



جامعة محمد بن أحمد وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطفونيا

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم

بعنوان:

السّمات الشخصية وعلاقتها بالأداء المهني عند عمال مجمع
الإسمنت بزهانة - معسكر -

من تقديم الطالب:

سيسبان محمد حبيب الأمين

لجنة المناقشة:

الأستاذ د. يوب مختار رئيسا.

الأستاذة شعبان زهرة مشرفا ومقررا.

الأستاذ د. فراحي فيصل مناقشا.

السنة الجامعية: 2018/2017

ندعو القارئ للتأمل في هذه الحكمة: " يا بني إياك ومصادقة الأحمق، فإنه يريد أن ينفك فيضرك، وإياك ومصادقة البخيل، فإنه يقعد عنك أحوج ما تكون إليه، وإياك ومصادقة الفاجر، فإنه يبيعك بالتافه، وإياك ومصادقة الكذاب، فإنه كالسراب يقرب عليك البعيد، ويبعد عليك القريب".

(قول علي بن أبي طالب رضي الله عنه)

الإهداء

أهدي هذه العمل المتواضع إلى منبع سعادتِي وهنائي الوالدين الأعزاء، وإلى كل أخواتي
حفظهن الله وخاصة الأخت والأستاذة " سيسبان فاطيمة الزهراء " وأدعو الله أن يلزمها الهمة
والعفاف في الدنيا والآخرة، وإلى " عمتي " وابنها " أمين " من فتحا لي أبواب بيتهما للعلم
والمعرفة حفظهما الله وأطال بعمرهما، ولا أنسى من تقاسمت معه الشدائد والصعاب وكان
سبب بسمتي وتفاؤلي " لعرباوي حسام الدين "، وإلى الذين يصعب إيجادهم، يصعب تركهم،
ويستحيل نسيانهم هم الإخوة الذين تلدتهم الأيام ولا تلدتهم الأمهات " أسامة " " عبد الرحمن "
" أحمد " .

كلمة شكر وتقدير

أبدأ تشكري لله عز وجل الذي وفقني لإنهاء هذه الدراسة والتي أرجو أن أكون قد وفقت في

إنجازها بالأسلوب والمنهجية المتفق عليها، وأوجه شكري وامتناني لأستاذي ومشرفي

الفاضلين " شعبان الزهرة " و " لحرر ميلود " اللذان شرفاني بقبولهما الإشراف على هذه

المذكرة وقد أفداني بتوجيهاتهما وإرشاداتهما لإثراء هذه الدراسة فجزاهم الله خير جزاء.

كما أقدم شكري للجنة المناقشة التي تفضلت بقبولها مناقشة المذكرة، وأوجه امتناني إلى

أساتذة قسم علم النفس: بلقوميدي عباس، يوب مختار، شعبان الزهرة، فراحي فيصل، زاوي

إبراهيم، مبارك بوحفص، ماحي إبراهيم، مقدم سهيل، عبادة عبد العزيز، بزايذ نجاه، كما

أشكر جميع الأساتذة الكرام على كل ما قدموه من أجلنا طيلة سنوات متتالية من العمل

والنصيحة والتشجيع على زيادة الجهد والمثابرة.

وأشكر عمال مجمع الإسمنت بزهانة وخاصة السيد " حراث فضيل " مسؤول مصلحة

التكوين والسيد " أعراب ناصر " مسؤول التدقيق اللذان ساعدان من بداية التبرص حتى

نهايته ولم يبخلا على بالجهد والوقت.

وفي الختام أوجه شكري وتقديري لكل من ساهم في الدراسة من قريب أو من بعيد

وشكرا.

_ ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن السمات الشخصية وعلاقتها بالأداء المهني عند عمال مجمع الإسمنت بزھانة، مستخدماً المنهج التنبؤي الفارقي، على عينة مكونة من (196) عامل من مختلف الفئات المهنية (منفذين، مشرفين، وإطارات عليا)، وتمّ اعتماد فرضيتين الأولى تنبؤيه والثانية تختبر الفروق، واستخدم الطالب استبيانين والتحقق من خصائصهما السيكومترية من حيث الصدق والثبات، وكشفت النتائج أن السمات الشخصية تنبأت بالأداء المهني بنسبة قدرها ب (52%)، كما أظهرت النتائج على عدم وجود تباين في سمات الشخصية على الأداء المهني باختلاف الجنس والفئة المهنية لعينة الدراسة.

قائمة المحتويات

- _ الإهداء.....أ.
- _ كلمة شكر وتقدير.....ب.
- _ ملخص الدراسة.....ج.
- _ قائمة المحتويات.....د.
- _ قائمة الجداول.....ز.
- _ قائمة الأشكال.....ح.
- _ قائمة الملاحق.....ح.
- _ مقدمة.....1.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

- 1_ إشكالية الدراسة.....4.
- 2_ فرضيات الدراسة.....5.
- 3_ أسباب اختيار موضوع الدراسة.....6.
- 4_ أهمية الدراسة.....6.
- 5_ أهداف الدراسة.....7.
- 6_ التعاريف الإجرائية.....7.

الفصل الثاني: الشخصية

- _ تمهيد.....9.
- 1_ تعريف الشخصية.....9.
- 2_ الشخصية في علم النفس الحديث.....13.

13.....	3_ مفهوم سمات الشخصية.....
15.....	4_ نظريات الشخصية.....
24.....	5_ مكونات الشخصية.....
26.....	6_ محددات الشخصية.....
27.....	_ خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: الأداء المهني

29.....	_ تمهيد.....
29.....	1_ تعريف الأداء.....
33.....	2_ رواد الأداء المهني.....
37.....	3_ نظريات الأداء المهني.....
41.....	4_ طرق تقييم الأداء المهني.....
45.....	5_ أهداف إدارة الأداء المهني.....
47.....	6_ محددات الأداء.....
48.....	_ خلاصة الفصل.....

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

50.....	_ تمهيد.....
50.....	أولا : الدراسة الاستطلاعية.....
50.....	1_ أهداف الدراسة الاستطلاعية.....
50.....	2_ مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية.....
52.....	3_ عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها.....

4_ أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكمترية.....	55
ثانيا: الدراسة الأساسية.....	60
1_ منهج الدراسة.....	60
2_ مكان وزمان الدراسة الأساسية.....	60
3_ مجتمع الدراسة الأساسية.....	60
4_ عينة الدراسة الأساسية ومواصفاتها.....	61
5_ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....	64

الفصل الخامس: عرض وتفسير نتائج الدراسة

_ تمهيد.....	66
1_ عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى.....	66
2_ عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية.....	68

الفصل السادس: مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

_ تمهيد.....	71
1_ مناقشة نتائج الفرضية الأولى.....	71
2_ مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....	72
_ الخاتمة.....	75
_ التوصيات.....	76
_ المراجع.....	77
_ الملاحق.....	82

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جنس العينة الاستطلاعية.	52
02	سن العينة الاستطلاعية بالفئات.	53
03	المستوى التعليمي للعينة الاستطلاعية.	53
04	الفئات المهنية للعينة الاستطلاعية.	54
05	الأقدمية لدى العينة الاستطلاعية.	54
06	الاتساق الداخلي للفقرات حسب الدرجة الكلية لمقياس السمات الشخصية.	56
07	معامل الثبات ألفا لكرونباخ لأبعاد مقياس السمات الشخصية.	57
08	الاتساق الداخلي للفقرات حسب الدرجة الكلية لمقياس الأداء المهني.	59
09	معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس الأداء المهني.	60
10	توزيع الفئات المهنية لدى عمال مجمع الإسمنت.	61
11	جنس عينة الدراسة الأساسية.	62
12	سن بالفئات لعينة الدراسة الأساسية.	62
13	المستوى التعليمي لعينة الدراسة الأساسية.	63
14	الفئات المهنية لعينة الدراسة الأساسية.	63
15	الأقدمية لدى عينة الدراسة الأساسية.	64
16	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار مساهمة السمات الشخصية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال الإسمنت بزهانة	66
17	الانحدار المتعدد لاختبار السمات الشخصية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال الإسمنت بزهانة.	67
18	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار السمات الشخصية ككل في التنبؤ بالأداء المهني لدى عمال الإسمنت بزهانة.	67
19	تحليل التباين الأحادي لدراسة أثر السمات الشخصية والمتغيرات الشخصية (الجنس _ الفئة المهنية) والتفاعل بينهما على الأداء المهني لدى عمال الإسمنت بزهانة.	68

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
07	النموذج المفاهيمي للدراسة.	01
45	نموذج أهداف إدارة الأداء.	02

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
82	قرار رخصة الذخول داخل المجمع.	01
83	قائمة المسؤولين الواجب العمل معهم.	02
84	الهيكل التنظيمي.	03
85	مقياس السمات الشخصية في صورته الأولية.	04
88	مقياس السمات الشخصية في صورته النهائية.	05
90	إستبيان الأداء المهني.	06

_ مقدمة:

ينظر العالم حالياً إلى العامل البشري كثروة جد مهمة في عملية التطور والتقدم العلمي والمعرفي، كل هذا من خلال تحديد استراتيجيات ومقومات الرقي والسير في الطريق الصحيح لتتال ذلك صدارة دول العالم الأول أي صدارة الدول المتقدمة، حيث أن الدول المتقدمة فهمت أن تطورها وتقدمها لا يكون إلا باهتمامها بالعنصر البشري في مجالات العمل.

فاليد العاملة هي المحرك الأساسي في شتى المجالات (طبية_ صناعية_ خدماتية) ولا يكون للآلات دور فعال ما لم تسعى لتطوير وتوظيف جميع قدرات العامل بكل خصائصه الظاهرة والخفية، وهذا من خلال الاهتمام بالاختيار والتوجيه المهني والذي يجب أن يبنى على أسسه النفسية وخصائصه الشخصية، فشخصية العامل جد مهمة بالإضافة إلى صفاته ورغباته وميوله التي لها انعكاسات على أدائه المهني، ونظراً لهذه العلاقة جاء علم النفس العمل والتنظيم ليجمع الشخصية بالأداء المهني، وتقوم على أساسها دراسات واختبارات لتحديد دور سماته الشخصية على أدائه داخل المنظمة وأيضاً فهي تؤثر في طريقة تواصله وتفاعله مع الآخرين في المنظمة أيضاً، فقد يتميز العامل بالعدوانية والسيطرة إذا كان في منصب عالي وقد يتميز بالطموح والولاء وهذه السمات تساعد في عمله وتساهم في تطوير إنتاجه كما يمكن أن تؤثر سماته السلبية على طريقة أدائه وتشكل خطراً وضعف للمنظمة.

وبالتالي جاءت دراسات علم النفس لتقيس شخصية الفرد وفهم سلوكه بالشكل الصحيح بالرغم من صعوبة ذلك كما ذكر حريم في كتابه السلوك التنظيمي أن جل الدراسات أثبتت وجود علاقة بين هذه السمات وأداء الفرد وأن وجود هذه السمات يمكن أن نتنبأ بسلوك الفرد وأدائه في موقف معين، ولكن يجب التنبيه إلى صعوبة قياس هذه السمات (حريم، 2009: 59)، وعليه جاءت هذه الدراسة " السمات

الشخصية وعلاقتها بالأداء المهني عند عمال مؤسسة الإسمنت بزهانة"، حيث تضمنت الدراسة ستة فصول وبخطة منهجية كالتالي:

الفصل الأول تقديم الدراسة من حيث الإشكالية وفرضيات الدراسة وأسباب اختيار موضوع الدراسة مع أهمية وأهداف الدراسة والتعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

أما الفصل الثاني فقد تضمن المتغير الأول الشخصية بتعريفاتها المختلفة لروادها وتعريف علم النفس الحديث، مع إعطاء نظرة مفسرة عن النظريات المختلفة التي تناولت الشخصية مع تحديد مكونات الشخصية ومحدداتها.

وتطرق الطالب في الفصل الثالث إلى المتغير الثاني الأداء المهني وتناول جميع جوانب النظرية للأداء المهني بداية من التعريف اللغوي والإصطلاحي مروراً إلى ذكر أهم رواده والنظريات المفسرة، إضافة على ذلك طرق التقييم وأهداف إدارة الأداء المهني ومحدداته.

يعرض الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة، فكانت البداية بالدراسة الاستطلاعية وذكر الطالب فيها: أهداف الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان الدراسة، مع تحديد ووصف عينة الدراسة الاستطلاعية، والتحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس السمات الشخصية والأداء المهني.

ثم توجه الطالب إلى الدراسة الأساسية التي حدد فيها الطالب المنهج ومكان وزمان الدراسة، مع تحديد مجتمع الدراسة والعينة ومواصفاتها، وذكر أدوات الدراسة مع الأساليب الإحصائية المستخدمة لقياس الفرضيتين، " تحليل الانحدار المتعدد " و " تحليل التباين المشترك".

تضمن الفصل الخامس عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى: " تساهم سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع الإسمنت بزهانة"، ثم عرض نتائج وتفسير الفرضية الثانية " يختلف أثر سمات الشخصية (المسؤولية_ الإتزان الإنفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) على مستوى الأداء المهني باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس_ الفئة المهنية).

ثم في الفصل السادس مناقشة نتائج الفرضيات في ضوء بعض الدراسات السابقة وفي الأخير خاتمة مع بعض التوصيات، وقائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

1_ إشكالية الدراسة:

يعتبر العمل الإداري عملاً يستوجب التنظيم والتنسيق في فروع وفي تأدية مهامه كل هذا من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين جودة الإنتاج والخدمات داخل المؤسسات، ومن بين المشكلات التي تعاني منها المؤسسات الجزائرية يرجع بالأساس إلى سوء التسيير الإداري وعدم الاهتمام بالموارد البشرية، الذي يعتبر رأس مال مهم ومحركاً أساسياً للعملية الإنتاجية في المؤسسة، لذلك يركز الباحثون في علم النفس على البحث والدراسة في المحددات النفسية للعمال وطرق التحفيز والرضا والتقييم والتسيير، للمساهمة في تحسين مردود العامل وأدائه.

اقتصرت في البداية إسهامات علماء النفس في البحث عن الشخصية من الجانب العيادي فقط، إلا أن انتقلت إلى مجال العمل المهني والشغل منذ الستينيات من القرن الماضي، وقد انفق علماء الشخصية سواء من أصحاب منظور السمة أو منظور الأنماط على أن الشخصية علم شاسع وغير محدود بحيث أنها تعددت فيها التعاريف والنظريات وحتى الدراسات فتناولت العديد من المتغيرات منها تأثيرات سمات الشخصية على الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، التوافق المهني، فعالية الذات والأداء المهني ومن أهم دراسات الشخصية في مجال المهني اختبار كوستا وماكري في الميادين المهنية الذي أحدث ثورة علمية في مجال علم النفس العمل والتنظيم، حيث أضحت انتقاء واختيار الأفراد في مناصب العمل والوظائف يتوقف على حسب سماتهم الشخصية لشغل هذه المناصب لما لها من تأثير على أداء ومردودية العاملين، وتناولت دراسات عديدة دور السمات الشخصية في تأثير على الأداء المهني مثل دراسة (البيالي عبد الله بن أحمد نزال) حول العوامل الخمس الكبرى في الشخصية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة وكشفت هذه الدراسة على وجود علاقة ارتباطية بين سمة الخبرة انبساطية على الأداء الوظيفي أي أن توظيف العامل لسماته في مجال عمل له أثر على أدائه المهني، كما جاءت دراسة

أودري شاربونييه Audrey Charbonnier (2015) حول تأثير سمات الشخصية على مكونات الأداء المهني لدى العمال الأجراء والتي تؤكد تأثير السمات وعلاقتها بالأداء المهني.

ومن خلال الدراسات التي اطلع عليها الطالب والتي نرى أنها أفادت الوطن العربي من خلال النتائج الجديدة التي قدمت نوع من التقدم والإفادة على مستوى المؤسسات بتحسين أداء العاملين ودراسة العامل البشري دراسة مسحية (دقيقة) على خصائصه الذاتية وسماته الشخصية، وهذا ما جعلنا نحس بأهمية دراسة شخصية العامل وارتباطها مع أدائه المهني لدى العاملين بمجمع الإسمنت بزهانة، ومحاولا بذلك الكشف عن السمات المشتركة بين الجنسين ومدى تفاعل سمات الفرد مع مكان عمله وكيفية ملائمة صفاته لمنصبه المهني داخل المؤسسة بحكم البيئة والمحيط المهني الموحد بينهم ومنه طرح الإشكال التالي:

هل تساهم السمات الشخصية في التنبؤ بالأداء المهني وأبعاده عند عمال مؤسسة الإسمنت بزهانة؟.

ومنه تدرج التساؤلات التالية:

أ_ هل تساهم أبعاد سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى العاملين بمؤسسة الإسمنت بزهانة؟.

ب_ هل يختلف أثر سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) على مستوى الأداء المهني باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، والفئة المهنية)؟.

2_ فرضيات الدراسة:

تم الإجابة على تساؤلات الدراسة بالفرضيات التالية:

أ_ تساهم سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى العاملين بمؤسسة الإسمنت بزهانة.

ب_ يختلف أثر سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) على مستوى الأداء المهني باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة المهنية).

3_ أسباب اختيار موضوع الدراسة:

3_1_ الأسباب الذاتية:

_ استمدت دراستي هذه من خلال التربص الميداني الذي أجرته في الفترة الممتدة ما بين (2017/04/04 إلى 2017/05/05)، والتي أدرجتها في تقرير التربص الذي كان تحت عنوان تقويم الأداء.

_ الميول الشخصي لمواضيع الأداء المهني للعامل وتحليل المناصب والرغبة في الاطلاع على ما هو جديد.

3_2_ الأسباب الموضوعية:

_ اختيار هذا الموضوع راجع إلى التخصص الذي أدرسه.

_ محاولة إفادة الطلبة والأساتذة المهتمين بهذه المواضيع والاستفادة من نتائج البحث الميدانية في العمل المستقبلي.

4_ أهمية الدراسة:

_ تكمن أهمية الدراسة في معرفة كيفية مساهمة السمات الشخصية على الأداء المهني للعاملين في المؤسسة.

_ تكمن أهميته بما تقدمه هذه الدراسة من إضافة جديدة في الموضوع ليساهم في إثراء المكتبة في مجال علم النفس.

_ الاستفادة من نتائج الدراسة، والتي تساعد أرباب العمل في المؤسسة على فهم العلاقة بين هذين المتغيرين.

5_ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- _ التنبؤ بالعلاقة بين سمات الشخصية والأداء المهني لدى العاملين بالمؤسسة.
- _ التعرف على الاختلاف القائم بين العاملين في الأداء المهني باختلاف متغيرات الشخصية.
- _ التعرف على الفرق بين العمال والعاملات في السمات الشخصية.
- _ التعرف على الفرق بين العاملين في المؤسسة في الأداء المهني بالنسبة لمتغير الفئة المهنية.

