.01) وهي قيمة لمتجاوز 0.05 بمعنى أن قيمة sig أصغر من 0.05 مما يؤدي إلى استنتاج بأن قيمة (ت) المحسوبة هي قيمة دالة عند درجة الحرية 58، وبذلك تم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وبالتالي يتضح بأن الفرضية تحققت، إذا يوجد فروق في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك تبعاً لمتغير الجنس.

مناقشة النتائج:

1- مناقشة الفرضية الأولى:

أظهرت نتائج هذه الفرضية على وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع GNL2Z إذ بلغت قيمة r المحسوبة (0.557) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.001، وتفسر هذه النتيجة أن متغير الأمن النفسي يرتبط بدرجة متوسطة مع متغير الأداء الوظيفي.

وهاته النتيجة تنبثق منها معادلة حتمية أنه كلما تمتع الفرد بدرجة عالية من الأمن النفسي كلما كان أداءه للأعمال المنوطة به بالشكل الذي يجب أن يكون. فالأمن النفسي يعتبر من الحاجات الضرورية التي يسعى الإنسان إلى إشباعها كما يعرف على أنه أهم قاعدة ترتكز عليها الصحة النفسية والذي يتشكل خلال المراحل الأولى للطفولة حيث وضع "أريكسون" في نظريته على أن الأم هي العامل الأول في إكساب الطفل الشعور بالأمن والطمأنينة وهذا ما يؤكد على انعدام الحرمان العاطفي يؤدي إلى توازن واستقرار في نفسية الفرد مما يشكل جدار دفاعي يحميه من الإحباطات والمخاطر النفسية التي سيجابها لاحقاً عند مواجهته للعالم الخارجي، ولذلك فإن

البيئة المهنية لا تكاد تخلو من الضغوطات والمشاكل والصراعات التي قد تؤدي إلى إخلال ذلك التوازن ولكن مع توفر بنية شخصية قوية محاطة بمستوى عال من الامن النفسي لن تؤثر كل تلك العوامل بالدرجة المهولة في الجانب النفسي للفرد، وبالتالي هاته الأخيرة تشكل تحديات يسعى الانسان لمواجهتها بغية اكتساب خبرات وتجارب جديدة مما يعزز مستوى تقدير الذات لديه وإدراكه بإمكانية إنجازه ويجعله مجهزا لتأدية جميع المهام المحددة مهما كانت طبيعة الظروف التي يعمل فيها. حيث أن مؤسسة سوناطراك بسمعتها وما تشمله من امتيازات إلى أنها تتميز بالتقدم والتغييرات الجذرية محدثة، بين فترة وأخرى سياسات ولوائح جديدة تتعلق بالمنظمة قد لا تتناسب مع مجموعة من العمال وهذا أمر طبيعي لأن لكل تغيير مقاومة ولذلك قد تشكل بعض المخاوف المستقبلية والشعور بعدم الاستقرار مما يؤثر في الأداء الوظيفي لديهم.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما جاءت به نتيجة دراسة (مناع، 2013)، والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.

وفي نفس السياق أشارت نتائج دراسة (ماريف، 2021)، الأمن النفسي في ظل جائحة كورونا-19 وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بتلمسان، على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي.

في حين اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (هنانوة، 2017)، حيث توصلت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الامن النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي الطور الابتدائي.

2- مناقشة الفرضية الثانية:

أظهرت نتائج هذه الفرضية على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي تبعا لمتغير الجنس، إذ بلغت قيمة (ت) المحسوبة 0.557 وهي قيمة دالة احصائيا تفسر هذه النتيجة أن متغير الجنس لا يؤثر في متغير الأمن النفسي بمعنى أن كلا المجموعتين الذكور والاناث لهما نفس الاستجابة اتجاه الأمن النفسي حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الأداء الوظيفي للذكور (97.84) وللإناث (97.67) وهما أكبر من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر 84 ب: وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل كلا المجموعتين الذكور والاناث على هذا المتغير.

