

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: علوم الاجتماعية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالب: مراد توتي

بعنوان:

بيئة العمل النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدي عمال

شركة الكهريف بمدينة تقرت

( دراسة ميدانية شركة كهريف - تقرت - )

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/ 09/24

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د/ ترزولت عمروني ..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... رئيسا

أ.د / مزياني الوناس ..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... مشرفا

د / مخن سامية ..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... مناقشا

الموسم الجامعي: 2020/ 2019



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
قسم: علم النفس وعلوم التربية  
التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية  
إعداد الطالب: مراد توتي  
بعنوان:

بيئة العمل النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدي عمال  
شركة الكهريف بمدينة تقرت  
( دراسة ميدانية شركة كهريف - تقرت - )

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/ 09/24

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د / ترزولت عمروني ..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... رئيسا  
أ.د / مزياني الوناس ..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... مشرفا  
أ.د / مخن سامية ..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... مناقشا

# شكر و عرفان

سبحان من سجدت له الرقاب.... وظلت له الأنوف.....وخشعت له القلوب....

وشهدت له الأعضاء.... سبحانه إذا عبدناه بحق إرتقيتا.....و إذا شكرناه

إزددنا.... و متى أخلصنا له وجدنا مخرجا من كل ضيق و فرجا من كل هم.

و الصلاة و السلام على نبينا الكريم، حبيبنا و معلمنا و قدوتنا

الشكر كله لله عز وجل الذي رزقنا الثقة والايمن وألهمنا بالصبر لإتمام هذا

العمل.

**"ولئن شكرتم لأزيدنكم"**

و الحمد لله الذي أنار دربي وسهل لي كل صعب ويسره لي.

وأشكر جزيل الشكر الأستاذ المشرف على إعداد هذه المذكرة **"الوناس**

**مزياني"**، والذي لم يخبل عليا بالمعلومات وتقديم النصائح والتوجيهات لإنجاز هذا

العمل على أحسن وجه.

كما نتقدم بالشكر لكل من عمال شركة الكهريف و زملائي وزملائي دفعة 2020

تخصص علم النفس العمل والتنظيم والموارد البشرية.



الإهداء

أهدير هذا العمل المتواضع

إلى والديا

إلى زوجتي

إلى أولادي

مراد



## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى بيئة العمل النفسية لعمال شركة الكهريف بمدينة تقرت والكشف على طبيعة العلاقة بين بيئة العمل النفسية والأداء الوظيفي لديهم، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في بيئة العمل النفسية لعمال شركة الكهريف بمدينة تقرت تعزى إلى نوعية منصب العمل (الإداري والتقني) وإلى نوعية عقد العمل (دائم و مؤقت).

وقد تكونت عينة الدراسة من (60) عامل، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات، وذلك باستخدام استبيان بيئة العمل النفسية واستبيان الأداء الوظيفي من إعداد الباحث وقد تم التأكد من خصائصهما السيكومترية، ولمعالجة البيانات تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية، معامل بيرسون للارتباط، اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى بيئة العمل النفسية لعمال شركة الكهريف بمدينة تقرت مرتفع.
- توجد علاقة بين بيئة العمل النفسية والأداء الوظيفي لدي عمال شركة الكهريف بمدينة تقرت.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدي عمال شركة الكهريف بمدينة تقرت تعزى لمتغير منصب العمل (إداري - تقني).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة الكهريف بمدينة تقرت تعزى لمتغير عقد العمل (دائم - مؤقت).

وقد نوقشت نتائج هذه الدراسة في ضوء الجانب النظري وبعض الدراسات السابقة، وختمت بتقديم بعض الاقتراحات الموجهة للباحثين وأصحاب القرار في شركة الكهريف بمدينة تقرت.

**الكلمات المفتاحية:** بيئة العمل النفسية . الأداء الوظيفي . عمال شركة الكهريف



## Summary of the study

This study aimed to identify the level of the psychological work environment of the workers of the AL-Kahrif company in the city of the Touggourt and to reveal the nature of the relationship between the psychological work environment and their functional performance and to find out whether there are differences in the psychohological work environment of the workers of the AL KAHRIEF company in the city of Touggourt to attributes of the quality of the position of the work (the administrative and technical) and the quality of the work contact (permanent and temporary) .

The study sample consisted of (60) workers and in order to achieve the odjectives of the study a descriptive approach was used to collect data and information,using the psychological work questionnaire environment and job performance questionnaire prepared by the researcher .

From their psychometric properties, and to process the data following statistical methods were used :(arithmetic averages, standard deviations ,percentages and Pearson correlation coefficient (T –test) for two independent groups) and that by using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program .

- The psychological work of the worters of the AL-kahreif commpany in touggourt is high.
- There is a relationship between the psychological work environment and the job performance of the Al-kahrif company workers .
- There are no statistical significant differences between the psychological work environment of the Al-kahrif company workers in the city of Touggourt , due to the variable of the work position ( administrative- technical) .
- There are statistically sinificant differences between the psychologicaal work environment of the workers of the Al-kahrif company workers in the city, which are attribtuted tothe variable of the work contact (permanent-temporary).