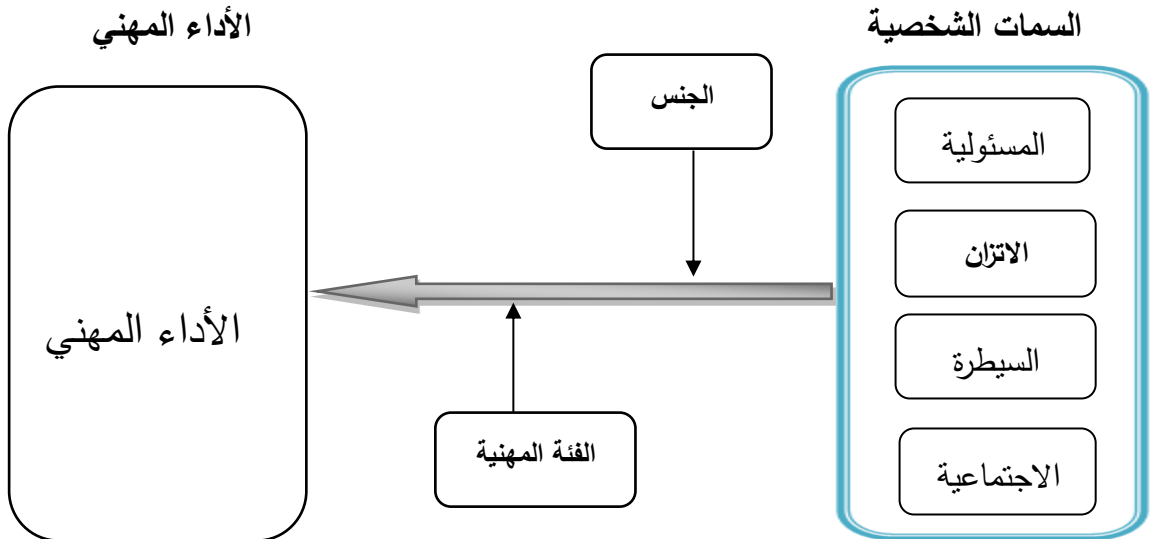
6_ التعاريف الإجرائية:

6_1_ السمات الشخصية: هي مجموعة من الصفات الجسمية أو العقلية أو الانفعالية أو الاجتماعية

الفطرية أو المكتسبة التي يتميز بها الفرد عن غيره، وهي استعداد ثابت نسبيا لنوع معين من السلوك، وهي الدرجة التي يتحصل عليها العامل في المقياس المطبق في دراستنا الحالية.

6_2_ الأداء المهني: هو ما مدى قدرة العامل على تأدية عمله والنتائج الذي يحققه عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المؤسسة، وهو الدرجة التي يتحصل عليها العامل في المقياس المطبق في دراستنا الحالية.

6_3_ الإطار المفاهيمي للدراسة: ولتفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة فقد تم تبينها في الشكل التالي:



الشكل رقم (01): يمثل الإطار المفاهيمي للدراسة.

الفصل الثاني : الشخصية

_ تمهيد:

يعتبر مصطلح الشخصية موضوع أساسي ومهم في علم النفس لما له دور في تفسير سلوك الفرد وتحديد طريقة تفكيره، فالشخصية تشمل كافة السمات والخصائص الجسمية والعقلية والوجدانية المتواجدة في الفرد والذي يتفاعل معها باستمرار، فعلم النفس ينظر إلى مصطلح الشخصية من خلال كونه موضوعاً للدراسة وله علاقة ارتباطية بالسلوك الإنساني والذي يستخدم في معرفة مستويات الأداء نوعاً وكماً.

ولأن شخصية الإنسان معقدة التركيب فسنتناول مفهوم شامل للشخصية بمختلف التعاريف مع التطرق لأهم النظريات المطورة للشخصية.

1_ تعريف الشخصية:

1_1_ تعريف لغوي:

يرجع أصل كلمة الشخصية إلى الكلمة اللاتينية (persona) والتي تعني القناع وهو لباس الممثل على خشبة المسرح لأداء دور معين، أما الأصل الأوروبي لها وحسب ألبورت كلمة شخصية بالإنجليزية (Personality) وبالفرنسية (Personnalité) وبالألمانية (Personlichkeit) تشبه إلى حد بعيد (Personalitas) في اللغة اللاتينية القديمة (محيوز، 2014: 58).

ويترجم معجم المنجد "عربي إنجليزي" إلى أن المصطلح الأكثر شيوعاً واستخداماً في الأوساط العلمية لكلمة شخصية هو (Personality) وتعني مجموعة الخصائص الجسمية والوجدانية والنزوعية والإدراكية التي تعين هوية الفرد وتمييزه عن غيره من الأفراد (قسطنطين، 1998: 622).

أما الشخصية في الأصل العربي تأتي من الفعل "شخص" أي عرف هوية شخص "شخص جثة" "شخص سارق" "شخص الطبيب المريض" استناداً إلى أعراض المرض.

ويعرف مصطلح الشخصية في القاموس المنجد على أنها " مجموعة من الصفات التي تميز الشخص عن غيره " ويقال فلان " صاحب شخصية قوية "، ويشير المنجد إلى إمكانية وصف الهوية من خلال الشخصية فنقول " شخصية متميزة ومتفوق عن غيره أو صاحب مركز وسلطة " (منجد، 2001: 851).
فالشخصية مصطلح يطلق على مجموعة الخصائص النفسية والعقلية والجسمية التي تكون الفرد (نايف، 2006: 262).

1_2_ تعريفات العلماء للشخصية:

يوجد تعاريف وشروحات عديدة للشخصية من طرف منظريها وبالخصوص علماء النفس فقد أدلى هوثو M. Huteau مقولة عامة وفارقة يمكن الاعتماد عليها كتعريف شامل للشخصية حيث قال: " هي الوحدة الثابتة والمقرونة بمجموعة من التصرفات ".

أما كاتل R.Cattell وإيزينك H. Eysenck عرف الشخصية " بالأثر الدائم للخبرات والاختبارات التي يجريها الفرد في الحقل النفسي المعتبر وكأنها مجموع علاقات الجسم والمحيط " (رولان وفرانسواز، 2012: 810_809).

ويشير راجح إلى أهمية تعريف مدرسة التحليل النفسي والذي ينص على أن الشخصية تنظيم دينامي (dynamic) أي حركي داخل عوامل نفسية وفسولوجية يحقق تكيف الفرد لبيئته (راجح، 1968: 393).

ويشير ستيرن Stern أحد علماء ومنظري الشخصية إلى تعريف يراه أنسب والمتقبل من طرف العقل ومجتمع البحث إذ يقول " الشخصية وحدة زخمية متعددة الصيغ ولا يبلغ الفرد الكمال في تحقيق تلك الوحدة لكنه يهدف إليها دوماً ".

ويختصر غوته Ghote: " باختصار الشخصية هي القيمة الارتفاع للإنسان " يشير بذلك إلى مدى قدرة وأهمية الشخصية في المحيط الاجتماعي وكيف تزيد من أهمية الفرد وإظهار مكانته بين المجتمع.

ويقول كانت Kant: " كل شيء في الحياة يمكن استخدامه كوسيلة لغاية خلاف للشخصية ".
أما برنيس Pernis يرى: " إن الشخصية هي المجموع الكلي لاستعدادات الفرد العضوية الداخلية وميوله ونزعاته وشهوته وغرائزه إضافة للاستعدادات وميوله السابقة " (ثوم، 2010: 32_33).
ويرى شون Shon: " الشخصية هي التكوين المنظم أو وحدة العادات والاستعدادات والعواطف التي تميز أي فرد في المجموع عن غيره من الأفراد ".

وقد عرفها كاتل R. Cattell أيضا في تعريف مختصر وشامل: " الشخصية هي ما يمكننا أن نتنبأ بما يكون عليه سلوك الفرد في موقف ما ".

وقد قسم كاتل الشخصية في هذا التعريف إلى ثلاث أنواع:

- 1_ السمات أو العناصر الديناميكية ونقصد بها الدوافع والأهداف.
 - 2_ السمات المزاجية وهي التي تميز استجابات الفرد بصرف النظر عن المثيرات التي تؤدي إليها.
 - 3_ القدرات والكفاءات العقلية وهي التي تحدد قدرة الفرد على القيام بعمل ما.. الذكاء....
- ويعرف البورت: " الشخصية هي التنظيم الديناميكي في الفرد لجميع التكوينات الجسمية والنفسية، وهذا التنظيم هو الذي يحدد الأساليب الفريدة التي يتوافق بها الشخص مع البيئة " (شادلي، 1999: 268_269).

كما تعرف بأنها: إتحاد الخصائص الجسمية والعقلية الثابتة أو المستقرة التي تعطي الفرد هويته وهذه الخصائص أو الصفات التي تمثل المظهر الخارجي للفرد وكيف يفكر ويعمل ويشعر وهي نتائج مؤثرات وراثية وبيئية (حمادات، 2007: 58).

1_3_ تعريف الشخصية في علم النفس:

تتفاوت تعريفات الشخصية بين التعريفات الدارجة الأقل تحديدا وشمولا إلى التعريفات العلمية الأكثر تحديدا وشمولا، ومن التعريفات الدارجة تعريف ستاجر " الشخصية هي تأثيرك على الناس الآخرين "، أما جيمس دريفر فيرى أن الشخصية هي " التنظيم الدينامي المتكامل لخصائص الفرد الفيزيائية والعقلية والخلقية والاجتماعية كما يعبر عن نفسه أمام الآخرين في مظهر الأخذ والعطاء في الحياة الاجتماعية. ومن التعريفات العلمية الواسعة والمقبولة تعريف جوردون البورت حيث يعرف الشخصية " أنها تنظيم الدينامي داخل الفرد لتلك الأجهزة الجسمية والنفسية التي تحدد سلوكه وفكره المميز " (طه، 1989: 248).

1_4_ مفهوم الشخصية حسب التعريف العام في الحياة اليومية:

كثيرا ما نستخدم كلمة شخصية في حياتنا اليومية، ونقول فلان ذو شخصية مميزة وقوية، وبالمقابل نشير إلى فلان آخر ونقول " هذا ذو شخصية ضعيفة " هذه الصفتين لهما أثر في حياته النفسية والشخصية، فالأول ذو تأثير على غيره وأنه مستقر أما الثاني فهو يتأثر بغيره بسهولة ويعجز على التأثير بالغير (شادلي، 1999: 268).

بناء على هذه التعاريف يمكن أن نعطي تلخيصا لمفهوم الشخصية والتي تعبر عن كافة الصفات والخصائص الجسمية والعقلية والوجدانية المتفاعلة داخل الجسم وهي مجموعة من العمليات النفسية ذات بنية دينامية داخلية وخارجية، فالشخصية تمتزج بين ما تعلمناه وعائشناه وما هو موجود ونعيشه، وهي التي تحدد ما يميز أو يمتاز به الفرد من سلوك وأفكار وتخالفه عن باقي أفراد مجتمعه.

2_ الشخصية في علم النفس الحديث:

مما يلفت النظر عند دراستنا لفروع علم النفس أننا نجدتها تتضمن فرعاً لدراسة سيكولوجية الشخصية، ذلك أن دراسة الشخصية ليست فرعاً واضح الحدود ويقدر ماهي خاتمة مطاف وجماع فروع علم النفس تصب فيها وتضيف إلى فهمنا لها رغم عدم وجود هذا الفرع، إلا أن دراسة علم النفس الشخصية تشكل مبحثاً هاماً إلى الحد الذي إقترح فيه بعض المتخصصين أن يطلق عليها علم الشخصية إشارة إلى مكان قيامها كتخصص قائم بذاته، وقد زاد الاهتمام بدراسة الشخصية في العقود الأربعة أو الخمسة الأخيرة زيادة كبيرة تتجلى في البحوث والدراسات التي اهتمت بها والمجلات السيكولوجية المتخصصة وصدور مراجع وكتب عنها.

وتعالج فروع علم النفس الشخصية من جوانبها المختلفة فمن حيث معناها وكونها المصدر الرئيسي لمعظم الظواهر الإنسانية التي يعالجها علم النفس العام.

ويدرس علم النفس الشخصية من ناحية تركيبها أو أبعادها الأساسية ونموها وتطورها ومحدداتها الوراثية والبيئة وطرق قياسها، كل ذلك على أساس نظريات متعددة كثيراً ما تكون متباينة متصارعة لكنها تشترك في هدف عام هو التنبؤ بما سيكون عليه سلوك الفرد في موقف معين حتى يمكن ضبطه والتحكم فيه (شادلي ، 1999: 265).

3_ مفهوم سمات الشخصية:

نحن نحكم على شخصية الناس في حياتنا اليومية أحكاماً عامة نخرج بها من انطباعات عامة، فنقول إن فلان ذو شخصية قوية، أو مسيطرة، غير أن علم النفس لا ترضيه هذه الانطباعات، فهو ينظر إلى الشخص الذي تجرى عليه الدراسة، أو الذي يذهب إلى العيادة النفسية للاستشارة من مشكلة يعاني منها، أو الذي يذهب إلى مراكز التوجيه المهني طلباً لمساعدته على اختيار مهنة ما.

فعلم النفس ينظر إلى هؤلاء نظرة تحليلية من زوايا مختلفة، هذه الزوايا هي ما تسمى " سمات الشخصية " (les traits de personnalité) فالأمانة والسيطرة والاجتماعية والالتزان الانفعالي والقدرة على احتمال الشدائد كلها من سمات الشخصية.

وقد عرف الضمد السمات عل أنها الخصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض، أي هنالك فروقا فيها وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة، ويمكن أن تكون جسمية أو انفصالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية (الضمد، 2009: 42).

ويرى عباس أن السمات هي صفة لشخص تتضمن بعض الوحدة في سلوكه، فهي ليست دائمة لكنها نمط يتميز بالاستمرار النسبي أي صفة كشخص ككل، كما أنها تتضمن معيارا اجتماعيا، حين نقول هذا الشخص عدواني أو شخص طيب (عباس، 1994: 26).

في حين عرف ألبورت Allport السمة بأنها: تركيب نفسي عصبي له القدرة على أن تعيد المنبهات المتعددة إلى نوع من التساوي الوظيفي، وإلى أن يعيد إصدار توجيه أشكال متكافئة ومتسقة من السلوك التكيفي والتعبيري.

بينما يعرفها كاتل السمة بأنها: مجموعة من ردود الأفعال والاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد ومعالجتها بنفس الطريقة في معظم الأحوال (البادي، 2014: 3).

أما شاذلي فأشار أن السمات هي الصفة أو الاستعداد العام أو النزعة العامة التي تطبع سلوك الفرد وهي ثابتة نسبيا على النقيض من الحالة أو المزاج التي تتميز بأنها مؤقتة وعابرة (شاذلي، 1999: 282).

ونستطيع تعريف السمة بأنها استعداد دينامي أو ميل ثابت نسبيا إلى نوع معين من السلوك، أي يبدو أثره في عدد كبير من المواقف المختلفة، فالسيطرة استعداد أو ميل إلى الظهور أو التسلط في أكثر من المواقف التي تعرض للسيطر، والمثابرة استعداد للاستمرار في العمل رغم صعوبته وجفافه في مواقف كثيرة يختلف فيها نوع العمل، والشخص الذي نسميه بالأمين ليس الشخص الذي يتصرف بأمانة في جميع المواقف والظروف على اختلافها، بل هو الذي يتصرف بأمانة في عدد كبير منها وفي ظروف أتيح له فيه أن يكون غير أمين.

وبعبارة أخرى فالسمات التي تميز شخصيات الناس بعضها عن بعض ليست سمات طارئة عابرة أي تتوقف مع المواقف الخاصة التي تعرض للفرد بل سمات ثابتة نسبيا أي يبدو أثرها في الشخص في عدد كبير من المواقف المختلفة، وعلى هذا فمعرفة سمة معينة لشخص تعين على التنبؤ بسلوكه إلى حد كبير (راجع ، 1968: 395).

4_ نظريات الشخصية:

4_1_ نظرية السمات الشخصية:

نقول نظرية السمات أن لكل فرد سمات شخصية ثابتة نسبيا، يمكن أن نلاحظها فيه كما يمكن أن نفرق بين شخص وآخر وأن نميز بين الأشخاص عن طريقها وتعتبر نظرية السمات من أبسط الطرق وأقدمها في وصف الشخصية وذلك بالتعرف على سمات سلوكه التي تصفه، ولكل فرد نوعان من السمات سمات رئيسية وسمات سطحية ثانوية.

ومن بين أهم رواد هذه النظرية ريموند كاتل (Raymond Cattell) واليورت وغردن (Allport Gordan) وتنتظر هذه النظريات إلى السمات على أنها حجر بناء في الشخصية وتشكل دليل مرشدا لأفعال الشخص ومصدر تقرد الشخصية، وهذه الخصائص والسمات يمكن أن تكون جسمانية أو نفسية

ويمكن استنتاجها والاستدلال عليها من النزوعات والميول التي توجه السلوك بطرق ثابتة ومتميزة (حريم، 2009: 52).

وترجع أصول نظرية السمات إلى علم النفس الفارق ودراسة وقياس الفروق الفردية، حيث استفادت نظرية السمات والعوامل من حركة القياس النفسي التي ازدهرت بعد الحرب العالمية الثانية وكان من أهم مظاهرها اعتماد التحليل العاملي كأسلوب إحصائي ارتبطت به نظرية السمات ارتباطا حريصا وتعتمد على تحديد سمات الشخصية وتحليل عواملها سعيا لتصنيف الناس والتعرف على السمات التي تحدد سلوكهم والتي يمكن قياسها والتنبؤ بها (محيوز، 2014: 73)، وينظر ألبرت للشخصية على أنها شيء ما داخل كيان الفرد، ويوافق أدلر في أفكاره بأن كل شخصية منفردة عن الأخرى، تمشيا مع أفكار ألبرت عن محسوسية الدوافع الإنسانية، فإنه يقدم وصفا لتكوين الشخصية في مصطلح السمات مثل: الصداقة، والطموح، والنظافة وغيرها، حيث قدر عدد هذه السمات بما يتراوح بين (4000_5000) سمة تحت ما يقرب من (18000) مسمى، ومن أهم ما ميز نظرية السمات تركيزها على العوامل المحددة التي تفسر السلوك البشري حيث تفترض أن الناس يختلفون في عدد الخصال أو الصفات بحيث يمثل كل منها سمة كالاستقرار الانفعال، الاندفاع، العدوان، ولا بد من وضع ترتيب معين بموجبه تجمع الصفات المترابطة في مجموعات جزئية يسهل الإحاطة بها واستخدامها بشكل مفيد (البادية، 2014: 36).

ويفترض أن سلوك أي فرد لا يكون مماثلا أو صورة طبق الأصل عن سلوك شخص آخر، بسبب ظروف البيئة الخارجية، أو ضغوط من الأشخاص الآخرين والصراعات الداخلية، ولا تستطيع أي نظرية للسمات أن تكون ذات صوت مسموع إلا إذا أخذت بعين الاعتبار ذلك التعدد والتنوع في سلوك الفرد فالسمات لا شك تعد ذات أهمية كبيرة لارتباطها المباشر بالعديد من الجوانب الثابتة في الشخصية (صالح، 2011: 55).

ومن أشهر نظريات سمات الشخصية:

4_1_1_1_ نظرية جوردون ألبورت (نظرية السمات الإنسانية):

يعتبر ألبورت عميد سيكولوجية سمات الشخصية، ولقد نظر إلى السمات باعتبارها الوحدة المناسبة لوصف الشخصية والسمة لديه ليست صفة مميزة لسلوك الفرد فقط، بل إنها أكثر من ذلك، إنها استعداد أو قوة أو دافع داخل الفرد يدفع سلوكه ويوجهه بطريقة معينة، فالشخص الذي يتسم بالكرم مثلاً يكون دائماً لديه الاستعداد للتصرف بكرم في جميع الظروف والمواقف ويبحث دائماً عن المواقف التي يتصرف فيها بكرم، توصل ألبورت للسمات عندما فحص هو وأدوبرت قاموساً للغة الإنجليزية، فبحثاً عن كل كلمة تشير إلى صور شخصية للسلوك فحدد (17953) كلمة من أصل (400000) كلمة، فحذف كل الكلمات التي تتصل بحالات مزاجية مؤقتة، أو التي تعد في أساسها تقويمية أو التي تشير إلى صفات جسمية أكثر منها نفسية فأصبحت قائمة أسماء السمات (4541) كلمة واعتبر هذه السمات نقطة البداية لدراسة الشخصية (عباس، 1994: 28).

4_1_1_1_1 تصنيفات ألبورت لسمات الشخصية:

_ السمات المشتركة والفردية: يميز ألبورت بين نوعين من السمات هما:

أ_ السمات المشتركة أو العامة: ويقصد بها السمات التي يشترك فيها كثير من الناس بدرجات متفاوتة.

ب_ السمات الفردية: وهي السمات الشخصية التي لا توجد لدى جميع أفراد، بل خاصة بفرد معين،

وهي التي يجب أخذها في الاعتبار، ويعتبر ألبورت السمات الفردية هي السمات الحقيقية التي تصف

الشخصية بدقة (البادية، 2014: 36).