وهذا يعود إلى تواجد أحد أهم العوامل المؤثرة في الأمن النفسي ألا وهو العامل الاقتصادي بدرجة جيدة كالدخل المادي المرتفع وفرص الترقية والتحفيزات وانعدام التحيز، وكذلك تشابه ظروف العمل التي توفرها المؤسسة من إجراءات السلامة والوقاية من الأخطار وحوادث العمل مما يؤدي إلى إحساس الفرد بالراحة النفسية وعدم الشعور بالتهديد والمخاطر بالرغم من معرفتهم درجة خطورة العمل في منطقة صناعية، وأيضا يرجع عدم وجود الفروق في الأمن النفسي بين كلا المجموعتين إلى تواجدهم في بيئة مهنية تعزز الابداع والابتكار وتنوع الأفكار مما يعزز ثقة الموظفين بذواتهم ومنحهم الشعور بالانتماء إلى الأفراد المحيطين بهم داخل المنظمة. ومهما بلغت أهمية العناصر السابقة إلا أنه لوحظ من قبل الباحثان درجة الاستقرار الاجتماعي المصرح بها من طرف أفراد عينة الدراسة والتي تلعب دورا هاما في تحقيق الامن النفسي فتقبل الفرد وجعله يشعر بمدى أهميته من طرف مجتمعه والتمثل في الأسرة، الأصدقاء والأقارب يؤدي إلى تنمية الإحساس بالأمن النفسي وبالتالي تشكيل صحة نفسية جيدة وهذا ما أكده "ماسلو" في نظريته.

وفي نفس السياق أثبتت نتائج دراسة (إياد، 2017)، والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالأمن النفسي لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية تبعا لمتغير الجنس.

كما اتفقت أيضا نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (دين، 2016)، والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية باختلاف الجنس إلا في بعد الراحة النفسية والجسمية لصالح الاناث.

كما تساوت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (بن السايح، 2017)، والتي توصلت كذلك إلى عدم وجود فروق في مستوى الأمن النفسي بين العاملين بالقطاع الصحي بالأغواط تبعا للمتغير الوسيطى الجنس.

حيث اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (نوار وسراية، 2021)، والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي حسب متغير الجنس ولصالح الذكور.

3- مناقشة الفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس، إذ بلغت قيمة (ت) المحسوبة 0.557 وهي قيمة غير دالة احصائيا تفسر هذه النتيجة أن متغير الجنس يؤثر في متغير الأداء الوظيفي بمعنى أن كلا المجموعتين الذكور والاناث ليس لهما نفس الاستجابة اتجاه الأداء الوظيفي حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الأداء الوظيفي للذكور (99.53) وللإناث (91.27) وهما أكبر من المتوسط الفرضي

الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر ب 81 مما يدل على وجود فروق دالة احصائيا بين الذكور والاناث في الأداء الوظيفي لصالح الذكور.

ولم تتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما جاءت به نتيجة دراسة (عامر، 2019)، والتي خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.

وفي نفس السياق لم تتفق مع نتيجة الدراسة التي قامت بها (بوالعيش، 2014)، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد التغيير التنظيمي على الأداء الوظيفي تعزى إلى الجنس بمصلحة المراقبة المالية بيججل.

كما لم تتفق مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (غزالي، وعيدة، 2023)، التي خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس.

ولم تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (حسن علي، 2016)، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية تعزى لمتغير الجنس.

حيث أن أغلب نتائج الدراسات السابقة حول هذا الموضوع لم تتفق مع نتائج الدراسة الحالية وهذا راجع إلى عوامل عدة من أهمها أعباء الحياة اليومية وإدراك التعاملات مسؤولياتهن وسعيهن في التوفيق بين ما هو مهني وما هو اجتماعي وهذا يؤثر في رغبتهن ودافعيتهن للإنجاز والشعور بالإرهاك مما يظهر على شكل اخفاقات في أداء بعض المهام المطلوبة، ويمكن ان يكون لسوء التواصل والتفاعل دور رئيسي في إحداث مشاكل في العلاقات وزعزعة النظام التفاعلي بين الزملاء والذي يخلق بحد ذاته صراعات تنظيمية وهذه الأخيرة تنعكس حتما على نفسياتهن ومستوى التركيز لديهن مما يؤدي إلى استنزاف طاقتهن وعرقلة تحقيق الأهداف المرجوة، وهذا ما أدى إلى وجود اختلافات في مستوى الأداء الوظيفي بين الاناث والذكور. وبالرغم من أن المؤسسات حاليا ساوت بين كلا الجنسين من ناحية الفرص والامتيازات المقدمة والبرامج التطويرية من تكوينات وتدريبات وغيرها إلا أن ما يعقب خارج البيئة المهنية لدى الفرد يؤثر فيما يجري داخلها.