The results of this study were discissed in lighit of hte theoretical side and some previous studies , and concluded by providing some suggestions directed to resarchers and decision-markers in the Al-kahrif company workers in the city



## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوي
ب	كلمة شكر وعرقان
ج	الإهداء
د	ملخص الدراسة بالعربية
هـ	ملخص الدراسة بالانجليزية
و	فهرس المحتويات
ي	فهرس الجداول
02	المقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة</b>	
05	01 . اشكالية الدراسة
07	02 . الفرضيات
08	03 . الاهداف
08	04 . الاهمية
08	05 . التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة
09	06 . حدود الدراسة
<b>الفصل الثاني: بيئة العمل النفسية</b>	
11	. تمهيد
11	01 . مفهوم الصحة النفسية
12	02 . مناهج الصحة النفسية
13	03 . نظريات الصحة النفسية
15	04 . بعض المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية



16	05 . معايير الصحة النفسية
17	06 . الصحة النفسية في العمل
18	07 . خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية
19	. خلاصة
<b>الفصل الثالث: الأداء الوظيفي</b>	
21	. تمهيد
21	01 . مفهوم الأداء الوظيفي
22	02 . نظريات الأداء الوظيفي
23	03 . محددات الأداء الوظيفي
24	04 . عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي
25	05 . أهمية الأداء الوظيفي
25	06 . أهداف تقييم الأداء الوظيفي
26	07 . معايير تقييم الأداء الوظيفي
26	08 . طرق تقييم الأداء الوظيفي
27	. خلاصة
<b>الجانب الميداني</b>	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية</b>	
30	. تمهيد
30	01 . منهج الدراسة
30	02 . مجتمع الدراسة
30	03 . عينة الدراسة الأساسية وطريقة اختيارها
31	04 . أدوات جمع البيانات
34	05 . الدراسة الاستطلاعية

34	06 . الخصائص السيكومترية
39	07 . الأساليب الإحصائية
<b>الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة</b>	
41	. تمهيد
41	01 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
42	02 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
42	03 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
43	04 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
44	05 . خلاصة
<b>الفصل الخامس: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
46	. تمهيد
46	01 . تفسير ومناقشة الفرضية الأولى
47	02 . تفسير ومناقشة الفرضية الثانية
48	03 . تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة
49	04 . تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة
51	. الاستنتاج العام
51	. الاقتراحات
54	. قائمة المراجع
. قائمة الملاحق .	
01 . يبين استبيان بيئة العمل النفسية والأداء الوظيفي قبل التحكيم	
02 . يبين استبيان بيئة العمل النفسية والأداء الوظيفي بعد التحكيم	
03 . يبين ثبات استبيان بيئة العمل النفسية	
04 . يبين ثبات استبيان الأداء الوظيفي	

05 . يبين صدق الاتساق الداخلي بيئة العمل النفسية
06 . يبين صدق الاتساق الداخلي الأداء الوظيفي
07 . يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الأولى
08 . يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الثانية
09 . يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الثالثة
10 . يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرابعة

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
32	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير منصب العمل	01
32	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير عقد العمل	02
34	يوضح أبعاد استبيان بيئة العمل النفسية	03
34	يوضح أبعاد استبيان الأداء الوظيفي	04
36	قائمة الاساتذة المحكمين وتخصصهم	05
37	معاملات الارتباط بين فقرات الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس بيئة العمل النفسي	06
38	معاملات الارتباط بين فقرات الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي	07
38	معامل ألفا كرونباخ لقياس أداة الدراسة بيئة العمل النفسية وأبعادها,	08
39	:معامل ألفا كرونباخ لقياس أداة الدراسة بيئة العمل النفسية وأبعادها,	09
42	التكرارات والنسب المئوية للعينة	10
43	معامل ارتباط بيرسون	11
44	اختبار T test لمجموعتين مستقلتين	12
45	اختبار T test لمجموعتين مستقلتين	13

مقدمة

## مقدمة

إن وقوع أرباب المنظمات في عدة مشاكل منها ما تتعلق بالعامل: (الارتياح النفسي في العمل، أو الرضا الوظيفي، أو فهم متطلبات الوظيفة) ومنها ما يتعلق بالمنظمة: (الأداء، أو زيادة الإنتاج، أو المحافظة علي مكانتها في السوق) أدى إلى ظهور علم النفس الصناعي لمعالجة هذه المشاكل، وعلي هذا أولي العديد من الباحثين في مجال علم النفس الصناعي اهتمامات كثيرة بهذه المشاكل سعيا منهم لحلها من أجل نجاح المنظمات ، . ويرى شولتز أن علم النفس الصناعي يقوم علي خدمة كل من العامل والمنظمة التي يعمل فيها، وان تأثير علم النفس نجده في كل مظاهر العلاقات بين العامل وبيئة عمله.

(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص06)

ومن هنا توالت جهود الباحثين في علم النفس الصناعي لدراسة الأسباب الحقيقية التي تقف وراء هذه المشاكل ،فقد قاموا بإجراء كثير من التجارب واستخلاص النظريات من أجل حلها ،فمنهم من ركز علي التدريب والتكوين والحوافز المادية ومنهم من ركز علي إشباع الحاجات ومنهم من ركز علي إعادة هيكلة المنظمة وكل منهم كان يهدف إلى تحسين الأداء للعامل وزيادة الإنتاج للمنظمة ،إلا أن هناك بعض الباحثين اهتموا ببيئة العمل النفسية للعامل والتي تدعي في بعض المراجع بالصحة النفسية في العمل ولذلك قاموا بإجراء بعض الدراسات في هذا المجال سعيا منهم للوقوف على أهم المشاكل التي تواجه العامل في المنظمة .

غير أن هذه الدراسات قليلة ،لدى فإن الدراسة الحالية تعد إضافة للبحوث العلمية في هذا المجال.