4_1_2_ نظرية ريموند كاتل (نظرية السمات القياسية النفسية):

بدأ العالم النفساني كاتل في تحديد وقياس المكونات الأساسية للشخصية في الثلاثينات من هذا القرن، وتقوم نظرية كاتل على التنبؤ، ولذلك فإنه يؤكد على أن هناك متغيرات دافعية كثيرة ينبغي تحديدها وتوضيحها بعناية، ويرى أهمية الجانب الوراثي في الشخصية، كما يؤكد في بناء الشخصية على أهمية الخلفية البيولوجية والمحددات الاجتماعية كما أشار كاتل للسمات بأنها بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العاملي للاختبارات أي للفروق بين الأفراد.

يرى كاتل أن السمات هي وحدات بناء الشخصية، ولذلك كرس معظم بحوثه التحليلية العملية للبحث عن سمات الشخصية ولقد درس كاتل سمات الأفراد من خلال المقابلات والاستبيانات والاختبارات وغيرها وحدد (16) سمة رئيسية وهي التي تحدد الاختلافات بين سلوك الأفراد (حريم، 2009: 53).

4_1_2_1_ تصنيفات كاتل للسمات:

يتفق كاتل مع جوردين ألبورت في أن هناك سمات مشتركة يشترك فيها الأفراد جميعا أو جميع أعضاء البيئة الاجتماعية، وهناك سمات فريدة لا تتوافر إلا لدى فرد معين دون غيره من الأفراد، وقسم كاتل السمات المشتركة إلى فئتين وهما:

أ_ السمات المعرفية والدينامية والمزاجية:

_ السمات المعرفية: وهي القدرات وطريقة الاستجابة للمواقف.

_ السمات الدينامية: تختص بالاتجاهات العقلية أو بالدافعية والميول، كقولنا.

_ السمات المزاجية: وتختص بالإيقاع والشكل والمثابرة وغيرها.

ب_ سمات السطح وسمات المصدر:

_ سمات السطح (السمات الظاهرة): هي السمات المترابطة والتي يسير بعضها ببعض كالتفكير والاعتقاد، الأمانة والتكامل، وهي أقل أهمية من وجهة نظر كاتل.

_ سمات المصدر (السمات الأصلية، الأساسية): وهي المؤثرات الحقيقية التي تساعد في تحديد السلوك الإنساني وتفسيره وهي مستقرة وهامة، ويرى كاتل أن هذه هي التي ينبغي أن يدرسها علم نفس الشخصية (البادية، 2014: 40).

4_2_ نظرية الأنماط:

يتعرض الفرد في تفاعله مع الغير لمواقف مختلفة، وعليه أن يتصرف في هذه المواقف تصرفاً مناسباً وسريعاً، ويلجأ الفرد إلى خبراته السابقة لإصدار الأحكام على الأفراد وعلى المواقف لكي تساعد على تحديد سلوكه وتكون هذه الأحكام عادة مستمدة من نزعتنا إلى تقسيم الناس إلى أنماط ينطبق كل نمط على مجموعة من الأفراد لعل هذه الأنماط المعينة من عدة مظاهر مختلفة مثل المظهر والجسم واللباس وطريقة الكلام وما إلى ذلك، وقد حاول العلماء منذ القدم البحث عن الأنماط المختلفة التي ينقسم الأفراد فيها بينهم تبعاً لهم فقسّموا الناس إلى أنماط مزاجية_ جسمانية_ نفسية_ اجتماعية، إضافة إلى ذلك نظرية الخمس الكبرى المطورة.

4_2_1_ نظرية الأنماط المزاجية:

المزاج هو مجموعة الصفات التي تميز انفعالات الفرد عن غيره من الأفراد، وقسم هيبوقراط طبقاتاً لنظرياته الناس إلى أربعة أنماط مزاجية تبعاً لكيمياء الدم وهي:

أ_ الدموي: يتميز بالتفاؤل والمرح والنشاط وسرعة الاستجابة وسرعة تقلب السلوك وامتلاء الجسم.

ب_ السوداوي: يتميز بالميل إلى التشاؤم والحزن وصعوبة التفاؤل مع الآخرين وبطء التفكير ونحافة الجسم.

ج_ الصفراوي: يتميز بحدة الطبع والمزاج والتقلب والطموح والعناد وقوة الجسم.

د_ اللمفاوي: ويتميز بالبرود والجفاف في الطباع والخمول وبطء الاستجابة والبدانة والميل إلى الشراهة (الضمد، 2009: 46).

4_2_2_ نظرية الانماط النفسية (التصنيف السلوكي):

اتجه يونغ إلى ايجاد نظرية قائمة على الأنماط السلوكية والنفسية وقسم الشخصية إلى نمطين:

أ_ **النمط المنطوي:** وهو الشخص الحساس المتمركز حول الذات والذي لا ينظر نظرة موضوعية إلى العالم الخارجي، دائم التأمل في نفسه لا يرحب بالاختلاط صعب الاندماج مع غيره، يختار أصدقاء بحرص ويقتصر على عدد قليل منهم، خجول كثير الشك شديد القلق على المستقبل لا يعبر عن انفعالاته ولا عن عواطفه بصراحة وكثوم.

ب_ **النمط المنبسط:** وهو الشخص الواقعي المنطلق، يكره العزلة ويرحب بالمناسبات الاجتماعية سهل الاندماج مع الغير، سريع في تكوين الصداقات ولا يهتم بالنقد كثيرا، يفضل الأعمال التي تتصل بالجماهير فهو يضع العالم الخارجي موضع اعتبار في تصرفاته وتفكيره.

وحاول يونغ الربط بين المفهومين بمفهوم التدرج، في الانبساط والانطواء فيقسم كل منها لأربعة أنماط أخرى حسب العمليات النفسية والعقلية وهي: الأنماط الفكرية، الشعورية، الحسية، الإلهامية.

إذ أن الشخصيات الانبساطية تتصف بخصائص أو سمات سلوكية عدة تتسم بالقدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية والقدرة على التغيير وتحمل المخاطر والتأثير والبراغماتية والنشاط وعدم تحمل المسؤولية.

أما الشخصيات من النوع الانطوائي فتتميز بخصائص عدة مثل الحرص، والمسؤولية، والرقابة، والانعزال، وعدم النشاط، وعدم القدرة على التغيير.

أما الشخصية العصابية غير المستقرة عاطفياً يتميز أصحابها بالقلق والشعور بالذنب وعدم السعادة وعدم الاستقلال وبدرجة متدنية من تقدير الذات.

أما الشخصية المستقرة فيتميز أصحابها بالهدوء والتحرر من عقدة الذنب والسعادة والاستقلال واحترام الذات (حمادات، 2007: 65_66).

4_2_3_ النظرية الجسمية لكرتشمير Kretschmer:

يقسم كرتشمير الناس إلى أربع مجموعات من الناحية الجسمية وهذه الأنواع هي:

أ_ **المكتنز:** وهو القصير البدين، ضخم الجسد وقصير الساقين نسبياً ممتلئ الصدر، مستدير الكتفين، صغير اليدين والقدمين.

ب_ **النوع القوي (الرياضي):** وهو الذي يتميز جسمه وأطرافه بتناسق في النمو في البيئة، عريض الكتفين، وكبير اليدين والقدمين.

ج_ **النوع الواهن:** الذي يتضائل جسمه بالنسبة للطول، فهو نحيف طويل ضيق الصدر وكسو العظام غير مكتمل.

د_ **المشوه البنية:** وهو الذي يتميز بعدم التناسق أو عدم التوازن الغدي أو يظهر عليه دلائل النمو الشاذ بأي شكل من الأشكال (حمادات، 2007: 69).

4_2_4_ النظرية النفسية الاجتماعية:

ومن أهم رواد هذه النظرية هاري ستاك إريك و فروم ألفرد أدلر وشددت النظرية على أهمية التعليم والتجربة والنجاح في تطوير الشخصية، كما أكدت على دور الثقافة والعلاقات الاجتماعية في هذا المجال، ولم تغفل دور العوامل الوراثية بالنسبة لتطور ونمو الشخصية قد أشار Sullivan إلى أن الشخصية تنمو وتتطور وفقاً للمراحل التالية: مرحلة الرضاعة، الطفولة، فترة الأحداث/ الصبا، ما قبل المراهقة، المراهقة المبكرة، المراهقة المتأخرة، النضج.

ومن الأفكار الرئيسية لهذه النظرية أن سلوك الإنسان هادف، وللعوامل الدافعية تأثير كبير في السلوك، وتطغى على السلوك المحددات الشعورية الواعية، أن الإنسان هو من صنع الحاضر أكثر مما هو من صنع الماضي، وشددت على دور العوامل الوراثية والعوامل البيئية والاجتماعية وأهمية التعليم في تطوير شخصية الإنسان طيلة حياته، وأكدت النظرية على دور العائلة والمؤسسات الأخرى ومنها المهنة، المدرسة، الأقران والديانة في تكوين الشخصية ونموها (حريم، 2009: 52_53).

4_2_5_ نظرية الأنماط الخمسة_ مكري:

هذه النظرية تم تطويرها عن نظرية السمات الشخصية (ألبرت)، وقد تم تحديد خمسة أنماط للشخصية وعلى النحو التالي:

أ_ الشخصية الاجتماعية الوثيقة: يتسم هذا النمط من الشخصية بالقدرة على إقامة علاقات الطيبة مع الآخرين والمحافظة على هذه العلاقات.

ب_ الشخصية المتعاونة والموافقة: يتسم هذا النوع من الشخصيات بإعطاء أهمية كبيرة لاحترام الآخرين وعدم معارضتهم، أكثر من الاهتمام بإبداء الرأي، ويتميز هذا النوع بالتعاون والثقة بالآخرين.

ج_ الشخصية المسؤولة والواعية: يتسم أصحاب هذه الشخصية بالوعي بالأهداف التي ينشدون تحقيقها ويتحمل المسؤولية والمثابرة والقدرة وقوة الشعور بالحاجة والإنجاز.

د_ الشخصية المستقرة عاطفياً: يتسم أصحاب هذه الشخصية بالهدوء والقدرة على تحمل التوتر والحماس والشعور بالاطمئنان.

هـ_ الشخصية المنفتحة: يتسم أصحاب هذه الشخصية بالانفتاح والقدرة على التخيل والحساسية والثقافة والمعرفة.

وقد دلت الدراسات على وجود علاقة بين الخصائص الشخصية والأداء الوظيفي في عدة مجالات مهنية فنية وإدارية في مجال المبيعات ومجال الخدمات التي تحتاج إلى العمال الماهرين وشبه المهرين، فالشخصيات الواثقة الحريصة والقادرة على التخطيط والمنظمة المثابرة وذات الحرص على الإنجاز، أكثر قدرة على الأداء الفعال في كل الوظائف المشار إليها (قريوتي، 2000: 81).

4_3_ نظرية التحليل النفسي:

نالت هذه النظرية أكبر شهرة في تاريخ علم النفس باعتبارها أول نظرية شاملة للشخصية وصاحبها هو سيغموند فرويد الطبيب النمساوي، وكان أول من أدخل مفهوم اللاشعور في ميدان علم النفس، ووضع نظرياته عن التحليل النفسي وأقام النظريات الجنسية ووضع تفسيراً جديداً للغرائز وتطورها. وتؤكد هذه النظرية على أهمية الدوافع والانفعالات والقوى الداخلية، وترى أن الشخصية تنمو وترتقي من خلال حل الصراعات النفسية، ويرى فرويد أن ما يصدر من شخص من فعل أو تفكير أو شعور ناتج في الحقيقة عن تفاعل دينامي بين الأنظمة النفسية الثلاثة (صالح، 2011: 61):

➤ **الهو (الذات الدنيا)**

➤ **الأنا (الذات الوسطى)**

➤ **الأنا الأعلى (الذات العليا)**

أكد فرويد على العناصر الثلاثة (الأجهزة النفسية) في تكوين الشخصية والتي لا بد أن تعمل جميعاً في ظل تنشئة اجتماعية سليمة وفي تعاون وانسجام مع بعضها لتحقيق أكبر قدر ممكن من التوازن والاستقرار النفسي للفرد، كما أشار إلى أن الشخصية تتكون من الخبرات التي يمر بها الطفل خلال مراحل متعاقبة من النمو النفسي الجنسي، واستخدامه النفسية الجنسية، وأكد فرويد بنظريته أن الشكل النهائي للشخصية يتحدد نتيجة لتفاعله مع العوامل النفسية الداخلية والمحيطية، ذلك التفاعل الذي يتم معظمه على مستوى لا شعوري (شادلي، 1999: 286).

5_ مكونات الشخصية:

تتميز الشخصية بتداخل مكوناتها واستمرار تفاعل عناصرها مع بعضها البعض، ويلاحظ كثرة التصنيفات التي يلجأ إليها بعض العلماء في دراسة الشخصية، وإذا فحصنا هذه العوامل الكثيرة التي يضعها العلماء لمكونات الشخصية تجدها وإن اختلفت في ظاهرها من حيث العدد والتفاصيل فإنها تتفق على العوامل الرئيسية التالية:

5_1_ العوامل الأخلاقية: تعد الأخلاق جانباً مهماً من الشخصية تظهر ملامحها على الشخص بشكل واضح وخصوصاً في المواقف الصعبة والانفعالات، وتعكس الأخلاق معتقدات وقناعات واتجاهات الشخص.

5_2_ العوامل المزاجية: يرى بعض العلماء أن المزاج هو مجموعة الصفات التي تميز انفعالات الفرد على غيره من الأفراد والمقصود بالانفعال هو حالة التوتر لدى الفرد المتبوع بتغيرات فسيولوجية داخلية وتغيرات حركية أو لفظية خارجية، وتتضمن المكونات الانفعالية ما يلي:

➤ العواطف.

➤ العقد النفسية.

➤ الاتجاهات العقلية.

➤ الميول.

➤ المزاج والسمات الانفعالية العامة والطائفية والنوعية.

ويقر العلماء أنه من الصعوبة بمكان تغيير نوع المزاج الذي يتميز به الفرد (الضمد، 2009:

41_40).

5_3_ عوامل الذكاء والمكونات العقلية: ذكاء الفرد يحدد الصفات الشخصية ويحدد السلوك الذي يكون المظهر الخارجي للشخصية، إضافة إن النواحي العقلية المعرفية هي أهم نواحي مكونات الشخصية، وتشمل العمليات العقلية كل ما يتصل بالإدراك والتصور والتخيل والقدرة على التذكر والتفكير والتعلم، أي جميع العمليات العقلية التي يقوم بها العقل في تحديد الملامح الخاصة لشخصية الفرد (على، 2010: 328).

5_4_ العوامل الجسمية: فيما يتعلق بالعوامل الجسمية فإنها تلعب دورا مهما في تكوين الشخصية، فالنمط السمين يتصف بالبساطة في الحياة وفي التكيف وعدم المبالاة أما النمط العضلي فيتصف بالثقة العالية بالنفس وبالجدية في العمل والشخص النحيل يتصف بالتوتر وعدم الإستقرار والقلق (الضمد، 2009: 41).

5_5_ العوامل البيئية: يقصد بالبيئة جميع العوامل الخارجية التي تؤثر في الشخص من بدء نموه سواء كان ذلك متصلا بعوامل طبيعية أو اجتماعية، أو ما يتصل بالعوامل الثقافية من عادات ونظم تربية أو ظروف أسرية أو مدرسية، ويمكن أن ندرس تأثير البيئة في تكوين الشخصية بدراسة البيئة المنزلية والمدرسية وبيئة المجتمع العام (على، 2010: 329).

وقد ذكر راجح في كتابه أصول علم النفس حول مكونات الشخصية من وجهة نظر علماء تبعا لنظرياتهم المتعددة وهي كالتالي:

- فرويد Freud: قسم الشخصية إلى ثلاثة تصنيفات: الهو والأنا ولأنا الأعلى.
- يونغ Yung: تتمثل في الأنا وهي منظومة شعورية في التناغم والتوافق بين الغرائز الفطرية وبين مطالب المجتمع.
- أوترانك Otto Rank: وتتمثل في مكونين هما: الإرادة_ ضد الإرادة.
- ألبورت Allport وكاتل Cattell وأيزنك Eysenck تتمثل في السمات.

➤ موريه Murray وماسلو Maslow تتمثل في الحاجات.

➤ روجرز Rogers تتمثل في الذات.

➤ سكينر Skinner وتتمثل في الاستجابات (راجع، 1968: 407).

6_ محددات الشخصية:

إن كثيرا من الكتاب يرون أن هناك عوامل ومؤشرات عديدة تسهم في تكوين وتشكيل الشخصية، وقد

تم تصنيف محددات الشخصية إلى أربعة أقسام رئيسية وهي:

_ العوامل البيولوجية Biological

_ العوامل الثقافية Culture

_ العوامل الأسرية Familiare

_ العوامل البيئية

ونتطرق بإيجاز لهذه العوامل:

6_1_ العوامل البيولوجية: ركزت الدراسات التي تناولت تأثير العوامل البيولوجية على تطوير الشخصية

على عدة مجالات أهمها: الوراثة، والذكاء، ودور المخ وتكوينه، وعلى الخصائص الجسمانية وتأثير كل

منها على تطوير الشخصية، هذا بالإضافة إلى ظهور علم حديث يسمى الهندسة الوراثية ومحور اهتمامه

التأثير على الخصائص الوراثية للفرد وبهذا التأثير يمكن تغيير سلوك الفرد والتحكم به.

6_2_ العوامل الثقافية: تحتل الثقافة المكانة الأولى بين العوامل البيئية التي تؤثر على تطوير

الشخصية ويعتقد الكثيرون بأن للثقافة تأثير على الشخصية أكبر من تأثير العوامل البيولوجية فالثقافة،

هي ركن أساسي من علم الإنسان (Anthropology)، وأثبتت الدراسات أهمية ودور الثقافة في تنمية

وتطوير الشخصية، وأصبحت الثقافة مفهوما أساسيا في دراسة السلوك التنظيمي.

6_3_ العوامل الأسرية: تلعب الأسرة دوراً هاماً في تكوين شخصية الطفل، وما يكتسبه الطفل ويتعلمه من أبويه في السنين الأولى من حياته يبقى لسنوات طويلة ويصعب تعديله أو تغييره (حريم، 2009: 48_49).

6_4_ العوامل البيئية: وقد أضاف الضمد إلى محددات الشخصية عوامل بيئية والتي تعني البيئة الثقافية والبيئة الاجتماعية وقسمها إلى خبرات:

أ_ الخبرات العامة: تشترك كل الأسر في أي مجتمع في معتقدات وعادات وقيم مشتركة ويتعلم الطفل خلال نموه أن يسلك بالطرق المتوقعة من ثقافته، كذلك تتأثر بناء شخصية الطفل بالمدرسة وبالأصدقاء الموجودون في المنطقة وبمستوى العائلة الاقتصادي والاجتماعي.

ب_ الخبرات الخاصة: هنالك خبرات خاصة كموت الأم والأب في عمر حرج، الحوادث الصدمية، رحيل الأصدقاء إلى بلدان أخرى، كل هذا يؤثر في بناء شخصية الفرد وكل طفل يتأثر بها بدرجات تبعاً لنوعية شخصيته (الضمد، 2010: 40).

_ خلاصة الفصل:

إن الشخصية في نظر علماء النفس، علم شاسع، يختلف الباحثون في تعريفها وفي تحديد مكوناتها وخصائصها، فهناك من يفسر الشخصية بأنها مجموعة سمات وأبعاد تختلف من شخص لآخر، والبعض الآخر يعتبرها كأنماط نفسية واجتماعية ومزاجية وجسمية، وبالرغم من اختلاف آراء الأخصائيين النفسيين وتعدد التصنيفات النظرية في علم النفس في تحديد وإعطاء تعريف موحد للشخصية، تبقى هذه الأخيرة محل بحث ودراسات إلى يومنا هذا.

الفصل الثالث: الأداء المهني

_ تمهيد:

الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه، ويرتبط بالمرجات التي تسعى المؤسسات بمختلف توجهاتها إلى تحقيقها، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به الموظفون في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة الجامعية بصفة خاصة من قدرات وإمكانات ومهارات، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتكوين الموظفين أثناء الخدمة على ذلك لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا من خلال تقييم أداء العاملين من أجل تحديد مواطن النقص ونقاط الضعف والاستجابة للاحتياجات التكوينية اللازمة لتحسينها وتداركها بشكل يساهم بفاعلية في رفع قدرات الموظفين والوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء والفعالية.

نحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم الأداء من تعريفه ومختلف النظريات والرواد المشتغلين عليه وأيضاً كيفية تقييمه في ضوء الدراسات والأبحاث التي تناولته.

1_ تعريف الأداء:

1_1_ تعريف اللغوي:

الأداء في اللغة العربية هو القيام بالشيء أو تأدية عمل، ويعرف الأداء بأنه الجانب التنفيذي للدور، أداء الدور أي طريقة قيام الشخص بدوره في مواقف معينة.

يشير مفهوم الأداء في اللغة إلى عمل أو إنجاز أو تنفيذ، وهو الفعل الممارس أو الفعل المبذول أو النشاط المنجز.

كما أن مستويات القدرة على الأداء تختلف من شخص لآخر، ومن ثم يختلف الأداء المهني من

شخص لآخر (شليبي، 2011: 58_59).

ويعرف ابن المنظور في معجمه لسان العرب الأداء بإيصال الشيء ويقول " فلان أحسن الأداء وأدى دينه " أي أدى ما طلب منه وبأكمل وجه أداء وتأدية، ويشير ابن المنظور إلى التشديد في كلمة " أدّى" مثل كلمة " أدى الأمانة "وهذا عكس ما يتكلم به العامة " أدى الأمانة"، وهو غير جائز (ابن المنظور، 1988: 37).

أما في قاموس المنجد فالأداء هو تسديد أو دفع ما هو واجب ومستحق، فالأداء هو القيام بما هو واجب وملزم به سواء مهنة أو نشاط أو تسديد دين أي القيام به وتأديته (المنجد، 2000: 14). ويشير الدكتور أحمد أبو حاققة في معجم النفايس إلى مصطلح الأداء على أنه الإيصال وقضاء الشيء، وهو تأدية العمل والفروع منه وإنهائه (أبو حاققة، 2011: 58). بينما يعرف لوبتي لروس الأداء بأنه: " النتيجة التي يتحصل عليها رياضي ما في مجال تخصصه أو هي سرعة السيارة التي تحدد أداؤها على الطريق، وفي علم النفس نقول إن المؤسسة ذات قدرات أو ذات أداء جيد ".

ويشير إلى أن الأداء هو خلاصة المهمة المنفذة وما مدى إتقانها وتقاني العامل فيها. (Larousse encyclopédique, 1994 : 78) كما يعرف القاموس الكبير لعلم النفس la Performance بالأداء وبمصطلح مغاير الإنجاز accomplishment، وهو النتيجة المنتظرة والمتحصل عليها من إنجاز موضوع أو مهمة معينة. (Grand dictionnaire de la psychologie, 1999 : 674)

1_2_ تعريف الأداء اصطلاحاً:

يرى طارق طه أن الأداء التنظيمي (Organizational Performance) هو القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال التأكد بقياس الأداء الفعلي (Actual Performance)، مع مقارنته مع الأداء المرغوب (Desired Performance)، والفارق بينهما يمثل انحراف سواء بالسالب أم الموجب.

فكما نعلم أن المنظمات تعمل في بيئة حركية (Dynamic) كثيرة التغيرات، وتؤثر هذه التغيرات بصورة ملحوظة على الأداء الفعلي، فتصرفات المنافسين، الإجراءات والسياسات الحكومية، المناخ السياسي، كلها عوامل تؤثر بالسلب أو بالإيجاب على أداء العامل.

وبالتالي يجب قياس هذه التأثيرات على الأداء ومعالجة أي انحرافات تظهر في الوقت الملائم (طه، 2008: 359).

ويعرف توماس جلبرت Thomas Gilbert أحد زعماء هذه الحركة البارزين، أن الأداء يعني النتائج العملية، أو الإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ للأعمال.

ويرى، أن لا يجوز الخلط بين السلوك (Behavior) وبين الإنجاز (Accomplishment) والذي يعني به الأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، كعقد الاجتماعات، وإعطاء تغذية راجعة أو تصميم نموذج، أو التفقيش أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي إنه مخرج، أو نتاج أو نتائج (درة، 2003: 25).

في حين يعرف سرور محمد الأداء المهني: " هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة ".

وفي تعريف آخر يرى سرور محمد أن الأداء هو العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح (سرور، 2015: 337).

أما حمداوي تعرفه على أنه: " المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه " (حمداوي، 2004: 123).

أما الجمعية الدولية لتحسين الأداء: (the international society for performance improvment-ispri) هي مؤسسة دولية رائدة تركز على تحسين الإنتاجية والأداء في مواقع العمل، وحدد علمائها مفهوم مصطلح تحسين الأداء (performance improvement) ويشمل مصطلح الأداء البشري (Human Performance Improvement) (درة، 2003: 26).

ويعرف Paul Pinto الأداء بأنه: عبارة عن نتيجة غير عادية وباهرة، خارج عما يحققه الجميع، أي أحسن وأفضل، والذي يمكن أن يتعدى الأهداف المسطرة.

أما M.Y. Leba فيعرفه بأنه: اتجاه نحو المستقبل من خلال مفهوم القدرة على الذهاب إلى أين نريد أن نذهب، ويشير إلى أن المؤسسة حققت الأداء إذا قامت بتحقيق الأهداف التي قامت بتسطيرها. وأشارت أدبيات الإدارة إلى أن الأداء: هو حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معا، فالفرد قد يمتلك القدرة على أداء عمل معين، ولكنه لن يكون قادرا على إنجازه بكفاءة وفاعلية إن لم تكن لديه الدافعية الكافية لأدائه، والعكس صحيح.

وفي تعريف آخر هو مجموعة من السلوكيات الإدارية، ذات العلاقة، المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهمته وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية (الصرابرة، 2011: 608).

بينما عرفه Dalft بأنه: يعبر الأداء عن صفات الشخصية للأفراد العاملين بالإضافة إلى الجهد الذي يبذلوه في العمل مع الدعم والمساندة الذي تقدمه المؤسسة ويعبر عن ذلك الأداء الوظيفي: (الصفات الشخصية للفرد + الجهد المبذول في العمل + الدعم التنظيمي)، إلا أن الصفات الشخصية والجهد المبذول غير كافيين في ضمان الأداء الكفاء للفرد دون التدريب الذي يضمن نوعية الأداء (العيد، 2013: 11).

ويعرف الصرفي الأداء بأنه قياس إنتاجية الفرد خلال فترة معينة وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة الإدارية التي يعمل بها. (الصيرفي، 2007: 207).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الأداء المهني عنصرا من عناصر الإنتاجية، وهو يختص بالجانب الإنساني، ويتم تحديد الإنتاجية تبعا لعدة أبعاد متداخلة وهي العمل وطريقة الإنجاز مع دراسة سلوك العامل مع زملائه ومرؤوسيه، الحالة النفسية التي يعمل بها فالأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد ويمكن تحسين هذا الأداء من خلال التكوين واقتراح طرق تساهم وتوفر الراحة في العمل لرفع مستوى الأداء لدى العامل، مع تحسين وتوفير الجو الملائم للعمل، للوصول إلى الجودة والمستوى المرتفع من الأداء المهني داخل المنظمة ككل.

2_ رواد الأداء المهني:

2_1_ توماس جلبرت Thomas Gilbert (1992_1995):

يعتبر جلبرت بحق أبا لحركة تكنولوجيا الأداء البشري ذلك لأنه وضع أسس هذا الحقل باتباع المنهج العلمي المحدد الدقيق المنتظم في تحليل الأداء وعناصر تحسينية، وهو من المؤسسين للجمعية الدولية لتحسين الأداء، كما أنه ارتبط مهنيا بزعميين من زعماء الحركة وهما روبرت ميجر وجوهارس، كما تأثر بأعمال فريديك تايلور Frederick Taylor وب ف.سكتر ويعتبر كتابه المعنون الكفاءة الإنسانية وهندسة الأداء ذي قيمة (humant compétence: engineering Worth performance) الذي أصدره عام (1978) المرجع الذي لا يستغني عنه أي باحث وممارس في حقل تكنولوجيا الأداء البشري ومن أهم مفاهيم التي أدخلها جلبرت إلى الحركة ما يلي:

2_2_ مفاهيم السلوك والأداء والإنجازات:

_ كثيرا ما يخلط بين السلوك والأداء والإنجازات (Accomplissement) فالإنجازات حسب رأي جلبرت هي المخرجات الإيجابية التي يريد مدير أي مؤسسة أن تتحقق نتيجة لسلوك العاملين معه، والتفاعل بين

السلوك والإنجاز هو ما يسميه جلبت بالأداء، وبعبارة أخرى فإن الأداء هو محصلة السلوك والنتائج التي تتمخض عن السلوك.

_ إن غياب الدعم لأداء العاملين في بيئة العمل هي العائق الرئيسي لأدائهم المثالي وليس النقص في المعرفة والمهارة.

_ ضع إنسانا ذو أداء جيد في نظام سيء وسترى أن النظام هو الذي سيكون له السيطرة والغلبة في إفساد الأداء الجيد.

_ إن العاملين ذوي الأداء الممتاز هم الأعوان الحقيقيون لإدخال التغيير في المؤسسة.

_ كثيرا ما يعتبر الأداء العادي لأية مجموعة في المؤسسة هو الأداء المتوقع وسيؤدي هذا الوضع إلى قيام منظمة عادية متوسطة الأداء.

_ إذا أصاب التدهور أداء الأفراد فالتوقع أن يؤدي ذلك إلى مقاومة أي تحسين الأداء بالمؤسسة.

_ يمكن تحسين الأداء والاستمرارية فيه إذا لقي دعم من بيئة منظمة.

_ يعتبر التدريب أحد الدعامات الأداء وهناك ميل إلى المغالاة في استخدامه وتصميمه بشكل سيء.

_ على إدارة المؤسسات أن تتعلم كيف يمكنها أن تستخدم العناصر التالية في تحسين الأداء بشكل كبير: المعلومات_ التوقعات_ التغذية الراجعة_ الأدوات والتصميم العمليات والحوافز (درة، 2003: 62_66).

2_3_ ديل م. برثور Dale M. Brethower:

برثور هو أستاذ علم نفس في جامعة الغرب ميتشجان (western Michigan université) في كلامازو Kalamazoo وله اسهامات كبيرة في تطبيق مبادئ علم النفس في تحسين الأداء، وتنصب مجالات اهتماماته على كيفية حدوث التعليم في بيئات المدرسة والعمل، وقد طور العديد من معينات التعليم (instructional aids) والبرامج، والعديد من نماذج الفكرية التي تحدد الفرص في مؤسسات وتصميم مواقع العمل، وعالج المزج بين القوى الاجتماعية والحضارية لتحسين الأداء، وفيما يلي خلاصة المفاهيم:

- السلوك هو نتاج التفاعل بين الفرد وبيئته.
- يتأثر السلوك بالموقف أو السياق الذي يوجد فيه.
- يتطلب تعلم المفاهيم والأفكار تفاعلا مباشرا بين الأفراد.
- يستمر الأداء إذا تمخض عنه شيء دون قيمة لمن يقوم به.
- يتطلب الأداء الذكي تغذية راجعة.

هناك سبعة متغيرات رئيسية تؤثر على أداء المنظمات وتحدد في نفس الوقت عناصر منتجاتنا

(وهو نظام الأداء) وهذه المتغيرات هي:

الرسالة Mission

المدخلات Inputs

_ نظام المعالجات العمليات والمدخلات (proceesion system): وهو يعالج هذه العناصر بالإضافة إلى

مدخل واحد بقدره متلقا خارجي (external Receiver).

_ التغذية الراجعة الداخلية (Internal feedback): وهي معلومات عن أداء الأفراد ومجموعات العمل

أو العمليات التي تهدي وترشد بين الأداء.

_ المخرجات Outputs.

_ النظام الملتقى (Receiving system).

_ التغذية الراجعة الخارجية (External feedback) (الطائي، 2006: 65).

2_4_ روبرت ميجر Robert Mager:

لقد أحدث ميجر ثورة في مجال تحديد الأهداف التعليمية (Instructional objectives) فقد مد عالم

تصميم النظام التعليمي إلى أفق ما على المتعلمين، أن يؤديه نتيجة لعملية التعليم وجذب الانتباه إلى

وجوب الاهتمام بالأداء المرغوب فيه وإلى تطوير الأهداف التي تمهد الطريق إلى ذلك الأداء.

ويتمثل نموذج ميجر الفكري في صياغة الأهداف الآتية:

_ الأداء (Performance) : ماذا في قدرة المتعلم أن يعمل.

_ الظروف (Conditions) : الظروف الأساسية التي يحدث فيها الأداء.

_ المعيار (Criterion) : النوعية أو مستوى الأداء الذي يعتبر نوعية مقبولة أو أداء مرضيا.

2_5_ جوهارس Joe Harless:

يعتبر هارس من أئمة حقل تكنولوجيا الأداء البشري وقد درس على يد أستاذه توم جلبيرت في جامعة

الأباما وتتضح إسهاماته في الحقل في المجالات التالية:

_ تطور النموذج الفكري المعنون: عملية تحسين الأداء وقد أكد في نمودجه على وجوب اتباع منحنى

دقيق محكم في كل خطوة من خطوات النموذج وظل ملتزما بها في حياته.

_ صياغة منحنى جديد نسب إليه وهو التحليل القبلي الختامي (Front_end analysis) وقد عالج هذا

المنحنى في كتابه الشهير الذي أصدره عام (1969) ويعتبر دليلا مرموقا في حقل تحسين الأداء وفيه

وصف هارس المنحنى بأنه " منحنى يتضمن الأسئلة الذكية التي يجب على المدير أو المدرب

أو المستشار أن يسألها قبل أن يقوم بأي عمل "، ويعتبر هذا المنحنى أحد أهم المنجزات التي قام بها

جوهارس في حقل التكنولوجيا.

_ يعتبر هارس أحد الداعين المتحمسين إلى استخدام معينات العمل وقد تكون معينات العمل أوراقا

تستخدم كملاحظات عن كيفية وضع خطوات انجاز المهمة من المهام وقد تكون نموذج قرار يتضمن

العبرة ويهدي هذا النموذج المتدربين اتخاذ الخطوات مناسبة وتطوير تكنولوجيا تصميم المنهاج المبني

على الإنجازات.

2_6_ جيري رملر Jerry Ramler:

يعتبر جيري رملر مع زمليه براش Brache من أئمه المختصين في تكنولوجيا الأداء البشري، وهو مختص في تصميم وتطوير أنظمة الأداء في المؤسسات والدوائر والأعمال والحكومة وقد عرف إبداعاته في تحليل وتحسين الأداء البشري ويستخدم ثلاث مستويات في الأداء:

_ مستوى التنظيم.

_ مستوى العمليات.

_ مستوى الفرد المؤدي للعمل (الطائي، 2006: 65_66).

3_ نظريات الأداء المهني:

إن الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإنتاجية قد وجه اهتمام وانتباه الدارسين والباحثين في هذا المجال وما ترتب عنه ظهور بعض النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والجماعات والتنظيم، وفيما يلي نناقش بعض النظريات التي تفسر الأداء المهني وتحلل مكوناته:

3_1_ نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر فردريك تايلور F.Taylor من أبرز ممثلي نظرية الإدارة العلمية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والنتائج اليومية المتوقع للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجر والإنتاج.

وقد ركزت هذه النظرية على وسائل رفع الإنتاجية، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة، كما أوصت النظرية بضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل، وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج، حيث اعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المنظمة من آلات وأموال ومواد خام، وأكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل رفع الإنتاجية.

3_2_ نظرية التقسيم الإداري:

من أبرز رواد هذه النظرية هنري فايول H.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، لقد وجد فايول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم إلى ست مجموعات رئيسية هي: نشاطات فنية_ نشاطات تجارية_ نشاطات مالية_ نشاطات أمنية_ نشاطات محاسبية_ نشاطات إدارية. وقد ركز فايول في دراسته على الأنشطة الإدارية باعتباره أهم هذه الأنشطة، وقسمها إلى خمسة عناصر هي: التخطيط_ التنظيم_ التوجيه_ التنسيق_ الرقابة (النميان، 2003: 41).

كما وضع أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة مشاهداته وخبراته مؤكدا أنها تضمن حسن أداء المدير لدوره إذا ما التزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي: تقسيم العمل_ السلطة والمسؤولية_ الانضباط في العمل_ وحدة الأمر_ وحدة الاتجاه_ تغليب مصلحة المنظمة على مصلحة الفرد_ المكافآت_ المركزية_ التسلسل الهرمي_ النظام_ المساواة_ الاستقرار الوظيفي_ الابتكار والمبادأة_ العمل بروح الفريق.

3_3_ النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس ويبر Max Weber حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب انسياب خطوط 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 تحديد الأوامر المشددة والتي تتلخص في مفهوم: " اصدع بما تؤمر " .

وقام فيير بإيضاح الفرق بين القوة والمواصفات التي تمكن القائد من أن يدفع الأفراد العاملين الذين يعملون معه إلى طاعته فيما يصدره من تعليمات بغض النظر عن رغبتهم في مقاومتها، واهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تتساب من خلال المراكز التي توجد داخل تلك التنظيمات بحيث يقبل الأفراد العاملين طواعية واختيار على تنفيذها، وأوضح كذلك أسلوب إكساب الشرعية لممارسة السلطة داخل تلك التنظيمات وقسمها على ثلاثة أقسام هي: السلطة البطولية_ السلطة التقليدية_ السلطة القانونية الرشيدة. هذا وإن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء (النميان، 2003: 41_43).

3_4_ نظرية العلاقات الإنسانية:

تركز نظرية العلاقات الإنسانية بالاهتمام بجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة على حد سواء، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنسانا وجدانيا وانفعاليا أكثر منه رشيدا ومنطقيا. وقد أثبتت نتائج التجارب التي قام بها التون مايو وزملاءه التي أجريت بجامعة هوثورن بشركة جنيرال اليكترويك، أن نقص الإنتاج يعزى إلى عدم الاهتمام بحل هذه المشكلات والتحرير من وطئة الضغوط الرئاسية، وعند تخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص الإنتاج وارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أيضا أن الحافز الاقتصادي لا يمثل قوة الدافع الوحيدة التي يستجيب إليها المرؤوس وإنما تتأثر إنتاجيته بعلاقته بزملائه في العمل ومشكلته الشخصية، ومن الأفكار الأخرى التي قدمها أنصار نظرية العلاقات الإنسانية تلك الدراسات التي قام بها كيرت ليون والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسته عن أهمية مشاركة القيادة الديموقراطية في الإدارة وأثرها في حفز المرؤوسين على الأداء الجيد.

3_5_ نظرية العدالة:

تشير نظرية العدالة التي وضعها آدمز Adems على افتراض بأنه هناك حاجة مشتركة بين العاملين لتوزيع العادل للحوافز في المنظمة، ويقسى الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته للنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف وتتضح هذه النظرية في نمط القيادي والأداء الوظيفي حين يشعر العاملون بأن المكافآت المنظمة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة موزعة بالتساوي بينهم وفق جدارتهم ودرجة الاستحقاق كل واحد منهم بشكل عادل فيما بينهم.

3_6_ نظرية التوقع:

ترى هذه النظرية التي وضع أسسها فيكتور فروم Fector From أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليها الفرد، وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه وتعتبر قوة الجذب عند فروم ممثلة للمنفعة التي يحصل عليها الفرد من العوائد التي يحصلها له مستوى الأداء، أما توقع فهو عبارة عن تقدير احتمالي للمقدار تحقق المنفعة الناتجة عن القيام بعمل معين، وتتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية:

$$\text{الدافع للأداء} = \text{منفعة العائد} \times \text{احتمال تحقق العوائد}$$

وتعتبر مساهمة فروم بنظريته للدوافع ذات أثر ملموس في تحسين الأداء، وذلك بتشجيع الدوافع التي تهدف إلى تحسين الأداء من خلال عقد الدورات التكوينية والإشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص العمل، وهو ما يعود بالنفع إلى الفرد والتنظيم، كما ساهم فروم في وضع نظم المكافآت للأداء المتميز، بحيث يكون على بينة من المكافآت التي سيجققها مقابل ما يؤديه من عمل (سرور، 2015: 347).