المناقشة العامة:

يتضح من خلال النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مجمع G.N.L.2.Z، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي أثبتت وجود علاقة ارتباطية وثيقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي واقتربت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (مناع 2013)، (ماريف، 2021)، في حين اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (هنانوة، 2017). ومن جهة نظر الباحثان فإن نتائج أغلب هذه الدراسات توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي حيث تعتبر مدعمة لنتائج هذه الدراسة.

كما أثبتت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الامن النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك تبعا لمتغير الجنس، مما يدل على ان متغير الجنس لا يؤثر في الامن النفسي، بمعنى ان كلا المجموعتين (الذكور والإناث) لهما نفس الاستجابة، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (نوار، سراية، 2021)، في حين اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع بعض نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة (إياد، 2017)، دراسة (بن سايح، 2017) ودراسة (دين، 2016).

ومن جهة نظر الباحثان فإن نتائج أغلب الدراسات اتفقت مع نتيجة الدراسة الحالية ولذلك تعتبر مدعمة لها.

كما أثبتت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك تبعا لمتغير الجنس، مما يدل على أن متغير الجنس يؤثر في الأداء الوظيفي، بمعنى أن كلا المجموعتين (الذكور والإناث) ليس لهما نفس الاستجابة اتجاه الأداء الوظيفي، حيث اختلفت هذه النتيجة مع بعض الدراسات السابقة من بينها دراسة (عامر، 2019)، دراسة (بوالعيش، 2014)، دراسة (غزالي، عيدة، 2023) ودراسة (حسن علي، 2016). ومن جهة نظر الباحثان فإن نتائج أغلب الدراسات اختلفت مع نتيجة الدراسة الحالية وهذا راجع إلى عدة عوامل من أهمها اختلاف البيئة والمناخ التنظيمي اللذان طبقت فيهما هذه الدراسة.

الخلاصة:

تم في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة، وذلك انطلاقا من حساب العلاقة الارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي، والتي دلت نتائجها على وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي

والأداء الوظيفي، ومن خلال ذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي تبعاً لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس.

❖ خاتمة:

قدمت الدراسة تحت عنوان " الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك مركب GNL2/2 " والتي من خلالها حاولنا التوصل إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي للعمال، مع الكشف عن الفروق بين هذين المتغيرين بدلالة الجنس، حيث تبين لنا من خلال بحثنا هذا في جانبه النظري والتطبيقي أن الأمن النفسي من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك العمال، فهو عاملاً مهماً في تحسين أداء الموظف، فعندما يشعر الموظفون بالأمان والراحة في بيئة العمل، يصبحون أكثر تركيزاً وإنتاجية فيساعدتهم على تقليل التوتر والضغط النفسية، مما يعزز رضى الموظفين وتحقيق الأهداف المشتركة.

- فلقد تبين لنا من خلال الجانب النظري لهذا البحث أن نجاح أي منظمة تعتمد على العنصر البشري ومستوى أدائه للعمل المنوط به وتتوقف هذه الفعالية على مهارات العاملين ورضاهم عن العمل وذلك بتوفير بيئة عمل مشجعة ومحفزة خالية من التوتر والقلق والتهديد، فالأمن النفسي يلعب دوراً بالغ الأهمية في الإنجاز والابتكار، فالأمنون نفسياً لديهم مستوى دافعي أعلى للأداء الوظيفي.

- حيث توصلت نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة سوناطراك مركب GNL2/Z، أن وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة، كما أوضحت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي تبعاً لمتغير الجنس، في حين اتضح لنا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك تبعاً لمتغير الجنس.