وقد سعت الدراسة الحالية لمعرفة مستوى بيئة العمل النفسية لعمال شركة الكهريف بمدينة تقرت والكشف عن طبيعة العلاقة بين بيئة العمل النفسية والأداء الوظيفي لعمال شركة الكهريف بمدينة تقرت ومعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بيئة العمل النفسية تعزى إلى المتغيرات التالية :

(نوعية منصب العمل . نوعية عقد العمل)، وذلك وفقا لخطة شملت ستة فصول كانت كالآتي:

## أولاً: الجانب النظري: واشتمل علي ثلاثة فصول

**الفصل الأول:** تقديم موضوع الدراسة وتضمن عرض الإشكالية وتحديد تساؤلاتها وصياغة الفرضيات والإشارة إلى أهداف وأهمية الدراسة وتحديد التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة وحدود البشرية والمكانية والزمنية لدراسة.

**الفصل الثاني:** بيئة العمل النفسية وتطرقنا فيه إلى مختلف تعاريف الصحة النفسية ونظريتها ومناهجها وبعض المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية و معاييرها و الصحة النفسية في العمل ومظاهر وخصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية

**الفصل الثالث:** الأداء الوظيفي وتطرقنا فيه لمختلف تعاريف الأداء الوظيفي و نظريته و محدثه وعناصره وأبعاده و أهميته وأهداف تقيمه وطرق تقيمه

## ثانياً: الجانب الميداني: واشتمل علي ثلاثة فصول

**الفصل الرابع:** الإجراءات المنهجية: وضمت المنهج المتبع، ومجتمع الدراسة، والعينة الأساسية وخصائصها، والعينة الاستطلاعية، والتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة .

**الفصل الخامس:** وتناولنا فيه عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة وخلاصة للنتائج

**الفصل السادس:** وقد خصص لعرض وتفسير نتائج فرضيات الدراسة وفق ما جاء في الإطار النظري والدراسات السابقة ثم الوصول إلى استنتاج عام مع ذكر بعض الاقتراحات ، وإدراج قائمة المراجع والملاحق.

# الفصل الأول

## تقديم الدراسة واعتباراتها

- 01 - إشكالية الدراسة
- 02 - فرضيات الدراسة
- 03 - أهداف الدراسة
- 04 - التعاريف الإجرائية
- 05 - حدود الدراسة



## 01 . مشكلة الدراسة:

إن المؤسسات بصفة عامة تسعى إلى التطور والزيادة في الإنتاج والمحافظة علي الميزة التنافسية ،إلا أنها تقف أمامها بعض المشاكل في تحقيق أهدافها ومن ضمنها انخفاض في مستوى الأداء ،مما ينعكس سلبا علي تطورها وازدهارها ، وهذا ما جعلها تبحث عن الأسباب الحقيقية التي تقف وراء ذلك ،ومن بين هذه المؤسسات شركة كهريف بمدينة تشرت ، إذ هي أحد الشركات التي تعاني من هذه المشاكل ،وقد أرجعت بعض الدراسات أنه قد يكون أحد أسباب نقص مستوى الأداء للعاملين في المؤسسات هو عدم الاهتمام ببيئة العمل النفسية والتي تدعي في بعض المراجع بالصحة النفسية في العمل والتي تظهر أعراضها في: (التعب والملل ،وضعف العلاقات الاجتماعية بين العمال وبين الرئيس والمرؤوس ،وانخفاض الروح المعنوية ) ،وهذا ما قد يؤثر علي مستوى الأداء ، وقد أشارت بعض الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن المؤشرات الدالة علي الصحة النفسية الايجابية هي الشعور بالطمأنينة والارتياح والنجاح في إقامة علاقات مع الآخرين وتحقيق التوافق النفسي المهني ، . كما عرف الدكتور عويد سليمان الصحة النفسية : بأنها التوافق التام بين الوظائف النفسية المختلفة مع القدرة علي مواجهة الأزمات النفسية العادية التي تطرأ علي الإنسان ثم الإحساس الايجابي بالسعادة والرضا .

( عويد سليمان ،1994،ص329)

وقد أشارت دراسة الدكتور ( بشار حسن زيتوني 2018 )والتي أجريت علي عمال شركة سعودية مختصة في الأسمدة والتي هدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين بيئة العمل النفسية والاجتماعية ومستوى الإنتاجية ودراسة الفروق بين متغيرات البحث(الجنس،الخبرة ،المؤهل العلمي )في بيئة العمل النفسية الاجتماعية ،والإنتاجية،والتي أسفرت نتائجها :

. أن هناك علاقة بين بيئة العمل النفسية الاجتماعية والإنتاجية.

. لا توجد فروق في متغيرات البحث(الجنس،الخبرة ،المؤهل العلمي)في بيئة العمل النفسية الاجتماعية.

. لا توجد فروق في متغيرات البحث(الجنس،الخبرة ،المؤهل العلمي)في الإنتاجية.

وبداسة الدكتور محمد جودت ناصر (2006) التي أجريت علي عمال الشركات الإنتاجية بحلب بسوريا والتي سعت بدورها للكشف علي طبيعة العلاقة بين الأمراض النفسية والأداء الوظيفي وقد خلصت نتائجها :

. أن هناك علاقة بين الأمراض النفسية والأداء الوظيفي لدى عمال شركات الإنتاجية بحلب وأنه بقدر ما يتحقق للقوي العاملة من أسباب الرضا والطمأنينة والراحة النفسية بقدر ما نحصل علي إنتاج أوفر وعمل متقن وأقل نسبة من حوادث العمل.

كما دلت دراسة : غيداء أحمد الفكي(2018) والتي أجريت علي معلمي في مرحلة الأساسي في الخرطوم بالسودان والتي سعت للكشف علي العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء وكانت نتائجها . أن مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة مرتفع.

. وأنه توجد هناك علاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء لدي عينة الدراسة.