3_7_ النظرية اليابانية في الإدارة:

قام وليم اوشي Wilam Outche بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في ولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليابانية، فتوصل في نهاية الأمر إلى ما اسمه نظرية (Z) والتي تقوم فرضيتها على اهتمام بجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي. ويتأكد اوشي على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الانسان، لأنه بالإنسان تستطيع المنظمات أن تتغلب على معظم مشكلاتها، وأن العامل الجماعي وتوحيد وخلق روح الجماعة بين صفوفهم ستساعد على تحقيق قدر أكبر من الفاعلية في الأداء.

وتقوم نظرية (Z) على ثلاث مبادئ أساسية تتلخص في الآتي:

➤ الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والإدارة.

➤ الصدق والمهارة في التعامل والعمل وينتج ذلك من الخبرة والتجربة وطول ممارسة العمل.

➤ الألفة والمودة بما تعنيه من علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة وتعاون واهتمام ودعم

للآخرين.

في حالة توفر الدقة والمهارة والمودة في العمل فان ذلك يؤدي الى الالتزام والانتماء للمنظمة وهو ما

يؤدي بالتالي إلى رفع مستوى أداء الفرد ونتاجيه المنظمة (سرور، 2015: 347_348).

4_ طرق تقييم الأداء المهني:

4_1_ طريقة المقال:

يرى سرور أن استخدام هذه الطريقة يجب أن يصف أداء الموظف المراد تقييمه بكتابة مقالة أو تقرير

توضح جوانب ونقاط القوة والضعف في أداء الموظف والمهارات التي يتمتع بها وبعض الاقتراحات

لتحسين أدائه، وقد تكون أحيانا مقيدا بعناصر أو حلول معينة منعا للإسهاب والإطالة الزائدة.

وتمتاز هذه الطريقة بأنها لا تتطلب تدريب عالي للقائمين على عمليات التقييم وتقدم بعض الطرق لتطوير أداء الموظفين، ولكن يعاب عليها استهلاكها لوقت طويل من القائم بعمليات التقييم في كتابة المقالات عن جميع الموظفين في إدارته، وأنها غير منظمة بشكل ثابت وتخضع للتغيير وأن المعلومات المتوفرة قد تكون كافية أو غير كافية (تزيد أو تنقص) تبعاً للمقال والتي تعتمد اعتمادات كلياً على قدرات ومهارات القائم بعملية التقييم وأسلوبه في العرض، وقد يدخل التحيز وعدم الموضوعية من القائم في عملية التقييم عند كتابة المقالة (سرور، 2015: 354).

4_2_ تقييم بالدرجات:

إن أنظمة تقييم الدرجات هي الأكثر شيوعاً وربما الأكثر شعبية لتقييم الأداء، وإن أفضل ما يمكن وصف أنظمة تقييم الدرجات به هو أنها بطاقات تقرير مكان العمل وهي تتألف من شقين:

أ_ الشق الأول: قائمة بالصفات، النواحي والسلوكيات التي سيجري تقييمها.

ب_ الشق الثاني: معدل درجات أو أي وسيلة أخرى، لتحديد مستوى الأداء بالنسبة لكل بند.

إن معظم الشركات التي تتبنى أنظمة تقييم الدرجات تقوم بذلك لإضافة نوع من الانسجام والتماسك على عملية تقدير الأداء، حيث ترسل دائرة الأفراد عادة نماذج قياسية إلى المدراء، ويطلب من المدراء ولمرة واحدة في السنة أن يقوموا بتعبئة وتقديم نموذج تقييم لملفات الأفراد.

وفي حين تطلب بعض الشركات إجراء كافة التقديرات في وقت واحد (نهاية السنة مثلاً)، وبعض

الشركات تستخدم تاريخ التعيين السنوي لكل موظف.

_ إيجابيات هذه الطريقة:

➤ الانتهاء من التقييم بسرعة وبأقل جهد ممكن حيث يمكن المدراء من إكمال تعبئة استمارة التقييم

خلال عشر دقائق أو ربما أقل.

➤ تسمح باستخدام نظام واحد لمختلف الأعمال والدوائر كنمط قياسي يقيس جميع أقسام الموارد البشرية والدوائر الأخرى.

➤ سهل الاستعمال وبسيط حيث لا يحتاج إلى تدريب المدراء أو المقيمين على استعماله.

_ سلبيات هذه الطريقة تكمن في:

➤ الابتعاد عن التقييم الموضوعية في بعض الأحيان بين المدير والموظف وهذا ما يسبب صراعات العمل.

➤ تتعطل عملية التقييم بسبب ما ينشأ من جدل بين المدير والموظف نظرا لعدم وضوح المعايير، وهذا ما يدفع المدير والموظف للنفور من هذه العملية.

➤ لا تؤمن أنظمة تقييم الدرجات حماية للموظفين من الإجراءات القانونية.

➤ لا تقدم أنظمة تقييم الدرجات تغذية استرجاعية بالقدر الكافي لمساعدة الموظفين على تطوير أدائهم (يونس، 1999: 171).

4_3_ التقييم بواسطة الأهداف والمقاييس:

ربما تكون قد أدركت عند هذا الحد أننا نعتقد بأن أفضل وسيلة للتقييم أو تقدير الأداء، هي باللجوء إلى تحديد الأهداف والمقاييس، وكنا قد اقترحنا أن تخطيط الأداء يجب أن يشتمل على وضع أهداف لكل موظف، وإلى ضرورة أن تركز عملية التواصل الدائم على مدى التقدم الذي يحرزها الموظف نحو بلوغ تلك الأهداف، وتحديد العقبات التي تعترض ذلك، والتغلب عليها، إذ يجب التأكيد على استخدام الأهداف الفردية، فهو أفضل وسيلة لتقييم الأداء.

فبينما تعتمد أنظمة تقييم الدرجات على معايير مبهمة غالبية، وتقارن أنظمة تقييم المراتب، أداء شخص ما بالآخرين، فإن التقييم عن طريق الأهداف يقيس أداء ذلك الشخص تبعا لمجموعة أهداف أو مقاييس جرت مناقشتها بصورة فرضية مع كل موظف، وعادة يجري اجتماع التقييم في نهاية العام،

بحيث يتفحص المدير والموظف كلا من الأهداف والمقاييس، لتحديد ما إذا كان ذلك الموظف قد وفق في بلوغها.

وإذا كانت تلك الأهداف والمقاييس واضحة ومفهومة جيدا، فإن العملية تجري إلى حد ما بسهولة ويسر ومع ذلك، فإن الناحية الهامة بالنسبة للنظام الذي يعتمد تحديد الغايات، هي أن اجتماع التقييم ليس للتقييم فقط، إذ يمثل أساسا للمدير والموظف لمناقشة أي أداء لم يصل لمرتبة تحقيق الغايات، وتشخيص أية مشكلات، والتوصل لأفكار حول الحد من المشكلات الإدارية.

_ إيجابيات هذه الطريقة:

- يسهل ربط الغايات الفردية بغايات وحدة العمل.
- يقلل احتمالية الاختلاف في الرأي أثناء اجتماعات التقدير، وذلك إذا جرى تسجيل المقاييس والأهداف بشكل جيد، خلال عملية تخطيط الأداء.
- يدعي لكون المدير والموظف في جانب واحد، خلافا لأنظمة تقييم الدرجات والمراتب.
- أنها على الأرجح الطريقة الأكثر قابلية للدفاع عنها قانونيا، من بين طرق التقدير.

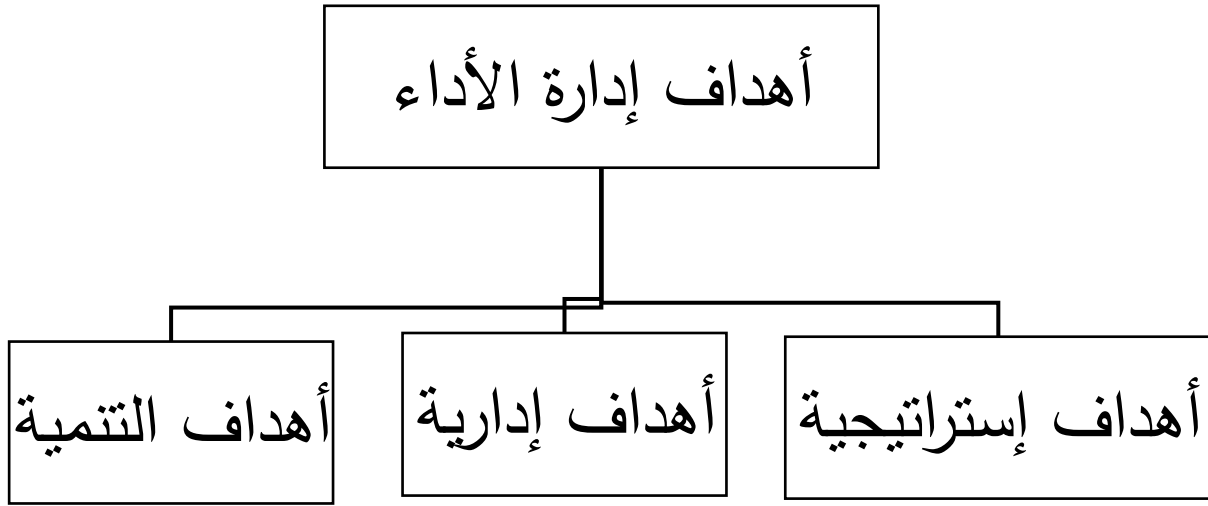
_ سلبيات هذه الطريقة:

- تحتاج لوقت أطول من أنظمة تقييم الدرجات والمراتب.
- تتطلب من المدراء والموظفين تطوير مهاراتهم في وضع غايات ومقاييس ذات مهني، وقابلة للقياس.
- قد يترتب عليها المزيد من العمل الكتابي، مقارنة بأنظمة تقييم الدرجات والمراتب (يونس،

(1999: 173_174).

5_ أهداف إدارة الأداء المهني:

إن لإدارة الأداء داخل المنظمة أهداف يجب تسطيرها لتتماشى مع الأهداف المستقبلية للمنظمة، كتطوير من الناحية الإدارية وزيادة عدد عمالها أو تحسين أدائها الإنتاجي والرفع من اقتصادها ورأس المال العام للمنظمة لذلك حدد زايد عادل في كتابه العدالة التنظيمية ثلاث أهداف أساسية في إدارة الأداء هي الأهداف الاستراتيجية والأهداف الادارية وأهداف التنمية (أنظر الشكل 02):



الشكل رقم (02): نموذج أهداف إدارة الأداء.

5_1_ الأهداف الاستراتيجية:

من أهم أهداف إدارة الأداء هدف الربط بين أداء العاملين، وأهداف المنظمة الاستراتيجية. وأن أفضل الطرق لتنفيذ الاستراتيجيات هي تحديد النتائج والسلوكيات وتحديد خصائص العاملين القادرين على وضع الاستراتيجية موضع التنفيذ، وبلي ذلك تصميم نظم القياس والتغذية العكسية التي تساعد على أداء السلوك الوظيفي الذي يحقق أهداف المنظمة، وفي الحياة العملية فإن العديد من المنظمات تغفل عن أهمية هذا الهدف، حيث لا يتم الربط مباشرة بين إدارة الأداء والأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

5_2_ الأهداف الإدارية:

تعتمد المنظمات إلى حد كبير على المعلومات الناتجة عن إدارة وتقييم الأداء في اتخاذ العديد من القرارات الإدارية مثل تحديد الأجور والمكافآت وتحديد الاحتياجات التدريبية، والاختيار والتعيين، وبالرغم من أهمية الأهداف الإدارية المرتبطة بعملية إدارة الأداء، إلا أن العديد من المديرين يرون أن عملية تقييم الأداء هي " شر لابد منه " وأكثر من ذلك فإن العديد من المديرين يكره عملية تقييم الأداء لأنها تؤثر بشكل على مستقبل الفرد الوظيفي، وتبدو هذه الظاهرة واضحة خاصة في الحالات التي يكون فيها أداء الموظف ضعيفا ويضطر المدير إلى إبلاغ الموظف بذلك، وقد يدفع ذلك العديد من المديرين إلى التساهل في عملية تقييم الأداء مما قد يؤثر سلبا على أداء العاملين في المستقبل، ومن ثم على أداء المنظمة ككل، ومن هذا المنطلق فإنه لابد أن تولي المنظمة عناية خاصة لعملية تقييم الأداء لما لها من نتائج إدارية مهمة، وتمثل الأهداف الإدارية محورا أساسيا من محاور تحقيق العدالة وذلك لارتباطها المباشر بالممارسات التنظيمية المسببة لإحساس العاملين بالعدالة التنظيمية (سرور، 2015: 347).

5_3_ أهداف التنمية:

الهدف الثالث لإدارة الأداء هو تنمية مهارات وقدرات ومعارف العاملين، وفي الحالات التي لا يرقى فيها أداء العاملين إلى المستوى المطلوب، فإن هدف إدارة الأداء هو رفع مستوى أداء هؤلاء العاملين، وغالبا ما يتم تحديد جوانب القصور في الأداء الوظيفي من خلال جلسات تقييم الأداء الذي يعقدها المدير مع العاملين، ومن الطبيعي ألا يقتصر هدف إدارة الأداء على تحديد جوانب القصور الوظيفي فقط بل يمتد أيضا ليشمل المسببات التي أدت إلى حدوث هذا القصور (مثل دوافع العاملين أو بعض المتغيرات التنظيمية الخارجة عن إرادة العاملين).

وقد يشعر العديد من المديرين بالرغبة في مناقشة جوانب القصور الوظيفي للعاملين بصفة دورية، ويرغم من أهمية هذه المناقشات إلا أنها قد تفسد الكثير من علاقات العمل اليومية وغالبا ما تؤدي إلى نتائج عكسية نظرا لتأثيرها المحتمل على معنوية العاملين.

وفي الحياة العملية قد يلجأ المدير إلى إعطاء تقييم مرتفع لكل العاملين رغبة منه في تلاقي الصراع الذي يكمن أن يحدث في حالة مناقشة جوانب القصور الوظيفي للعاملين، غير أن مثل هذا التصرف قد يؤثر سلبا على أهداف تنمية السلوك الوظيفي للعاملين (سرور، 2015: 347_348).

6_ محددات الأداء:

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فيجب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا الأمر ليس باليسير، نظرا لتعدد هذه العوامل من جهة، ولعدم التوصل لمعرفة درجة تأثير كل منه على الأداء من جهة أخرى.

إن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية وهي:

أ_ **الدافعية الفردية:** تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافر هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

ب_ **مناخ العمال:** يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وأشبع جميع حاجاته.

ج_ **القدرة لدى الفرد على أداء العمل:** إن هذه القدرة تستطيع تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف الخاصة بالعمل (الحنيفة، 2003: 55).

أما عاشور فقد أشار على أن محددات الأداء المهني هي ثلاثة عناصر رئيسة مترابطة وهي كالتالي:
أ_ **الجهد المبذول**: وهو الذي يعكس درجة حماس الفرد واستطلاعه لأداء عمله، فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل المطلوب.

ب_ **القدرات والخصائص الفردية**: إن خبرات العامل السابقة هي التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول، وهي التي تساهم في رفع وتيرة العمل بإتقان، وتحكم كامل مع الوصول إلى الأداء المطلوب.

ج_ **إدراك الفرد لدوره الوظيفي**: إذ ينبغي على العامل أن يكون على إطلاع بمهامه ونشاطاته بالنسبة لمكان العمل وبالنسبة للمنظمة ككل، والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

ويشير عاشور إلى أن العلاقة بين المحددات الثلاثة هي علاقة ارتباطية، فكلما كانت هذه العوامل إيجابية كان الأداء المهني للعمال بمستوى عالي ومحفز للعمل بجهد مرتفع، أما إذا كانت العوامل الثلاثة سالبة فكان التأثير سالب على الأداء المهني وغير مرضي (أقل من المتوسط) (صقر، 1986: 3_39).
كما أضافت شريطية (2014) إلى أن هذه المحددات عنصرين لا يقلان أهمية عن باقي المحددات المذكورة، وهما عنصرين لا يخضعان لسيطرة الموظف ألا وهما:

أ_ **الوظيفة**: وما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات وأدوات مطلوبة من الموظف، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة.

ب_ **المناخ**: وهو بيئة التنظيم الداخلية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل، وفره المواد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، نظام الحوافز، أسلوب القيادة (شريطية، 2014: 34).

_ خلاصة الفصل:

يعتبر أداء الأفراد في المؤسسة مقوم أساسيا في دفع المؤسسة نحو التميز لهذا تلجأ معظم المؤسسات إلى اعتماد نظام أداء للأفراد يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، واستجابة للسوق. وبهذا اهتم العديد من الباحثين في علم النفس العمل وعلم الاجتماع وعلوم التسيير في تصميم وتطوير نظم وطرق الأداء من أجل تحسين ورفع من الأداء الفردي والمؤسستي.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

_ تمهيد:

سننظر في هذا الفصل إلى مختلف الإجراءات المنهجية التي من خلالها يمكن أن نتعامل مع الجانب الميداني لهذه الدراسة وذلك بتحديد الطرق التي اتبعها الطالب في تحديد منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها، إضافة إلى تحديد أدوات الدراسة وخطوات التحقق من صدق وثبات هذه الأداة، مع تحديد الطرق الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

1_ أهداف الدراسة الإستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى في دراستنا، إذ كانت الغاية منها تحقيق الأهداف التالية:

_ التعرف على ميدان الدراسة وعلى الصعوبات التي قد تواجهنا، واكتساب مهارات التعامل الميداني مع أفراد عينة الدراسة، واستغلالها في الدراسة الأساسية.

_ التعرف على أفراد عينة الدراسة، والتأكد من مدى فهمهم لأدوات الدراسة.

_ ضبط الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

2_ مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية:

2_1_ مكان الدراسة: تم إجراء الدراسة بمجمع الاسمنت بزهانة " بمعسكر "، وسنشرح في مايلي نبذة تاريخية لمجمع الإسمنت بزهانة:

تأسس هذا الأخير في إطار مشروع مارشال سنة (1949) مع نهاية الحرب العالمية الثانية، وكانت الشركة تعرف باسم (CADOU)¹، وهذا يرمز إلى مصنع الإسمنت الصناعي بوهران وكان تابع إلى (LAFRAGE) المؤسسة الفرنسية العالمية لإنتاج الإسمنت ومشتقاته. بعد الاستقلال في 1 سبتمبر

¹ CADOU : cimenterie algérien et dérivés ouest

1968 تم تأمين المصنع والتحاقه بالشركة الوطنية لمواد البناء (SNAC)²، الذي كان مقرها بالجزائر العاصمة، وعند هذا التحول والتأمين استعانت الشركة بالمساعدة التقنية من الاتحاد السوفياتي خلافا لليد العاملة المؤهلة الفرنسية، وإلى حين تأهيل أو إعداد يد العاملة الجزائرية في ميدان التسيير، الاستغلال والصيانة.

ونظرا للحاجة الماسة للإسمنت خصوصا في مراحل المخططات الإنمائية شرع في توسيع المصنع وذلك بإنجاز خط الإنتاج الجديد بسعة (1000000) طن سنويا يعرف بالخط الجاف، وذلك لعدم استعماله كمية من الماء تدخل حيز الإنتاج سنة (1979)، تم إنجاز هذا الخط من طرف شركة فرنسية، مع حلول الثمانينات تم تقييم مردودية المصنع آنذاك وفي إطار لامركزية التسيير واتخاذ القرار، تم إحداث مديرية جهوية لمراقبة التسيير إلى أواخر سنة (1997)، وبعدها وتحضيرا للمصنع استحدثت مديرية عامة للمصنع ومجلس الإدارة وشرعت في إعلانات فتح رأسمالها للاستثمار، وبعد عدة مناقصات تم التوصل مع شركة مصرية إلى عقد شركة بالمعادلة (65%) للمالك الأصلي لشركة الإسمنت بزهانة و(35%) حصة مساهمة للشريك المصري، وذلك ابتداء من 1 جانفي 2008 مع إسناد التسيير للشريك الأجنبي لعقد لمدة (10) سنوات في إطار العقد والتزامات الطرفين، أصبحت مؤسسة برأس مال يقدر بـ (1920000000) دينار جزائري وتقدر مساحة المصنع بحوالي (72) هكتار مكونة من خطي إنتاج مائي بسعة (20000) طن سنويا هنالك مسعى لإنجاز خط إنتاج ثالث، المشروع في مرحلة دراسة العروض.