- وفي الأخير يمكن القول أننا الأمن النفسي للفرد يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي وتوثيق الولاء للمنظمة.

التوصيات:

- إن الأمن النفسي يعد شرطاً أساسياً للأداء الوظيفي لذا يجب الاهتمام به أكثر داخل المؤسسات.
- العمل أكثر على موضوع الأمن النفسي والأداء الوظيفي بهدف تحقيق الأمن وصحة نفسية سوية لدى عمال المؤسسة.
- تقديم دورات تدريبية حول إدارة الضغوط والتعامل مع التحديات النفسية في مكان العمل.
- تعزيز الاتصال بين الإدارة والموظفين لتحسين فهم الاحتياجات والتحديات النفسية لتحقيق لهم أمن نفسي أكثر.
- التخطيط الجيد وإدارة الوقت بشكل فعال لتحقيق أداء وظيفي مثالي.

المراجع

المراجع:

- الكبيسي، ع.ح. والحيايبي، ص.ب. (2012). الإرشاد والتوجيه التربوي. العراق: مركز ديونو لتعليم التفكير.
- خطاب، م. (2018). الأمن النفسي وتأثيره على الأبناء. *المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال*. 4 (01)، 469-464.
- الزبيدي، ع.أ. محمد، ن.ي. حمد، ل.ن. جبار، ر.م. (2021). المتغيرات النفسية في المجال الرياضي. الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- إبراهيم، ص.ص. (2016). جودة الحياة والصحة النفسية طريقك إلى السعادة. السعودية: دار يسطرون للنشر والتوزيع.
- الفار، خ.ا. (2014). سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات والأمن النفسي لدى متعاطي المخدرات. مصر: مكتبة جزيرة الورد.
- الجزائر، ه. (2007). الأمان النفسي والاتجاه نحو تعاطي المخدرات لدى المراهقين. مصر: مكتبة جزيرة الورد.
- نادر، ن.غ. (2011). مراهقون بلا آباء. دمشق: دار الفكر المعاصر.
- عيوج، ص. مخلوف، س. (2021). معززات الأمن النفسي للمراهق. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*. 8 (04)، 202.
- الشريف، م.م. (2004). الأمن النفسي. السعودية: دار الأندلس الخضراء.
- الدمرداش، أ.م. (2018). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.
- الحراحشة، ح.م. (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- مصطفى، م. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء. عمان: دار إبنالنفيس للنشر والتوزيع.
- نعساني، ع. (2019). إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية. الرياض: دار جامعة الملك سعود للنشر.
- الكرخي، م. (2020). مؤشرات الأداء الرئيسية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

- القحطاني، م. (2015). إدارة الموارد البشرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
- حجاج، ب. بن حجاج، م. (2010). إدارة الأفراد. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- فاروق، ع. مُجَد، ع. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- اللبدي، ن. (2015). تنمية الأداء الوظيفي والإداري. عمان: ادار دجلة ناشرونوموزعون.
- حساني، مسعود، (2019)، علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، الجزائر.
- قسول، إ. أنساعد، ر. (2023). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا. مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. 4(1)، 101.
- عبد الفتاح، ب. عز الدين، ه. (2010). تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية ": دراسة ميدانية بمركب المحارف والرافعات (CPG) قسنطينة. مجلة الاقتصاد والمجتمع. 6، 57-58.
- حسن، إ. دور إستراتيجيات إدارة المعرفة في تنمية الأداء الوظيفي دراسة تحليلية لعينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة. مجلة الكلية الإسلامية الجامعة. 63 (2)، 689-690.
- الدمرداش، أ.م. (2018). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.
- الحراحشة، ح.م. (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- مصطفى، م. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء. عمان: دار إنبالنفس للنشر والتوزيع.
- نعساني، ع. (2019). إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية. الرياض: دار جامعة الملك سعود للنشر.
- الكرخي، م. (2020). مؤشرات الأداء الرئيسية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- القحطاني، م. (2015). إدارة الموارد البشرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
- حجاج، ب. بن حجاج، م. (2010). إدارة الأفراد. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