وبداسة (أ.فرحات بن ناصر 2016/2015) والتي أجريت علي متوسطات مدينة المسيلة بالجزائر وسعت للكشف عن العلاقة بين الصحة النفسية لأساتذة التعليم المتوسط وعلاقتها بالأداء الوظيفي ،وقد أظهرت نتائجها :

. أن كل من مستوى الصحة النفسية والأداء الوظيفي لعينة الدراسة مرتفع .

. وأنه توجد علاقة موجبة دالة إحصائيا بين متغيرات الدراسة.

كما دلت دراسة( قطابي عصام 2014 / 2015) والتي أجريت بهدف الكشف ما إن كانت هناك علاقة بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لدي أعوان الحماية المدنية لولاية المسيلة بالجزائر وقد كانت نتائجها كالتالي :

. واقع العلاقات الإنسانية مرتفع لدي أعوان الحماية المدنية بولاية المسيلة.

. مستوى الأداء مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية بولاية المسيلة.

. وجود هناك علاقة بين العلاقات الإنسانية ومستوى الأداء الوظيفي لدي أعوان الحماية المدنية بولاية المسيلة .

ومن خلال الزيارات الميدانية التي قام بها الباحث إلى شركة كهريف بمدينة تقرت وإجراء بعض المقابلات مع رؤساء الأقسام وبعض العمال تبين له أن هناك مؤشرات تهدد بيئة العمل النفسية حيث ظهرت جلها في شكوى معظم العمال من القلق والتوتر وسوء العلاقات في العمل، مما قد يؤثر سلبا على الأداء، وهذا ما عزز إحساس الباحث بالمشكلة والسعي لمحاولة إيجاد لها حلول، وعليه جاءت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما مستوى بيئة العمل النفسية (الصحة النفسية) لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات بيئة العمل النفسية ودرجات الأداء لدى عمال شركة كهريف؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف لمدينة تقرت تعزى إلى نوعية عقود العمل (دائم - مؤقت)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف لمدينة تقرت تعزى إلى نوعية المنصب (إداري - تقني)؟

## 02 . الفرضيات:

- مستوى بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت منخفض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات بيئة العمل النفسية ودرجات الأداء لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف تعزى إلى نوعية عقود العمل (دائم - مؤقت).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف تعزى إلى نوعية المنصب (إداري - تقني).

### 03 . أهداف الدراسة:

- التعرف علي مستوى بيئة العمل النفسية لعمال شركة كهريف لمدينة تقرت.
- التعرف على العلاقة بين الصحة النفسية ومستوى الأداء لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت.
- التعرف إذا كانت هناك فروق بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت حسب متغير المنصب.
- التعرف إذا كانت هناك فروق بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت حسب متغير نوع عقد العمل.

### 04 . الأهمية :

- أ . تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في تزويد المختصين والمهتمين بمعلومات عن وضعية العلاقة بين بيئة العمل النفسية ومستوى الأداء وزيادة إثراء المعلومات والدراسات في هذا المجال.
- ب . أما عن الأهمية التطبيقية في هذه الدراسة فتكمن في تحديد العلاقة بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة الكهريف وتنبيه أصحاب القرار في هذه الشركة لأهمية العلاقة بين بيئة العمل النفسية ومستوى الأداء والاستفادة من مقترحات الدراسة.

### 05 . التعاريف الإجرائية:

#### 5 . 1 بيئة العمل النفسية

- يعرفها محمد عبد الظاهر: وهي تلك الحالة النفسية التي تتسم بالثبات النسبي والتي يكون فيها الفرد متمتعاً بالتوافق الشخصي والاجتماعي والاتزان الانفعالي .
- يعرفها عبد السلام عبد الغفا: بأنها الحالة النفسية العامة للفرد، ويعرف الصحة النفسية السليمة بأنها تكامل طاقات الفرد المختلفة بما يؤدي إلى حسن استثمارها (اديب محمد الخالدي، 33، 2009، 34)
- وتعرف إجرائياً: في هذه الدراسة بأنها جملة المؤشرات التي تساعد العامل علي حسن التوافق مع نفسه ومع بيئة العمل وتقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل في مقياس بيئة العمل النفسية المستخدم في هذه الدراسة والمكون من ثلاثة أبعاد (البعد النفسي ، البعد الاجتماعي ، التعاون والمكفاءات).

## 2.5 الأداء الوظيفي

- ويعرفه محمد: بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وبالتالي يشير إلى درجة إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. (محمد، 2001:210).
- ويرى الربيق: أن مفهوم الأداء يرتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها . (الربيق، 2004، ص58)
- ويعرف إجرائيا: في هذه الدراسة بأنه قدرة قيام العامل بإنجاز وتنفيذ المهام والواجبات الموكلة له وفق ما تقتضيه المسؤوليات الوظيفية المحدد له ويقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل في مقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة والمكون من ثلاثة أبعاد (متطلبات المهنة ، علاقات العمل ، الإبداع في العمل).

## 07 . حدود الدراسة :

- الحدود المكانية :شركة كهريف بمدينة .
- الحدود الزمنية:تم إجراء الدراسة في فترة 2020/07/01 إلى 2020/07/15
- الحدود البشرية :عمال شركة كهريف بمدينة تقرت.