2_2_ زمان الدراسة: كانت تطلعات الدراسة مع نهاية شهر ديسمبر 2017 وبداية سنة 2018 وعلى فترات وبعدها اتصلنا بمجمع الإسمنت بزهانة³، ووضع طلب على مستوى مصلحة الموارد البشرية من

² SNAC : société national algérien des ciments

³ للإشارة أنه كانت لنا إمكانية التعرف على المؤسسة في السنة الأولى ماستر 2017 قصد إجراء تربيص ميداني وفي هذا الصدد قمنا بإعداد تقرير تربيص بالمؤسسة .

أجل إجراء ترصص ميداني يتم من خلاله إجراء الدراسة الاستطلاعية وتطبيق أدوات الدراسة وكان ذلك بتاريخ 2018/03/11، وأخذ الموافقة من مدير الموارد البشرية، وبدأنا فعليا الدراسة الاستطلاعية بتاريخ 2018/03/25.

3_ عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

3_1_ عينة الدراسة الإستطلاعية:

حيث شملت عينة الدراسة الاستطلاعية على مجموعة من العمال من فئات مهنية مختلفة وهم من المنفذين والمشرفين والإطارات، تم استخدام العينة العرضية في اختيار عينة الدراسة حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (150) وبعد جمعها وتقريغها حصلنا على (110) استبيان صحيح وقابل للقياس وحددت العينة النهائية بـ(110) عاملا من بينهم (10) أنثى و(100) ذكرا.

3_2_ مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

_ الجدول رقم (01): يوضح جنس العينة الاستطلاعية ن=110

النسبة المئوية	التعداد	الجنس
90,9%	100	ذكر
9,1%	10	أنثى
100%	110	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد الذكور حدد بـ (90,9%) وكانت نسبة كبيرة مقارنة بعدد الإناث والذي حدد بـ (9,1%) من العدد الإجمالي للعمال، وهذا التباين راجع إلى ظروف العمل الصعبة في مجمع الإسمنت والتي تصعب على المرأة العاملة مزاولتها ما عدى العمل في الإدارة.

ـ الجدول رقم (02): يوضح سن العينة بالفئات ن=110

النسبة المئوية	التعداد	فئات السن
4,5%	5	أقل من 25 سنة
19,1%	21	من 26 سنة إلى 35 سنة
51,8%	57	من 36 سنة إلى 45 سنة
24,5%	27	من 46 سنة إلى 55 سنة
0%	0	من 56 سنة فما فوق
100%	110	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فئة الشباب (من 36 سنة إلى 45) هي الفئة الغالبة بنسبة (51,8%) من بين الفئات العمرية، وتمثل هذه النسبة فائدة تعود على المؤسسة بالأداء المهني الجيد والمرتفع بفضل قوة عمالها الشباب.

ـ الجدول رقم (03): يوضح المستوى التعليمي للعينة الاستطلاعية ن=110

النسبة المئوية	التعداد	المستويات التعليمية
4,5%	5	ابتدائي
9,1%	10	متوسط
37,3%	41	ثانوي
49,1%	54	جامعي
100%	110	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة العمال الجامعيين قد تحسنت على (52%) وهي النسبة الأكبر مقارنة مع المستويات التعليمية لمختلف العمال، ومنه نقول أن جلّ عمال مجمع الإسمنت هم عمال ذو مستوى تعليمي عال.

_ الجدول رقم (04): يوضح الفئات المهنية للعينة الاستطلاعية ن=110

النسبة المئوية	التعداد	الفئات المهنية
29,1%	32	منفذ
25,5%	28	مشرف
45,5%	50	إطار
100%	110	مجموع

يبين الجدول أعلاه أن نسبة عمال الإطارات في مجمع الإسمنت هي الغالبة بالنسبة للعمال المنفذين والمشرفين وهذا راجع إلى التصنيف السوسيو مهنية للعمال الذي يصنفها إلى إطارات وإطارات سامية وبلغ عددهم (192) أنظر الجدول رقم (01).

_ الجدول رقم (05): يوضح الأقدمية لدى العينة الاستطلاعية ن=110

النسبة المئوية	التعداد	فئات الأقدمية
10,0%	11	أقل من 5 سنوات
23,6%	26	من 6 إلى 10 سنوات
40,9%	45	من 11 إلى 15 سنة
25,5%	28	16 سنة فما فوق
100%	110	مجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة لفئات الأقدمية كانت (من 11 إلى 15 سنة) وشكلت نسبتها (40%) ويليها فئتين متقربتين (من 6 إلى 10 سنوات) مع فئة (16 سنة فما فوق) وقدرت نسبتها بـ (23,6%) و(25%)، وفي الأخير كانت فئة العمال الجدد (أقل من 5 سنوات) بنسبة (10%) هي آخر فئة.

4_ أدوات الدراسة الإستطلاعية وخصائصها السيكومترية:

4_1_ الخصائص السيكومترية لمقياس السمات الشخصية:

تم استخدام مقياس السمات الشخصية لعبد الله على غانم وهو مقياس يتكون من (39) فقرة يتم الإجابة عليها عن طريق سلم ليكرت الثلاثي: أوافق (3)، محايد (2)، غير موافق (1)، وتوزعت فقرات السمات كما يلي:

أ_ سمة المسؤولية: ويعبر عنها بالفقرات التالية: 1 ، 7 ، 15 ، 16 ، 21 ، 25 ، 28 ، 29 ، 34 ، 35.

ب_ سمة الاتزان الانفعالي: ويعبر عنها بالفقرات التالية: 3 ، 5 ، 8 ، 11 ، 18 ، 22 ، 24 ، 27 ، 30 ، 31.

ج_ سمة السيطرة: ويعبر عنها بالفقرات التالية: 2 ، 4 ، 10 ، 13 ، 19 ، 26 ، 36 ، 37 ، 38 ، 39.

د_ سمة الاجتماعية: ويعبر عنها بالفقرات التالية: 3 ، 6 ، 9 ، 12 ، 14 ، 17 ، 20 ، 23 ، 32 ، 33.

واحتوى مقياس السمات الشخصية على فقرات سلبية هي الفقرات: 2 ، 6 ، 8 ، 9 ، 10 ، 14 ، 16 ، 17 ، 22 ، 23 ، 25 ، 26 ، 27 ، 31 ، 34 ، 35.

4_1_1_ صدق المحكمين:

قدم مقياس السمات الشخصية إلى مجموعة من الأساتذة⁴ بغرض تحكيمه لمعرفة مدى اتساق فقراته لكل بعد من أبعاد السمات الشخصية ومدى وضوحها وفعاليتها في قياس السمات الشخصية.

⁴ - الأستاذة نوال سعدي أستاذة باحثة في مركز البحث الأنثروبولوجيا- الدكتورة بلال ريم أستاذة محاضرة أ بجامعة مصطفى إسمبولي معسكر تخصص علم النفس عمل وتنظيم - الدكتور بلحاج عيد القادر أستاذ محاضر أ بجامعة مصطفى إسمبولي معسكر تخصص علم النفس عمل وتنظيم - الدكتورة شابني سمية أستاذة محاضرة بجامعة مصطفى إسمبولي معسكر تخصص علم النفس عمل وتنظيم.

4_1_2_ الاتساق الداخلي للفقرات حسب درجة الكلية للمقياس:

_ الجدول رقم (06): يبين الاتساق الداخلي للفقرات حسب الدرجة الكلية لمقياس السمات الشخصية

الفقرات	فقرة 1	فقرة 7	فقرة 15	فقرة 16	فقرة 21	فقرة 25	فقرة 28	فقرة 29	فقرة 34	فقرة 35
سمة المسئولية	0.30	0.07	0.30	0.30	0.22	0.47	0.22	0.27	0.21	0.38
	0.001	0.427	0.001	0.001	0.020	0.000	0.019	0.004	0.025	0.000
سمة الاتزان الانفعالي	فقرة 5	فقرة 8	فقرة 11	فقرة 18	فقرة 22	فقرة 24	فقرة 27	فقرة 30	فقرة 31	
	0.32	0.62	0.36	0.35	0.33	0.34	0.39	0.28	0.38	
	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	
سمة السيطرة	فقرة 2	فقرة 4	فقرة 10	فقرة 13	فقرة 19	فقرة 26	فقرة 36	فقرة 37	فقرة 38	فقرة 39
	0.38	0.39	0.27	0.28	0.20	0.26	0.25	0.19	0.37	0.49
	0.000	0.000	0.004	0.002	0.034	0.005	0.008	0.043	0.000	0.000
السمة الاجتماعية	فقرة 3	فقرة 6	فقرة 9	فقرة 12	فقرة 14	فقرة 17	فقرة 20	فقرة 23	فقرة 32	فقرة 33
	0.39	0.28	0.38	0.44	0.37	0.43	0.39	0.45	0.49	0.41
	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم الارتباط لفقرات مقياس السمات الشخصية كانت كلها دالة عند مستوى دلالة (0.000 و 0.005) باستثناء الفقرة رقم سبعة المنتمية إلى بعد المسؤولية والتي لم تكن دالة إحصائياً حيث كان مستوى دلالتها (0.427) وبالتالي تم حذفها وأصبح مقياس السمات الشخصية يشمل على 38 فقرة في صيغته النهائية.

4_1_3_ ثبات مقياس السمات الشخصية حسب معامل ألفا لكرونباخ:

_ الجدول رقم (07): يبين معامل الثبات ألفا لكرونباخ لأبعاد مقياس السمات الشخصية.

أبعاد السمات	الفقرات	معامل ألفا لكرونباخ
سمة المسؤولية	09 فقرات	0,57
سمة الاتزان الانفعالي	09 فقرات	0,58
سمة السيطرة	10 فقرات	0,57
سمة الاجتماعية	10 فقرات	0,60

يوضح الجدول أعلاه أن ثبات كل أبعاد استبيان السمات الشخصية تراوحت بين (0.57 و 0.60)

ومن هنا يمكن القول أن مقياس السمات الشخصية يتسم بالصدق والثبات ويمكن استعماله في الدراسة الأساسية.

4_2_ الخصائص السيكومترية لاستبيان الأداء المهني:

تم بناء استبيان الأداء المهني من (20) فقرة مكونة من أحد عشر فقرة للأداء المهني لاستبيان سرير الحرتمي حياة في دراستها حول تأثير التفاعلي بين العدالة التنظيمية وانعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتحققت من خصائصهما السيكومترية من حيث الصدق والثبات والفقرات المأخوذة هي كالتالي:

1_ يتميز أدائي دائما بالجودة والإتقان.

2_ لا يختلف أدائي في المؤسسة كثيرا عن المعايير الموضوعية.

5_ لدي القدرة على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة.

6_ أعمل وباستمرار على تنفيذ التعليمات بدقة.

7_ نادرا ما أرتكب الأخطاء أثناء أداء عملي.

9_ أحرص على التعامل مع زملائي بروح الفريق.

10_ أخطط مسبقا للوصول الى الأداء الجيد.

11_ أتناقش مع زملائي بهدف تحسين الأداء.

12_ برامج الحوافز ونظام المكافآت المطبق تتسم بالعدالة وتحفزني لزيادة أدائي الوظيفي.

13_ أستفيد من رصيد ما تعلمته وما كسبته من خبرات لتحقيق الإبداع في أدائي لعملي.

14_ تقدم المؤسسة برامج تدريبية لتساعدني على إنجاز المهام بالمهارة والكفاءة المطلوبة.

وبعد ذلك تم إضافة لاستبيان الأداء المهني تسعة فقرات من مقياس تاغلايت وزيتوني من دراستهما حول تقدير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية حيث أن الطالب قام بقياس الخصائص السيكومترية للاستبيان من صدق الداخلي والثبات الذي بلغت درجة هذا الأخير (0,77) والفقرات هي كالتالي:

1_ أتحمل مسؤولية الأعمال التي أنجزها.

2_ أسعى لتطوير مهاراتي المهنية باستمرار.

3_ لدي الاستعداد للمشاركة في الدورات التدريبية.

4_ أحضر في الوقت المحدد للعمل.

5_ أبذل قصارى جهدي في تنفيذ الأعمال الموكلة لي.

6_ أزيد من ساعات العمل ولو في الأعياد والعطل الأسبوعية.

7_ اطلعت على قائمة المهام المطلوبة.

8_ أعرف جيدا العمل المطلوب مني.

9_ أفضل القيام بالعمل المطلوب مني في الوقت.

4_2_1_ صدق المحكمين:

تم اختبار صدق المحكمين لاستبيان الأداء المهني من طرف مجموعة من الأساتذة⁵، من أجل إعادة مراجعة وصياغة فقرات المقياس واختبار مدى ارتباطها وفحصها لمتغير للأداء المهني، وتفق الأساتذة على إبقاء الاستبيان على حالته، وبعد ذلك تم اختبار مقياس الأداء المهني بمعامل بيرسون لمعرفة مدى الاتساق الداخلي للفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس.

4_2_2_ الاتساق الداخلي للفقرات حسب الدرجة الكلية للمقياس:

_ الجدول رقم (08): يبين الاتساق الداخلي للفقرات حسب الدرجة الكلية لمقياس الأداء المهني.

الفقرات	فقرة 1	فقرة 2	فقرة 3	فقرة 4	فقرة 5	فقرة 6	فقرة 7	فقرة 8	فقرة 9	فقرة 10
	0.63	0.54	0.45	0.54	0.61	0.48	0.56	0.53	0.65	0.66
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
الفقرات	فقرة 11	فقرة 12	فقرة 13	فقرة 14	فقرة 15	فقرة 16	فقرة 17	فقرة 18	فقرة 19	فقرة 20
	0.37	0.50	0.65	0.38	0.64	0.62	0.67	0.51	0.60	0.55
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ارتباط فقرات مقياس الأداء المهني كلها كانت دالة إحصائياً وتراوح ما بين (0.37 و0.67) عند مستوى الدلالة (0.000).

⁵ الأستاذة الباحثة بالمركز الوطني للبحث الأنثروبولوجيا- الدكتورة بلال ريم أستاذة محاضرة أ بجامعة مصطفى إسمبولي معسكر تخصص علم النفس عمل وتنظيم – الدكتور بلحاج عبد القادر أستاذ محاضر أ بجامعة مصطفى إسمبولي معسكر تخصص علم النفس عمل وتنظيم – الدكتورة شابني سمية أستاذة محاضرة بجامعة مصطفى إسمبولي معسكر تخصص علم النفس عمل وتنظيم.

4_2_3_ ثبات المقياس حسب معامل ألفا لكرونباخ:

_ الجدول رقم (09): يبين معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس الأداء المهني.

معامل ألفا لكرونباخ	عدد الفقرات
0,84	20

يشير الجدول المبين أعلاه أن معامل ثبات مقياس الأداء المهني حسب معامل ألفا لكرونباخ تراوح

ب (0,84) ونستنتج أن مقياس الأداء المهني يتصف بالصدق والثبات ويمكن استخدامه في الدراسة الأساسية.

_ ثانيا: الدراسة الأساسية:

1_ منهج الدراسة:

اعتمد الطالب في هذه الدراسة على المنهج التنبئي الفارقي لاختبار الفرضيتين والتي تفحص العلاقة

والتفاعل بين السمات الشخصية والأداء المهني بوجود المتغيرات الشخصية (الجنس _ الفئة المهنية).

2_ مكان وزمان الدراسة الأساسية:

2_2_ مكان الدراسة: أجريت الدراسة الأساسية بمجمع الاسمنت بزهانة " بمعسكر "

2_2_ زمان الدراسة: تم إجراء الدراسة ابتداء من 2018/04/15 إلى غاية 2018/05/25.

3_ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال مجمع الإسمنت والذي يبلغ عدد عمالها في سنة 2018 على

(669) عامل موزعين كما يلي:

_ عامل دائم المنصب (665).

_ عامل مؤقت (4).

ومقسمين إلى فئات مهنية وهي كالاتي:

_ إطارات سامية: عددهم (29) هم عمال حاصلون على تأهيل عالي بالإضافة إلى تكوين مهني متخصص مهمتهم أخذ القرار والاستثمار.

_ الإطارات: عددهم (163) وهم عمال حاصلون على تأهيل عالي مهمتهم التخطيط والدراسات ومتابعة رؤساء الدوائر.

_ عمال التحكم: عددهم (322) وهم عمال ذو تأهيل متوسط يكونون تقنيين وتقنيين ساميين ومهمتهم متابعة عمال التنفيذ.

_ عمال التنفيذ: عددهم (159) وهم العمال الحاصلون على شهادة تكوين مهني، الجدول رقم (01) يوضح ذلك:

_ الجدول رقم (10): يبين توزيع الفئات المهنية لدى عمال مجمع الإسمنت.

النسبة المئوية	التعداد	الفئات المهنية
4,3%	29	الإطارات السامية
24,36%	163	الإطارات
48,13%	322	المشرفون
23,16%	155	المنفذون
100%	669	المجموع

4_ عينة الدراسة الأساسية ومواصفاتها:

4_1_ عينة الدراسة الأساسية: اختيرت عينة عرضية مكونة من العمال (196) عامل من أصل (669) وهو تعداد العمال مركب الاسمنت بزهانة لولاية معسكر ومن فئات مهنية مختلفة وهم من المنفذين والمشرفين والإطارات مع إستبعاد عينة الدراسة الإستطلاعية.

4_2_ مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

تمثل الجداول التالية مواصفات العينة الأساسية:

_ الجدول رقم (11): يوضح جنس العينة الدراسة الأساسية ن=196

النسبة المئوية	التعداد	الجنس
80,6%	158	ذكر
19,4%	38	أنثى
100%	196	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم عينة الدراسة الأساسية كانت لصالح الذكور بـ (80,6%)

أما نسبة الإناث فكانت (19,4%)

_ الجدول رقم (12): يوضح سن بالفئات لعينة الدراسة الأساسية ن=196

النسبة المئوية	التعداد	فئات السن
5,6%	11	أقل من 25 سنة
27%	53	من 26 سنة إلى 35 سنة
48,5%	95	من 36 سنة إلى 45 سنة
18,4%	36	من 46 سنة إلى 55 سنة
0,5%	1	من 56 سنة فما فوق
100%	196	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن نسبة فئة الشباب (من 36 سنة إلى 45) العمل لدى مجمع الإسمنت هي

الغالبية بـ (48,5%) وهذا مؤشر جيد على قوة الموارد البشرية وصغرها في السن.

_ الجدول رقم (13): يوضح المستوى التعليمي لعينة الدراسة الأساسية ن=196

النسبة المئوية	التعداد	المستويات التعليمية
3,1%	6	ابتدائي
12,2%	24	متوسط
30,6%	60	ثانوي
54,1%	106	جامعي
100%	196	مجموع

يوضح الجدول أعلاه أن ما نسبته (54,1%) من مجموع العينة لديهم مستوى جامعي و (30,6%) لديهم مستوى ثانوي، 12.2% هم عمال ذو المستوى التعليمي المتوسط وأخيرا (3,1%) من لديهم مستوى تعليمي ابتدائي.

_ الجدول رقم (14): يوضح الفئات المهنية لعينة الدراسة الأساسية ن=196

النسبة المئوية	التعداد	الفئات المهنية
33,7%	66	منفذ
27%	53	مشرف
39,3%	77	إطار
100%	196	مجموع

يشير الجدول أعلاه أن نسبة الإطارات هي (39,9%) وهي أكبر نسبة مقارنة بنسبة المنفذين والمشرفين التي كانت (33.7%) و (27%).