- فاروق، ع. مُجَّد، ع. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- اللبدي، ن. (2015). تنمية الأداء الوظيفي والإداري. عمان: ادار دجلة ناشرونوموزعون.
- حساني، مسعود، (2019)، علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، الجزائر
- قسول، إ. أنساعد، ر. (2023). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفيالمستشفى في ظل جائحة كورونا. مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. 4(1)، 101.
- عبد الفتاح، ب. عز الدين، ه. (2010). تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشريفي المؤسسة الاقتصادية" دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (CPG) قسنطينة.مجلة الاقتصاد والمجتمع. 6، 57-58. حسن، إ. دور إستراتيجيات إدارة المعرفة في تنمية الأداء الوظيفي دراسة تحليليةلعينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة. مجلة الكليةالإسلامية.

الملاحق

استبيان الأمن النفسي والأداء الوظيفي

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان " الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع بعض المعلومات ذات الصلة ببحثنا هذا، فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك، مع العلم ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة حيث سيتم تحليل النتائج في سرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شكرا على حسن تعاونكم.

الطالبتين: رزق الله رانيا/ فضلون فتيحة

البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (X) في الإجابة المناسبة.

الجنس: () ذكر () أنثى

السن:

المستوى التعليمي: () متوسط () ثانوي () جامعي

الفئة الاجتماعية المهنية: () منفذ () متحكم () إطار () إطار سامي

الأقدمية:

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-أشعر بالتهديد عندما أتعرض للانتقاد -					
2-أبتجب التعرض للمواقف المزعجة-					
3- أنا راض عن نفسي+					
4-لدي إيمان كاف بقدراتي+					
5-أقبل ما لدي من قدرات عقلية+					
6-أعتبر نفسي شخصا سعيدا في الحياة+					
7-أشعر أنني أتمتع بصحة جيدة+					

					8-أكره العيش في هذا العالم-
					9-يجرح شعوري بسهولة-
					10-أتصرف بثقة تامة في المناسبات الاجتماعية+
					11-أعتقد أن طفولتي كانت سعيدة+
					12-أستطيع الانسجام مع الآخرين+
					13-يمكنني الوثوق بالآخرين+
					14-أحب للآخرين ما أحب لنفسي+
					15-أكره أن أكون وحدي+
					16-أشعر بالاطمئنان بوجود الآخرين+
					17-أشعر بأن الآخرين لا يقدرّون أعمالي-
					18-أشعر بأنني عديم الفائدة في هذه الحياة-
					19-أزعج عندما أرى الآخرين مسرورين-
					20-لدي عدد كبير من الأصدقاء+
					21-أتفاعل مع الآخرين في المواقف الاجتماعية+
					22-يظهر الآخرون احترامهم لي+
					23-أشعر بأنني عبء ثقيل على الآخرين-
					24-أشعر بالمودة والمحبة نحو الآخرين+
					25-أشعر أن الحياة مجرد هم وتعب-
					26-يعاملني الآخرون بكل عدل واحترام+
					27-أعتقد أنني متقلب المزاج-
					28-أشعر بالمتعة رغم وجود مشكلات في حياتي+

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بكفاءة.					
2-أراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.					
3-أستغل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.					
4-التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.					
5-أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المرسومة.					
6-أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.					
7-حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.					
8-أضعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.					
9-تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامى بكفاءة.					
10-أتحمل الأعباء اليومية للعمل.					
11-أنجز العمل المحدد في وقته.					
12-أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.					
13-التزم بأوقات العمل الرسمية.					
14- أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.					

					15- أقوم بالاتصال مع الرؤساء / المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.
					16- أحرص على العمل بروح الفريق.
					17- أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.
					18- أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.
					19- أملك حضورا فعالا في الاجتماعات.
					20- أوثر في الزملاء لدفعهم للعمل.
					21- أسعى لمعالجة مشاكل الزملاء ومناقشتها بدلا من تجنبها.
					22- ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.
					23- أقدم اقتراحات لتطوير المهام.
					24- أقترح أعمالا استثنائية لتحسين الأداء.
					25- أبادر لاستخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.
					26- أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءتي في العمل.
					27- أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.