# الفصل الثاني: الصحة النفسية

تمهيد

01 . تعريف الصحة النفسية

02 . مناهج الصحة النفسية

03 . نظريات الصحة النفسية

04 . بعض المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية

05 . معايير الصحة النفسية

06 . الصحة النفسية في العمل

07 . مظاهر وخصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية

خلاصة

تمهيد :

إن كثرة التحديات الحياتية المعاصرة وتعقيد الحياة المدنية بشكل غير مسبوق وتصادم المتطلبات والضغوطات على الناس جعلت مسألة التكيف والقدرة على إدارة دفة الحياة والنجاح فيها سواء في العمل أو الزواج أو التفاعل الاجتماعي ، مسائل تتطلب توظيف قدرات عالية ، ومن ذلك أصبح موضع الصحة النفسية يهتم بهذه المجالات بشكل متزايد ، سوءا على المستوى الفردي أم الاجتماعي ، وهكذا برزت إلى جانب الصحة النفسية الفردية ، اهتمامات بالصحة النفسية الجماعية و المؤسساتية .

وسنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الصحة النفسية ، نظريتها، مناهجها، بعض المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية، معاييرها ، الصحة النفسية في العمل، مظاهر وخصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية.

01. تعريف الصحة النفسية:

• **تعريف منظمة الصحة النفسية:** الصحة النفسية هي حالة من الرفاهية التي يدرك فيها الفرد قدراته، ويتغلب على الضغوطات العادية في الحياة ، ويمكن أن يعمل بشكل منتج ومثمر ويكون قادر على المساهمة في مجتمعه (هيلين هيرمان وآخرون 2005 .18)

• **تعريف أحمد زهران عبد السلام:** الصحة النفسية بأنها حالة دائمة نسبية ، يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا (شخصيا، وانفعاليا ، واجتماعيا، مع نفسه وبيئته ) ويشعر بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين، ويكون قادرا على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكانياته إلى أقصى حد ممكن ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة، ويكون شخصية متكاملة سوية، ويكون سلوكه عاديا، ويكون حسن الخلق بحيث يكون يعيش في سلامة وسلام . (احمد زهران عبد السلام، 2005، 09)

• **تعريف أدولف ماير:** الصحة النفسية تعني تكيف الشخص مع العالم الخارجي المحيط به بطريقة تكفل له الشعور بالرضا كما تجعل الفرد قادرا على مواجهة المشكلات المختلفة

(صالح حسن الذاهري 2010 ، 25 )

• **تعرف جود (GOOD ,1973) :** الصحة النفسية على أنها حالة صحية العقل المتناظرة لصحة الجسم المتضمنة في الصحة الفيزيائية وامتدى المصطلح في الاستخدام الحديث ليشمل تكامل الشخصية.

- تعريف وولمان (WOLMAN,1973): الصحة النفسية بأنها حالة من التوافق الجيد نسبيا ومشاعر الخير وتحقيق إمكانات وقدرات الفرد (غريب 1999 ، 55)
- تعريف احمد محمد حسان وآخرون:الصحة النفسية تعني قدرة الفرد علي التوافق مع نفسه ومع المجتمع الذي يعيش فيه،وهذا يؤدي بدوره إلى التمتع بحياة خالية من التأزم والاضطراب ومليئة بالحماس (احمد حسان صالح وآخرون ،2002، 12).
- تعريف عبد السلام عبد الغفار:الصحة النفسية هي الحالة النفسية العامة للفرد ،وتعرف الصحة النفسية السليمة بأنها تكامل طاقات الفرد المختلفة وحسن استثمارها.
- (أديب محمد الخالدي 2009 ، 34.33 )

- ومن خلال التعاريف المقدمة نستنتج أن الصحة النفسية أمر نسبي يتمثل في التوافق النفسي والاجتماعي للفرد والقدرة علي مواجهة الضغوط العادية في الحياة والشعور بالرضا والسعادة مع الآخرين.

## 02 . مناهج الصحة النفسية:

- هناك ثلاثة مناهج معتمدة للوصول بالفرد إلى مستوى مقبول من الصحة النفسية وتتمثل هذه المناهج في:
- **المنهج الإنمائي:** وهو منهج إنشائي يتضمن زيادة السعادة والكفاءة والتوافق لدى الأسوياء والعاديين خلال رحلة نموهم حتى يتحقق الوصول بهم إلى أعلى مستوى ممكن من الصحة النفسية، ويتحقق ذلك عن طريق دراسة الإمكانيات والقدرات وتوجيهها التوجيه السليم ( نفسيا وتربويا ومهنيا) ومن خلال رعاية مظاهر النمو جسميا وعقليا واجتماعيا وانفعاليا بما يتضمن إتاحة الفرص أمام المواطنين للنمو السوي تحقيق للنضج والتوافق والصحة النفسية.
- **المنهج الوقائي:** ويتضمن الوقاية من الوقوع في المشكلات والاضطرابات والأمراض النفسية ،ويهتم بالأسوياء والأصحاء قبل اهتمامه بالمرضى ليقبهم من أسباب الأمراض النفسية بتعريفهم بها وإزالتها أولا بأول ويرعى نموهم النفسي السوي ويهيئ الظروف التي تحقق الصحة النفسية ،وللمنهج الوقائي مستويات ثلاثة تبدأ بمحاولة منع حدوث المرض ثم محاولة تشخيصه في مرحلته الأولى بقدر الإمكان ثم محاولة تقليل منه ،وتتركز الخطوط العريضة للمنهج الوقائي في الإجراءات الوقائية الحيوية الخاصة بالصحة العامة، والإجراءات النفسية الخاصة بالنمو النفسي السوي ونمو المهارات الأساسية والتوافق المهني



والمساعدة أثناء الفترات الحرجة والتنشئة الاجتماعية السلمية، يطلق البعض على المنهج الوقائي "التحصين النفسي".