_ الجدول رقم (15): يوضح الأقدمية لدى عينة الدراسة الأساسية ن=196

النسبة المئوية	التعداد	فئات الأقدمية
18,4%	36	أقل من 5 سنوات
30,6%	60	من 6 إلى 10 سنوات
34,2%	67	من 11 إلى 15 سنة
16,8%	33	16 سنة فما فوق
100%	196	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العاملين في المجمع (من 11 إلى 15 سنة) يمثلون أغلبية العمال بنسبة (34,2%) يليه فئة العاملين (من 6 إلى 10 سنوات) وهم ثاني فئة في التعداد بنسبة (30,6%) وبعدها يأتي العمال الجدد (أقل من 5 سنوات) بنسبة (18,4%) وفي الأخير فئة العمال القدامى (16 سنة فما فوق) وجاءت بنسبة (16,8%).

5_ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

_ تحليل الانحدار المتعدد (La régression multiple) الذي يفحص الفرضية الأولى وهي: تساهم أبعاد السمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى العاملين بمؤسسة الإسمنت بزهانة.

_ أما اختبار الفرضية الثانية استخدام الأسلوب الاحصائي (Univarié) تحليل التباين المشترك وهي: يختلف أثر سمات الشخصية (المسؤولية، الاتزان الانفعالي، السيطرة، الاجتماعية) على الأداء المهني باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة المهنية).

الفصل الخامس

عرض وتفسير نتائج فرضيات الدراسة

_ تمهيد:

بعد تطبيق الأدوات على عينة الدراسة ، قام الطالب بفرز المعطيات، وتجميعها في جداول إحصائية لتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل حيث سنقوم بعرض وتفسير نتائج فرضيات الدراسة والتحقق من صدقها، إذ تمثلت النتائج فيما يلي:

1_ عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

تساهم سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى العاملين بمؤسسة الإسمنت بزھانة.

_ الجدول رقم (16): يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار مساهمة السمات الشخصية في التنبؤ

بمستوى الأداء المهني لدى عمال الإسمنت بزھانة. ن=196

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الانحدار	1235.258	1	1235.258	72.921	0.000
الباقي	3286.308	194	16.940		
المجموع	4521.566	195			

يظهر الجدول أعلاه أنّ قيمة ف تساوي (72.921) وتختلف عن الصفر وهي دالة عند مستوى

الدلالة $P= 0.000$ ، وبالتالي يمكن القول أن سمات كل من " المسؤولية " و " الاتزان الانفعالي "

و " السيطرة " و " الاجتماعية " يساهمون في التنبؤ بالأداء المهني.

_ الجدول رقم (17): يلخص الانحدار المتعدد لاختبار السمات الشخصية في التنبؤ بمستوى الأداء

المهني لدى عمال الإسمنت بزهانة. ن=196

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل الارتباط R-deux	مربع معامل الارتباط المصحح R-deux ajusté	الخطأ المعياري	ف	مستوى الدلالة	إختبار Durbin-w
1	0.523	0.273	0.269	4.116	72.921	0.000	2.046

بين الجدول أعلاه أن قيمة اختبار (Durbin- W) تساوي $1 > 2.00 > 3$ وهذا يعني أن نموذج الانحدار مقبول وتحقق شرط الاستقلال البواقي، وبلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.52$ أي يوجد ارتباط بين متغير المستقل وهو السمات الشخصية و مدى مساهمته في التنبؤ في الأداء المهني، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) لهذا النموذج (0.27).

كما نلاحظ من الجدول أن قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ($R\text{-deux ajusté}$) هي نفسها قيمة معامل الارتباط (R^2) والتي تساوي (0.27) وهذا يدل على استقرار النموذج ولم يفقد أي نسبة من التنبؤ على مستوى العينة.

_ الجدول رقم (18): يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار السمات الشخصية ككل في التنبؤ بالأداء

المهني لدى عمال الإسمنت بزهانة. ن=196

النموذج	المعاملات الغير المعيارية		المعاملات المعيارية (β)	ت	مستوى الدلالة
	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري			
1_ القيمة الثابتة	29,808	2,990	0,523	9,968	0,000
مجموع السمات	0,263	0,031		8,539	0,000

متغير التابع الأداء المهني للعينة

نستنتج من الجدول أعلاه معادلة التنبؤ السمات الشخصية بالأداء المهني للنموذج

$$[\text{الأداء المهني} = 29.80 + (0.26 \times \text{السمات الشخصية})]$$

وبلغت قيمة المعامل المعياري $\beta = 0.52$ عند مستوى الدلالة (0.000) والتي تختلف عن الصفر وهذا يدل على أن السمات الشخصية تساهم في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال مؤسسة الإسمنت بزهانة.

2_ عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

يختلف أثر سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) على مستوى الأداء المهني باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة المهنية).

_ الجدول رقم (19): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة أثر السمات الشخصية والمتغيرات الشخصية (الجنس - الفئة المهنية) والتفاعل بينهما على الأداء المهني لدى عمال الإسمنت بزهانة. ن = 196

مستوى الدلالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	سمات الشخصية
0,230	1,350	19,634	7	137,435	المسؤولية*الجنس
0,223	1,269	18,217	16	291,474	المسؤولية*الفئة المهنية
0,662	0,788	17,633	12	211,593	الإتزان الإنفعالي*الجنس
0,984	0,477	11,315	25	282,867	الإتزان الإنفعال*الفئة المهنية
0,436	1,007	14,885	9	133,961	السيطرة*الجنس
0,682	0,824	12,457	20	249,131	السيطرة*الفئة المهنية
0,282	1,206	15,860	12	190,321	الإجتماعية*الجنس
0,694	0,831	11,351	24	272,419	الإجتماعية*الفئة المهنية
0,672	0,831	11,235	20	224,700	مجموع السمات*الجنس
0,692	0,868	11,966	41	490,593	مجموع السمات*الفئة المهنية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه على أن اختبار (ف) يشير على عدم وجود أثر دال إحصائياً لمتغير

السمات الشخصية على الأداء المهني بدلالة المتغيرات الشخصية (الجنس _ الفئة المهنية) لدى عمال

مؤسسة الإسمنت بزهانة.

حيث كشفت النتائج على أن أثر التفاعل بين سمة المسؤولية والجنس غير دالة (ف = 1.35؛ P = 0.22،0) وكان أثر المسؤولية مع الفئة المهنية أيضا غير دالة (ف = 1.26؛ P = 0.22،0).

وأشارت النتائج على أن أثر التفاعل بين سمة الاتزان الانفعالي والجنس غير دالة (ف = 0.78؛ P = 0.66) والتفاعل بين سمة الاتزان الانفعالي والفئة المهنية أيضا غير دالة (ف = 0.47؛ P = 0.98).

كما أن نتائج أثر التفاعل بين سمة السيطرة والجنس غير دالة (ف = 1.00؛ P = 0.43) والتفاعل بين سمة السيطرة والفئة المهنية أيضا غير دالة (ف = 0.82؛ P = 0.68).

وقد أظهرت نتائج أثر التفاعل بين سمة الاجتماعية والجنس غير دالة (ف = 1.20؛ P = 0.28) والتفاعل بين سمة الاجتماعية والفئة المهنية أيضا غير دالة (ف = 0.83؛ P = 0.69).

فأثر التفاعل بين السمات الشخصية ككل مع الجنس غير دالة (ف = 0.83؛ P = 0.67) والتفاعل بين السمات الشخصية ككل على الفئة المهنية أيضا غير دالة (ف = 0.86؛ P = 0.69).

الفصل السادس

مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

_ تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل مناقشة الفرضيات في ظل الإطار الأدبي والدراسات السابقة المعتمد عليها.

1_ مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

_ تساهم السمات الشخصية في التنبؤ بالأداء المهني عند عمال مؤسسة الإسمنت بزهانة.

من خلال عرض النتائج، تبين تحقق نتائج الفرضية الأولى بوجود علاقة ارتباطية بين السمات الشخصية والأداء المهني لدى عمال مجمع الإسمنت بزهانة، هذه النتيجة توافق نتائج عدة دراسات من بينها دراسة ليد يافرنانداز (2003) ومايلسه النبال (1996)، في دراستهما حول علاقة الدافعية للإنجاز ببعض متغيرات الشخصية ونيل الزهار (1984) في دراسته حول السمات الشخصية كالسمات الاجتماعية والميل للخدمات الاجتماعية والإتزان الإنفعالي المرتبط بالنجاح (مرنيز، 2014: 163)، وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة بين هذه السمات وأداء العامل وأن وجود هذه السمات يمكن أن تنبئ بسلوك الفرد وأدائه في موقف معين (حريم، 2009: 59) وبمعنى كلما زادت أبعاد السمات الشخصية المتمثلة في المسؤولية، الاتزان الانفعالي، السيطرة والاجتماعية عند العمال كلما ارتفع مستوى أدائهم المهني بالإضافة إلى ذلك نرى أنه كلما كان العمال أكثر تقبلاً للأفكار المفيدة في العمل كلما زاد إتقانه لعمله وبالتالي يتطور أدائه المهني.

وهذا ما أكدته دراسة البيالي (2009) حول العوامل الخمس الكبرى وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة على وجود علاقة دالة بين السمات الخمس الكبرى للشخصية والأداء الوظيفي (البيالي، 2009: 96)، كما أظهرت دراسة كوستا وماكري ودراسة باريك ومونت (2001)، على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الشخصية مع الأداء المهني (لحمر، 2016: 77)، وإذا ما وضعنا في الاعتبار ضغوط العمل الكبيرة التي يتعرض لها العامل في مجمع الإسمنت في عمله اليومي (العوامل الفيزيائية) ندرك بأن قيمة العمل الكبير الذي يكلف به العامل لا يمكن أدائه دون امتلاك عوامل شخصية

تحته على إنجاز عمله ومن هنا تبرز دور أبعاد السمات الشخصية (السيطرة_الاتزان الانفعالي) في تحسين الأداء المهني لدى العمال بمجمع الإسمنت.

وفي دراسة أخرى لي بي فغيوت Pefruyt (2006) إلى أن الأخصائيين النفسانيين في علم النفس لاحظوا في دراستهم لسمات الشخصية عن وجود سلوك مختلف لدى الأفراد بحسب الحالة التي يتواجدون فيها، وهذا التصرف المختلف يكون نتيجة عن تفاعل الفرد مع بيئته والتي لا يمكن لها أن تؤثر عليه إلا إذا امتلك الفرد نواة مركزية يمكن أن تخضع للتأثير، ففي شروط بيئية متشابهة يمكن ملاحظة سلوك مختلف للأفراد وهكذا في نفس الوحدة ونفس المصلحة يظهر العمال اختلاف كبير، كمي أو نوعي من حيث الأداء المهني بالرغم من تواجدهم في نفس ظروف العمل (عقباني، 2016: 70).

2_ مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

2_1_ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

_ يختلف أثر سمات الشخصية (المسؤولية_الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) على مستوى الأداء المهني باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس).

من خلال عرض النتائج، تبين عدم تحقق الفرضية الثانية بعدم بوجود اختلاف في الجنس عند أبعاد السمات الشخصية (المسؤولية_الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) على مستوى الأداء المهني لدى عمال الإسمنت بزهانة. وهذه النتيجة توافق دراسة البادي (2014)، حيث لم يجد فروق بين الذكور والإناث في السمات الشخصية تعزى هذه النتيجة إلى نفس العوامل اليومية والبيئة المهني المتشابهة التي يخضع لها العمال في مجمع الإسمنت، بالإضافة إلى تعرضهم إلى نفس التحفيزات ونفس قوانين العمل (البادي، 2014: 105).

ويفسر الطالب ذلك بأن سمات الشخصية لا تتعلق بجنس الفرد بل يرتبط بقدراته وإمكاناته وتكيفه مع المهنة وتوافقه مع أهدافها وقيمتها وارتياحه ورضاه عما تقدمه له من إشباع لحاجاته ورغباته وأهدافه. مما

يجعله يكن لها حبا وارتباطا وتشبثا بها فيصبح الموظف على استعداد لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المنظمة وقبول أهدافها والرغبة القوية في البقاء فيها، بالإضافة لتأثير العوامل التنظيمية المرتبطة بالمنظمة كالحوافز والاستقلالية في العمل والعلاقات الاجتماعية بين العمال والظروف الفيزيائية المتوفرة والتي لها دور كبير في التأثير على السمات الشخصية للعمال بغض النظر عن الجنس.

ودراسة الأنصاري(1997) حول الفروق بين الموظفين والموظفات والكويتيين في السمات الشخصية

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

توجد فروق بين الموظفين والموظفات في بعض السمات لصالح الذكور من بينها: الصبر، الشجاعة، الحب، الابتهاج، التضحية، الهدوء. في حين تميز الإناث عن الذكور في السمات التالية: الاحترام، الوقار، الطهر، العدل، الخوف، الفزع، العصبية. وعدم وجود فروق بين الجنسين في سمة السيطرة والاجتماعية وهذا الذي يؤكد دراستنا ويدعمها (محيوز، 2014: 33)، ويمكن تفسير عدم وجود فروق بين الجنسين في سمات الشخصية من خلال محاولة كل من العمال والعاملات الاتصاف بروح المسؤولية والالتزان الانفعالي، والسيطرة والاجتماعية وهذا يتضح خلال النتائج التي تشير إلى عدم وجود فرق لكلا الجنسين. بالإضافة إلى تمتعهم بالصفات التي تمنعهم من ممارسة السلوكيات السلبية، التي قد تعرضهم للمشاكل في حال قيام بمثل هذه السلوكيات، ولعل حصول بالتشابه بينهم في متطلبات العمل، الذي يتضمن البحث عن الخبرة، والمعرفة الجديدة من أجل مواكبة العمل في المشاريع الاقتصادية. كما أن دراسة ديراني (1991) حول السمات الشخصية للمشرفين التربويين الأردنيين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، حيث بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في توزيع سمات الشخصية لدى المشرفين والمشرفات تعزى لمتغير الجنس أو المؤهل العلمي أو عدد سنوات الخبرة أو السن باستثناء: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في توزيع سمة السيطرة لدى المشرفين تعزى للمؤهل العلمي (محيوز، 2014: 37_38).

إن من خلال نتائج دراسة الطالب ونتائج الدراسات السابقة تبين لدى الباحث بأن العمال مجمع الإسمنت يقومون بأداء أدوارهم بصورة أفضل كما أن الوظيفة تلعب دورا في منح العامل الحماس والثقة بالنفس في تنفيذ الأنشطة والأعمال المختلفة، إضافة إلى تأثيرها في ضبط القرارات، والتأني في اتخاذ وحل المشكلات بشكل فعال.

يختلف أثر سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) على مستوى الأداء المهني باختلاف المتغيرات الشخصية (الفئة المهنية).

2_2_ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال نتائج الجدول الذي يبين مدى تفاعل سمات الشخصية مع المتغير الوسيط الفئة المهنية، والذي أظهرت نتائجه عدم وجود فروق دالة إحصائية في الفئة المهنية وحسب إطلاع الطالب للخلفيات النظرية والدراسات السابقة يعتقد إلى عدم وجود دراسات حول السمات الشخصية وتأثيرها على الأداء المهني عند الفئات المهنية.

اعتمدنا في تفسير الفرضية الثانية على الملاحظة المباشرة والتحاور مع عينة الدراسة والتي إستخلص منها قوة علاقة العمال وتركيزهم على مهامهم والحرص عليها سواء كانوا إطارات أو منفيين وحتى المشرفين وهذا ما يفسر إمتلاكهم لروح المسؤولية والجدية في أداء العمل، ويرى الطالب أن إمتلاك عينة الدراسة لنفس السمات راجع لخضوعهم لنفس القوانين والحقوق، كما أن أثر بيئة العمل الموحدة بينهم تكسبهم سمة إجتماعية والقوة على التعامل فيما بينهم بسلاسة وإيجابية، وبالرغم من اختلاف تصنيفهم المهني، لاحظ الطالب أن جل العمال لديهم أقدمية فوق (15) سنة بحيث أنهم يمتلكون الوسائل والطرق في أداء عملهم أي بمعنى أنهم مسيطرين على أدائهم المهني وهذا ما يبرر إمتلاكهم لسمة السيطرة وأما العمال الجدد أيضا يتميزون بالسيطرة والإتزان الإنفعالي وعدم الوقوع في الأخطاء بسبب حرصهم على الوظيفة والخوف من ضياعها.

ونترك مجال البحث مفتوح والتعمق في دراسة هذه السمات على مستوى الفئات المهنية في أطروحة الدكتوراه إن شاء الله.

_ الخاتمة:

تعد دراسة السمات الشخصية من أهم المواضيع التي اهتم بدرستها الباحثين في مجال علم النفس العمل والتنظيم لما لها من علاقة بالمجال المهني حيث تلعب السمات الشخصية دورا مهما في تحديد المناصب الملائمة للعمال من خلال انتقاء العمال على حسب سماتهم الشخصية.

ومن خلال النتائج التي توصل إليها الطالب في هذه الدراسة وجدنا علاقة ارتباطية بين سمات الشخصية (المسؤولية_ الاتزان الانفعالي_ السيطرة_ الاجتماعية) والأداء المهني لدى العمال بمجمع الإسمنت بزھانة، بمعنى كلما توفرت سمات الشخصية زاد الأداء المهني وهذا يعود بالمرودية وحسن الإنتاج على المؤسسة.

ومن خلال نتائج الفرضية الثانية التي بينت عدم وجود اختلاف في السمات الشخصية لدى العاملين والعاملات، هذا يدل على أن كليهما لديهم نفس السمات الشخصية ولذلك لا بد علينا كأخصائيين نفسانيين الاهتمام بدراسة هذين المتغيرين لما لهما من أثر كبير في تحسين سيرورة العمل وتطوير العلاقات بين العمال.

_ التوصيات:

على ضوء الدراسة الحالية نقترح ما يلي:

- _ وجوب استخدام اختبارات السمات الشخصية عند انتقاء الموظفين الجدد.
- _ ضرورة الاهتمام بتحفيز والرفع من دافعية العمال للعمل.
- _ برمجة دورات تدريبية من طرف المختصين النفسانيين من أجل تنمية شخصية الموظفين.
- _ توعية العمال بضرورة التعرف على سماتهم الشخصية وعلاقتها في توجهاتهم المهنية.
- _ إجراء دراسات وبحوث عن دور السمات الشخصية في تحسين الأداء المهني وكيفية التكيف في بيئة العمل الحرجة.