• **المنهج العلاجي:** ويتضمن علاج المشكلات والاضطرابات والأمراض النفسية حتى العودة إلى حالة التوافق والصحة النفسية ويهتم هذا المنهج بأسباب المرض النفسي وأعراضه وتشخيصه وطرق علاجه وتوفير المعالجات والعيادات والمستشفيات النفسية (حامد عبد السلام زهران، 2005 ص 12).

### 03 . النظريات المفسرة للصحة النفسية:

لقد اختلفت وتعددت النظريات والاتجاهات المفسرة لنشوء الاضطراب النفسي والصحة النفسية عموماً، فكل اتجاه حاول تأكيد رأيه فيما يخص سبب المرض وبالتالي تصوره لحالة الصحة النفسية، وسنحاول عرض بعض هذه النظريات بطريقة مختصرة:

• **مفهوم الصحة النفسية في التحليل النفسي:** تقوم نظرية التحليل النفسي على تفسير الصحة النفسية في قدرة الفرد على مواجهة الدوافع البيولوجية والغريزية والسيطرة عليها في ضوء متطلبات الواقع الاجتماعي، مع القدرة على التوافق بين مطالب "الهُو" و "الأنا" و "الأنا الأعلى"، فالإنسان السليم نفسياً في نظر "فرويد" هو الإنسان الذي يملك الأنا لديه قدرة كاملة على التنظيم والانجاز، ويمتلك مدخلاً لجميع أجزاء "الهُو" ويستطيع التأثير عليه حيث في حالة الصحة لا يمكن فصلهما عن بعضهما، ويشكل "الأنا" الأجزاء الواعية والعقلانية من الشخص، في حين تتجمع الغرائز اللاشعورية في "الهُو" حيث تنمرد وتنشق في حالة العصاب (الاضطراب النفسي)، وتكون في حالة الصحة النفسية مندمجة بصورة مناسبة، كما ويضم هذا النموذج "أنا الأعلى" والذي يمكن تشبيهه بالضمير من حيث الجوهر، وهنا يفترض "فرويد" أنه في حالة الصحة النفسية الجيدة تكون القيم الأخلاقية العليا للفرد إنسانية ومبهجة وفي حالة الصحة النفسية السيئة تكون الأعصاب مثارة ومتهيجة، ولا يقاس مقدار الصحة النفسية من خلال غياب الصراعات أو عدم وجودها، وإنما تتجلى الصحة النفسية من خلال القدرة الفردية على حل الصراعات ومواجهتها. (سامر جميل رضوان، 2007: 49)

• **مفهوم الصحة النفسية لدى المدرسة السلوكية:** يرى رواد هذه النظرية أن السلوك متعلم من البيئة، وأن عملية التعلم تحدث نتيجة لوجود الدافع والمثير والاستجابة، وبالتالي فإن الصحة النفسية لديهم تتمثل في الاستجابات المناسبة للمثيرات المختلفة أي استجابات بعيدة عن القلق والتوتر، إذن الصحة النفسية السليمة تتمثل في اكتساب عادات مناسبة وفعالة تساعد الفرد في التعاون مع الآخرين على مواجهة

المواقف التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات فإذا أكتسب الفرد عادات تتناسب مع ثقافة مجتمعه فهو في صحة نفسية سليمة (شاهر سليمان، إسماعيل لعيس، 2012: 07)

• **الصحة النفسية عند كارل روجرز:** وهو مؤسس "نظرية الذات" في علم النفس، أن كل فرد قادر على إدراك ذاته وتكوين مفهوم أو فكرة عنها، وينمو مفهوم الذات نتيجة التفاعل الاجتماعي جنباً إلى جنب مع الدافع الداخلي لتحقيق الذات، ولكي يحقق الإنسان ذاته لا بد أن يكون مفهومه عنها موجباً وحقيقياً، وعليه فإن الإنسان المتمتع بالصحة النفسية هو الشخص القادر على تكوين مفهوم إيجابي عن نفسه، والذي يتوافق سلوكه مع المعايير الاجتماعية ومع مفهومه عن ذاته. (حنان عبد الحميد الغناني، 2000، ص18)

• **مفهوم الصحة النفسية في علم النفس الفردي:** حسب "ادلر" المجتمع أو المحيط يشكل بنية أساسية للمخلوق الإنساني لا يمكن إلغاؤها أو إبطالها، فقد حدد علم النفس الفردي مصطلح "الشعور الجماعي" معياراً للصحة النفسية، ويرى "ادلر" لا يمكن اعتبار الإنسان سليماً نفسياً إلا عندما يتناسب طموحه مع سعادة المجتمع ويلتزم أخلاقياً بتحقيق عالم أكثر إنسانية، فلا يوجد تعارض بين فردية الشخص و التصرفات الاجتماعية في علم النفس الفردي. فتحقيق الذات والتأهيل المستمر والتقدم المهني وتوسيع مجالات الحرية الشخصية تحتل عند "ادلر" المرتبة نفسها التي يحتلها التضامن والاستعداد للمساعدة والروح الجماعية؛ إذ أن صيرورة الإنسان ترتبط بالالتزام الاجتماعي بالآخرين.

(سامر جميل رضوان، 2007: 52-55)

• **مفهوم الصحة النفسية عند نظرية الحاجات:** يري ماسلو أن الصحة النفسية لا تكمن في اشباع الحاجات الفسيولوجية والبيولوجية، بل تكمن في اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية وفي رأسها الحاجة إلى تحقيق الذات بوصفها أسمى الحاجات، وقد جعل تحقيق الذات دافعا يدفع الإنسان لأن يكون في مستوى فهمه لنفسه من خلال إدراكه لمعاملة الأفراد المهمين في حياته ومن الإحكام التي يصدرونها عليه. (مرسي، 1988، 100).

• من خلال ما تقدم من نظريات مختلفة لمفهوم الصحة النفسية نلاحظ أن هناك تباين في وجهات النظر المطروحة حيث أكدت نظرية التحليل النفسي إن الصحة النفسية تكمن في التوفيق بين أجزاء الجهاز النفسي المتمثلة في (الهو، والانا، والانا الاعلي)، بينما حددت المدرسة السلوكية مفهوم الصحة النفسية في استجابات الفرد للمثيرات المختلفة بطريقة فعالة بعيدة عن القلق والتوتر، أما نظرية الذات تري أن الصحة النفسية تكمن في تكوين ايجابي عن الذات، ويؤكد أدلر لكي تتحقق الصحة النفسية للإنسان لبد

أن يتناسب طموحه مع سعادة المجتمع الذي ينتمي إليه، ويرى ماسلو أن الصحة النفسية تكمن في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية من أجل تحقيق الذات.

#### 04 . بعض المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية:

• **التكيف والتوافق:** إن الكائن وبيئته متغيران ولذلك يتطلب أن يكون التغيير منسباً للإبقاء على استقرار العلاقة بينهما، وهذا التغيير المناسب هو التكيف أو الموائمة adaptation والعلاقة المستمرة بينهما هي التوافق.

ولكن تباين آراء الباحثين في تحديد طبيعة العلاقة بين كل منهما أبقى العلاقة الجدلية بينهما، فكثيراً ما يستخدم اللفظين تكيف والتوافق كما لو كانا مترادفين حيث عرفت (عطية): التكيف والتوافق النفسي تعريف واحد وهو أنا التكيف والتوافق النفسي هو بناء متماسك موحد سليم لشخصية الفرد، وتقبله لذاته وتقبل الأفراد الآخرين له، وشعوره بالرضا والارتياح النفسي والاجتماعي إذ يهدف الفرد إلى تعديل سلوكه نحو مثيرات الاجتماعية المتنوعة. (صبره، 25، 2004)

كما عرف (فهيم): الصحة النفسية بأنها " علم التكيف أو علم التوافق النفسي الذي يهدف إلى تماسك الشخصية ووحدتها وتقبل الفرد لذاته وتقبل الآخرين له، بحيث يترتب على هذا كله شعوره بالسعادة والراحة النفسية، وذلك بعكس عدد من الباحثين اللذين بين المصطلحين مثل (الشاذلي): حيث اعتبر أن التوافق يتضمن الجوانب النفسية والاجتماعية ويقترن على الإنسان فقط بينما يختص التكيف بالنواحي الفسيولوجية ويشمل الإنسان والحيوان معاً، وبذلك تصبح عملية تغيير الإنسان لسلوكه ليتسق مع غيره بإتباعه للعادات والتقاليد وخضوعه للالتزامات الاجتماعية عملية توافق وتصبح عملية تغيير حدقة العين باتساعها في الظلام وضيقها في الضوء الشديد عملية تكيف" (غريب، 1999، 142)

• **التوافق والصحة النفسية:** يحدث خلط لدى العديد من الباحثين بين الصحة النفسية و التوافق لارتباطهما الشديد ببعضهما البعض مع أنهما اسمين مترادفين لمفهوم واحد، فالصحة النفسية تقترن بالتوافق فلا توفق دون التمتع بصحة نفسية جيدة ولا صحة نفسية بدون توافق جيد فههدف الصحة النفسية تحقيق التوافق السليم ويعد الفرق في الدرجة.

ومن الملاحظ أن كثيراً من الباحثين يرون أن دراسة الصحة النفسية ما هي إلا دراسة للتوافق وأن حالات عدم التوافق هي مؤشر لاختلال الصحة النفسية فلقد عرف الدسوقي علم النفس على أنه علم دراسة التوافق (غريب، 2004، ص02)

ولقد عرف (فهمي) الصحة النفسية أنها " علم التكيف أو علم التوافق النفسي الذي يهدف إلى تماسك الشخصية ووحدها وتقبل الفرد لذاته وتقبل الآخرين له، بحيث يترتب على هذا كله شعوره بالسعادة والراحة النفسية.

كما يرى باحثون آخرون أن السلوك التوافقي ليس هو الصحة النفسية، بل أحد مظاهرها، فالصحة النفسية حالة أو مجموعة شروط والسلوك التوافقي دليل وجودها فلقد ذكر Schnebel في العلاقة بين الصحة النفسية والتوافق ما يلي:

- . الصحة النفسية توافق مستمر، غير ثابتة، وهي هدف دائم، ضروري وأساسي في نمو الشخصية السوية.
- . الصحة النفسية حالة ايجابية تشمل الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية وهذه الجوانب متكاملة تتمو خلال عملية التوافق.
- . الصحة النفسية عملية توافق تهدف إلى إيصال الفرد إلى أعلى مراتب تحقيق الذات.

• ويرى الباحث أن التوافق دليل على وجود الصحة النفسية وليس مرادفا لها بالرغم من التداخل الكبير بين هذين المصطلحين فلا يمكن أن يتمتع الشخص بالصحة النفسية دون وجود حالة من الرضا الفرد عن نفسه وتلبية لاحتياجاته بما لا يتعارض مع ما هو متاح ومقبول اجتماعيا ومن غير هذا فالفرد تكون فيه صراعات وتوترات نفسية .