_ قائمة المراجع باللغة العربية:

- 1_ أبو حاققة، أحمد (2011). معجم النفائس الوسيط. لبنان: در النفائس.
- 2_ ابن المنظور (1988). لسان العرب المحيط. المجلد الأول. لبنان: دار الجيل.
- 3_ البادي، عائشة بنت سعيد بن سالم (2014). بعض سمات الشخصية وعلاقتها بفعالية الذات لدى الأخصائيين الاجتماعيين. رسالة ماجستير منشورة في قسم التربية والدراسة الإنسانية، جامعة نزوى، عمان.
- 4_ البلوي، محمد سليمان (2008). التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- 5_ ثوم، جورج خوري (2010). نظرة في أعماق الشخصية. لبنان: دار مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر.
- 6_ حريم، حسين (2009). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. ط3. عمان: دار الحامد للنشر.
- 7_ حمادات، محمد حسن (2007). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. عمان: دار الحامد.
- 8_ حمداوي، وسيلة (2004). إدارة الموارد البشرية. الجزائر: مديرية النشر لجامعة قالمة.
- 9_ الحنيطة، خالد بن عبد الله (2003). القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء. رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- 10_ درة، عبد الباري إبراهيم (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- 11_ راجح، أحمد عزت (1968). أصول علم النفس. ط07. القاهرة: دار الكاتب العربي للطباعة والنشر.
- 12_ روبرت، بكال وقام بترجمته يونس، موسى (1999). كيف تقيس وتطور الأداء الوظيفي تقييم الأداء. السعودية: بيت الأفكار الدولية.
- 13_ رولان، دورون وفرانسواز، بارو(2012). موسوعة علم النفس معجم مصطلحات شرح معاني. لبنان: دار عويدات.
- 14_ زايد، عادل محمد (2006). العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية. مصر: دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات.
- 15_ زيتوني، عمار وتغلايت، عبد الغاني (2017). تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية. مجلة الاقتصاد الصناعي، الجزائر، 12 (02) 389_412.
- 16_ سرور، محمد (2015). التحليل النفسي السلوكي. الأردن: دار زمز للنشر والتوزيع.
- 17_ سرير الحرتمي، حياة (2017). التأثير التفاعلي بين العدالة والثقافة التنظيمية وانعكاسها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. مجلة الجزائر اقتصاد وإدارة، الجزائر، 08 (02) 58_75.
- 18_ شادلي، عبد الحميد محمد (1999). الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، الإسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر.
- 19_ شلبي، عنايات حامد محمد(2011). الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي. مصر: دار الوفاء لدنيا.
- 20_ صالح، مأمون (2011). الشخصية. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

- 21_ الصرايرة، خالد أحمد (2011). الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها. مجلة جامعة دمشق، سوريا، 11 (27) 601-652.
- 21_ الصرفي، محمد (2007). إدارة الموارد البشرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- 22_ صقر، عشور أحمد (1986). السلوك الإنساني في المنظمات. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- 24_ الضمد، عبد الستار (2010). علم النفس في الرياضة. عمان: دار الخليج.
- 25_ الطائي، يوسف حجيم والفضل، مؤيد عبد الحسين والعبادي، هاشم فوزي (2006). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل. عمان: دار الورق للنشر.
- 26_ طه، طارق (2008). السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- 27_ طه، فرج عبد القادر وقنديل، شكر عصية ومحمد، حسين عبد القادر وأبو النيل، السيد محمد وعبد الفتاح، مصطفى كامل (1989). معجم علم النفس والتحليل النفسي. بيروت: دار النهضة العربية.
- 28_ عباس، فيصل (1994). التحليل النفسي للشخصية. بيروت: دار الفكر اللبناني.
- 29_ عقباني، ربيعة (2016). علاقة السمات الشخصية حسب نموذج العوامل الخمس الكبرى بالذكاء الانفعالي. رسالة ماجستير منشورة، جامعة وهران، الجزائر.
- 30_ على، فهمي (2010). علم النفس المرضي نماذج لحالات اضطرابات نفسية وعلاجها. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- 31_ العيد، عماد (2013). أثر إستراتيجية إدارة الموارد البشرية عل فعالية أداء المؤسسة الاقتصادية العمومية. رسالة ماجستير منشورة في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة زيان عشور، الجلفة.

- 32_ قريوتي، محمد قاسم (2000). السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة. ط3. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 33_ قسطنطين، تيودور (1998). المنجد إنجليزي عربي. ط2. لبنان: المكتبة الشرقية.
- 34_ لحر، ميلود (2016). التنشئة التنظيمية وعلاقتها بالأداء المهني. رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران، الجزائر.
- 35_ محيوز، كريمة (2014). أثر بعض السمات الشخصية على التوافق المهني لدى الموظفين الإداريين في البلديات. أطروحة دكتوراه منشورة في قسم علم النفس، جامعة الجزائر2، الجزائر.
- 36_ مرنيز، عفيف (2014). نمط الشخصية الهادفة المهيمن وعلاقته بالدافعية للإنجاز. دراسة نفسية وتربوية، الجزائر، 12_151_164.
- 37_ المنجد (2001). المنجد في اللغة العربية المعاصرة. ط2. لبنان: دار المشرق.
- 38_ المنجد (2000). المنجد في اللغة العربية المعاصرة. لبنان: دار المشرق.
- 39_ نايف، قياسي (2006). المعجم التربوي وعلم النفس. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 40_ النميان، عبد الله عبد الرحمن (2003). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية. أطروحة ماجستير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- 41_ يونس، موسى (1999). تقييم الأداء كيف تقيس وتطور الأداء الوظيفي. الأردن: بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع.

_ قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

42_Audrey , Charbonnier (2013). L'influence des traits de personnalité sur les composantes de la performance adaptative des salariés. Research Gate, revue de gestion des ressources humaines, édition ESKA, n°88 p 16_32.

43_Henriette, Bloch et Roland, Chemama et Eric, Dépret et Alain, Gallo et Pierre, Leconte et Jacques, Postel et des autres (1999).Grand dictionnaire de la psychologie .Montparnasse Cedex : Paris.

44_ Larousse (1994). Nouveau larousse encyclopédique. Veuf 2003 : 2 volume , Paris .



Groupe Industriel des Ciments d'Algérie

المجمع الصناعي لإسمنت الجزائر
GROUPE INDUSTRIEL DES CIMENTS D'ALGE
« S.C.I.Z. » SOCIÉTÉ DES CIMENTS DE ZAHANA

ش.ذ.أ. - راسماليها الاجتماعي : 1.920.000.000 DA

N° Identification Fiscale : 099829066212633 - N° Article d'Imposition : 29300080112 - N° Registre de Commerce : 98B0662126

Direction des Ressources Humaines
Département Formation
Service Formation
Réf N° 71/DB/018

Zahana, le 25/03/2018

NOTE D'AFFECTATION

Veillez noter que l'étudiant SISBANE Mohamed Habib Amine, de l'université d'Oran est affecté au Direction Ressources Humaines, afin de suivre un stage pratique dans la spécialité «**Psychologie du travail et Organisation** » et ce à compter du 25/03/2018 au 25/05/2018.

Le Chef de Département Formation

Copies :

- Sécurité Industrielle
- Dossier

Adresse : Route nationale n°13, Djénienne-meskine, BP n°56 Zahana, Mascara, Algérie

Fax ☎ +213 (0) 45.63.0 1.45 Email : contact@zahanacement.com



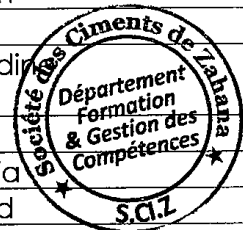
المجمع الصناعي لإسمنت الجزائر
GRUPE INDUSTRIEL DES CIMENTS D'ALGE
« S.C.I.Z. » SOCIETE DES CIMENTS DE ZAHANA

ش.ذ.ا. - رأس مالها الاجتماعي : 1.920.000.000 DA : Société par actions au capital social de :

N° Identification Fiscale : 099829066212833 - N° Article d'Imposition : 29300080112 - N° Registre de Commerce : 98B0662126

Liste des responsables à contacter

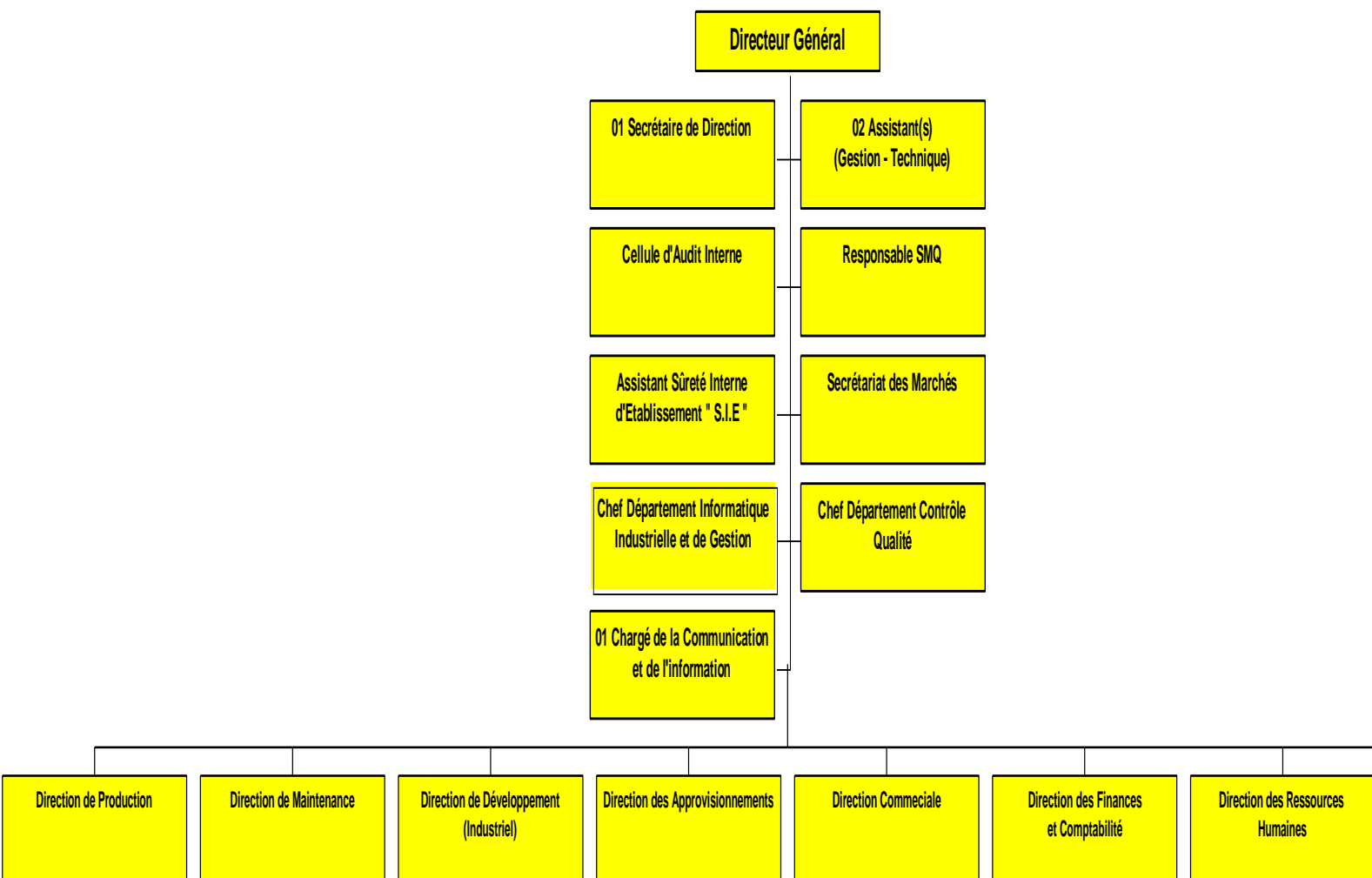
Structure	Responsable
Direction des Ressources Humaines : Dpt. Personnel Dpt. Administration Générale Dpt. Formation Service Contentieux	Mr HADOU DOU Mohamed Mr. BOUKARABILA Abdelaziz Mr. KABAR Mohamed Mr. BOUSEBIATE Djillali Mr. MENACER Mohamed
Direction Approvisionnement : Dpt. Gestion des Stocks Service Achats Etrangers Service Achats Locaux	Mme MAHEIDDINE Amel Mr. BENDAHO Lakhdar Mr. CHERIET Abderrahmen Mr. RIGHI Mohamed
Direction des Finances & Comptabilités : Dpt. Chargé de l'inventaire physique Dpt. Finance & budget Dpt. Comptabilité	Mr ABED Mr. KHITER Mustapha Mr. BERBER Bakhadda
Direction Développement : Dpt. Investissement	Mr ZARAT Abdelkader
Direction Maintenance : Dpt. Mécanique Dpt. Inspection & Planification Dpt. CMR Dpt. GMAO	Mr. SEDDINI Mohamed Mr. MOKHTARI Ali Mr. MAROUF Zouaoui Mr. RANEM Djillali Mr. CHADOULI Mohamed
Direction Production: Dpt. Chargé zone carrière matière première Dpt. Zone Cru Dpt. Zone Cuisson VS Dpt. Ciment & Expedition Dpt. Fabrication VH	Mr. ZAOUACHE Bachir Mr. BENMEKKI Adel Mr. HASSOUN Mr. AMARA Habib Mr. BOUCHE Cheikh
Direction Commerciale	Mr. BENDADA
Système Management qualité et audit Interne	Mr OUARB Nasr-Eddin
Dpt. Contrôle Qualité	Mr FLIOU Turki
Dpt. Environnement	Melle BEN ALI Fouzia
Dpt. Informatique	Mr TOUIL Mohamed
Dpt. Sécurité Industrielle	Mr BENMAZA Djelloul



Adresse : Route nationale n°13, Djeniène-meskine, BP n°56 Zahana, Mascara, Algérie

Fax ■ +213 (0) 45.63.0 1.45

Organigramme Direction Générale





Université d'Oran 2
Mohamed Ben Ahmed

جامعة أحمد بن أحمد وهران
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس و الأروطوفونيا
تخصص علم النفس العمل والتنظيم

سيدي(تي) نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يقيس السمات الشخصية وعلاقتها بالأداء المهني لدى نرجو منكم ملئ الاستبيان بكل صدق ونزاهة وذلك بوضع علامة x في الخانة المناسبة فقط. نحيطكم علما أن صدق النتائج يعتمد على صدق إجاباتكم وشكرا.

الخصائص الشخصية:

_ الجنس: ذكر أنثى

_ السن:سنة

_ المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

_ الفئة المهنية:

منفذ مشرف إطار

_ الأقدمية:

_ المقياس الأول: السمات الشخصية في صورته الأولية

الرقم	الفقرات	موافق	محايد	غير موافق
1	أعتني بأي عملا أقوم به.			
2	ينقصني الشعور بالثقة في النفس.			
3	أتعامل مع زملائي في العمل بطريقة ايجابية.			
4	أمتلك زماما القيادة في مواقف المناقشة الجماعية.			
5	أتحزر من أنواع القلق والتوتر.			
6	لا أميل إلى أن أكون مع غيري من الناس.			
7	أجتهد في عملي.			
8	أتصرف مع الآخرين بطريقة عصبية.			
9	لا أحب الاجتماع بالآخرين.			
10	أتأثر بآراء الآخرين بسهولة.			
11	لدي القدرة على الاحتفاظ بضبط النفس حتى في المواقف التي تضايقني وتقيد حريتي.			
12	يسهل علي تكوين صداقات مع معارف جديدة.			
13	لدي القدرة على اتخاذ القرارات المهمة دون مساعدة أحد.			
14	أجد صعوبة في الاندماج مع الزملاء المستجدين.			
15	أدلل الصعوبات في العمل بقدر المستطاع.			
16	لا آخذ المسؤوليات مأخذ الجد.			
17	لا أهتم كثيرا باختلاطي الاجتماعي بالناس.			
18	أشعر بالاطمئنان وراحة البال في جميع الأحوال.			
19	أجد سهولة في التأثير على الآخرين.			
20	لدي القدرة على تحديد علاقاتي واختيار القليل منها.			
21	أستمر في الأعمال الروتينية حتى أنتهي منها.			
22	أنفعل وأبدوا عصبي بشكل سريع عند وقوع الأخطاء.			
23	لا أحب التحدث إلى الغرباء الذين لا أعرفهم.			
24	أنا إنسان هادئ ولا يمكن إثارتي بسهولة.			
25	ينقصني الشعور بالمسؤولية.			

			أفضل أن يقوم غيري بقيادة النشاط الاجتماعي.	26
			أوصف أنني شخصية عصبية نوعاً ما.	27
			أواصل العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.	28
			أنا مثابر جداً في أي عمل أقوم به	29
			أنا متمهل في تصرفاتي.	30
			أميل إلى أن أكون عصبى في تصرفاتي.	31
			أستمتع بوجود كثير من الناس حولي.	32
			أوافق أن أقضي وقتي بصحبة الآخرين.	33
			لا يمكنني الاستمرار في العمل الذي أقوم به.	34
			ينقصني الاعتماد على النفس.	35
			أنا واثق من قدراتي.	36
			لا أستسلم بسهولة عند مواجهتي المشاكل.	37
			أقوم بدور فعال في المواقف والأنشطة الجماعية.	38
			أنا ماهرة في التعامل مع الآخرين.	39

_ المقياس الأول: السمات الشخصية في صورته النهائية

الرقم	الفقرات	موافق	محايد	غير موافق
1	أعتني بأي عملا أقوم به.			
2	ينقصني الشعور بالثقة في النفس.			
3	أتعامل مع زملائي في العمل بطريقة ايجابية.			
4	أمتلك زماما القيادة في مواقف المناقشة الجماعية.			
5	أتحزر من أنواع القلق والتوتر.			
6	لا أميل إلى أن أكون مع غيري من الناس.			
7	أتصرف مع الآخرين بطريقة عصبية.			
8	لا أحب الاجتماع بالآخرين.			
9	أتأثر بآراء الآخرين بسهولة.			
10	لدي القدرة على الاحتفاظ بضبط النفس حتى في المواقف التي تضايقني وتقيد حريتي.			
11	يسهل علي تكوين صداقات مع معارف جديدة.			
12	لدي القدرة على اتخاذ القرارات المهمة دون مساعدة أحد.			
13	أجد صعوبة في الاندماج مع الزملاء المستجدين.			
14	أدلل الصعوبات في العمل بقدر المستطاع.			
15	لا آخذ المسؤوليات مأخذ الجد.			
16	لا أهتم كثيرا باختلاطي الاجتماعي بالناس.			
17	أشعر بالاطمئنان وراحة البال في جميع الأحوال.			
18	أجد سهولة في التأثير على الآخرين.			
19	لدي القدرة على تحديد علاقاتي واختيار القليل منها.			
20	أستمر في الأعمال الروتينية حتى أنتهي منها.			
21	أنفعل وأبدوا عصبي بشكل سريع عند وقوع الأخطاء.			
22	لا أحب التحدث إلى الغرباء الذين لا أعرفهم.			
23	أنا إنسان هادئ ولا يمكن إثارتني بسهولة.			
24	ينقصني الشعور بالمسؤولية.			
25	أفضل أن يقوم غيري بقيادة النشاط الاجتماعي.			

			أوصف أنني شخصية عصبية نوعاً ما.	26
			أواصل العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.	27
			أنا مثابر جداً في أي عمل أقوم به	28
			أنا متمهل في تصرفاتي.	29
			أميل إلى أن أكون عصبى في تصرفاتي.	30
			أستمتع بوجود كثير من الناس حولي.	31
			أوافق أن أقضي وقتي بصحبة الآخرين.	32
			لا يمكنني الاستمرار في العمل الذي أقوم به.	33
			ينقصني الاعتماد على النفس.	34
			أنا واثق من قدراتي.	35
			لا أستسلم بسهولة عند مواجهتي المشاكل.	36
			أقوم بدور فعال في المواقف والأنشطة الجماعية.	37
			أنا ماهرة في التعامل مع الآخرين.	38

إستبيان الثاني: الأداء المهني

رقم	الفقرات	موافق	محايد	غير موافق
1	أتحمل مسؤولية الأعمال التي أنجزها			
2	أسعى لتطوير مهاراتي المهنية باستمرار			
3	لذي الاستعداد للمشاركة في الدورات التدريبية			
4	أحضر في الوقت المحدد للعمل			
5	أبدل قصار جهدي في تنفيذ الأعمال الموكل لي			
6	أزيد من ساعات العمل ولو في الأعياد والعطل الأسبوعية			
7	اطلعت على قائمة المهام المطلوبة			
8	أعرف جيدا العمل المطلوب مني			
9	أفضل القيام بالعمل المطلوب مني في الوقت			
10	يتميز أدائي في العمل دائما بالجودة والإتقان			
11	لا يختلف أدائي في المؤسسة كثيرا عن المعايير الموضوعية			
12	لدي القدرة على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة			
13	أعمل وباستمرار على تنفيذ التعليمات بدقة			
14	نادرا ما أرتكب الأخطاء أثناء أداء عملي			
15	أحرص على التعامل مع زملائي بروح الفريق			
16	أخطط مسبقا للوصول الى الأداء الجيد			
17	أتناقش مع زملائي بهدف تحسين الأداء			
18	برامج الحوافز ونظام المكافآت المطبق تتسم بالعدالة وتحفزني لزيادة أدائي الوظيفي			
19	أستفيد من رصيد ما تعلمته وما كسبته من خبرات لتحقيق الإبداع في أدائي لعملي			
20	تقدم المؤسسة برامج تدريبية لتساعدني على إنجاز المهام بالمهارة والكفاءة المطلوبة			