### 05 . معايير الصحة النفسية :

تحدد معايير الصحة النفسية بنمط ما يدور في واقع الأفراد وما يواجههم من ضغوطات وتحدد بمدى غياب عناصر الشعور بالأمن المادي والاقتصادي والاجتماعي فالصحة النفسية نمط إنساني اجتماعي يرتبط بوجود الإنسان وواقعه ومن معايير قياس الصحة النفسية ما يلي :

- **المعيار الإحصائي:** أي الظاهرة النفسية عند قياسها إحصائيا تتوزع وفق للتوزيع الإعتدالي بمعنى إن الغالبية من العينة الإحصائية تحصل على درجات متوسطة فيحين تحصل فئتان متناظرتان على درجات مرتفعة (أعلى من المتوسط) ودرجات منخفضة (أقل من المتوسط) وبهذا المعنى تصبح السوية هي المتوسط الحسابي للظاهرة فيحين يشير الانحراف إلى طرفي المنحنى إلى اللاسوياء فالشخص اللاسوي هو الذي ينحرف عن المتوسط العامل لتوزيع الاعتدالي .

ومن المأخذ هذا المعيار أنه قد يصلح عن الحديث عن الناس العاديين من حيث الصفات الجسمية مثل الطول و الوزن ، بينما لا يصلح هذا المعيار في حالة القياس النفسي ، لأن القياس النفسي يقوم على أسس معينة إن لم يتم مراعاتها يصبح الرقم الذي نخرج به رقما مضللا و لا معنى له ، لأن القياس النفسي هو قياس نسبي غير مباشر ، فمثلا عند قياس الذكاء فنحن نفترض وجود الذكاء و لكنه بشكل واقعي غير ملموس ، ولكن نستدل عليه من صفات الفرد (العناني، 2000. ص36)

• **المعيار الذاتي (الظاهري) :** السوية تتحدد هنا من خلال إدراك الفرد لمعناها ، فهي كل ما يشعر به الفرد و يراها من خلال نفسه ، فالسوية هنا إحساس داخلي و خبرة ذاتية ، فإذا كان الفرد يشعر بالقلق و عدم الرضا عن الذات فإنه يعد وفقا لهذا المعيار غير سوي .

من الصعب الاعتماد على هذا المعيار كليا لأن معظم الأفراد الأسوياء تمر بخبرتهم حالات من الضيق و القلق (غريب 1999، 137، -138 )

• **المعيار الاجتماعي :** تتحدد السوية في ضوء العادات و التقاليد الاجتماعية حيث تكون السوية مسايرة للسلوك المعترف به اجتماعيا ، و يعني ذلك أن الحكم على السوية أو اللاسوية لا يمكن التوصل إلى ه إلا بعد دراسة ثقافة الفرد، و يخلو هذا المعيار من مخاطر المبالغة في الأخذ بمعايير المسايرة ، أي باعتبار الأشخاص المساييرين للجماعة هم الأسوياء في حين يعتبر غير المساييرين هم الأبعد عن السوية.

هناك خصائص لاسوية كالانتهازية تكتسب مشروعيتها في إطار الرغبة الاجتماعية ، فالمسايرة الزائدة في حد ذاتها سلوك غير سوي .(ربيع 2000 ، 90 )

## 06 . الصحة النفسية في العمل :

يرى الباحث انه في ظل التطورات المتسارعة في مجال العمل من تطور تكنولوجي وصناعي رهيب وتنوع المهن واتساع التخصصات، كل هذا أدى إلى ظهور مشاكل عديدة في العمل تمثلت في : (حوادث العمل ، دوران العمل، كثرة الغياب ، انخفاض في مستوى الأداء ، وظهور بعض الاضطرابات النفسية للعمال)، و هناك عدة عوامل تؤثر في الصحة النفسية للعامل نذكر منها النقاط التالية:

6.1 **علاقة العامل بعمله:** في ظل ازدياد التوسع الصناعي يزداد تنوع المهن ويتسع التخصص

فيها، ونجد أن الكثير من العمال ينتقلون من عمل إلى آخر في أوقات قصيرة لعجزهم عن الاستقرار في

عمل معين ،لدى فهم يعانون من اليأس وفقد الثقة بالنفس ،مما ينتج عن ذلك إحباط متكرر وسوء علاقات مع زملاء العمل وتنمية الاتجاهات السلبية ضد المؤسسة .

**6. 2. علاقة العامل بنظام المؤسسة:**إن العامل المتوافق توافقا سوبا مع عمله عادة ما يكون على علاقة حسنة بنظام المؤسسة ولوائحها الإدارية والعكس ،وأن الخبير بشكوى العمال يجد أن أغلبها يصدر عن الفاشلين في أعمالهم،فالذي لا يجد الرضا النفسي عن طريق العمل يرضي نفسه عادة بتقديم شكاوي ضد الآخرين وبالقيام بالاضطرابات داخل المؤسسة .

**6. 3. علاقة العامل بالرؤساء:**إن علاقة الرئيس بالمرؤوسين عامل مهم في إشاعة الأمن النفسي في كل بيئته فالرئيس الاستبدادي يشيع بين مرؤوسيه السلوك العدواني ،أما الديمقراطي فيشيع التفاهم والصدقة بينه وبين الذين يعملون معه.

**6. 4. علاقة العامل بزملائه:**إن طبيعة العمل الصناعي تقتضي دائما تكوين علاقة نفسية بين كل عامل وزملائه وبين المشرف ،فالمجال النفسي لكل فرد في جو المؤسسة الصناعية يتضمن غيره من الأفراد وخاصة الزملاء،و ينبنى على علاقة ذات طرفين هما الأحد والعتاء.

**6. 5. علاقة العامل بظروف العمل:**ويقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعمل فيها العامل وتكمن في (الضوء، التهوية، الرطوبة ،نظام وفترات العمل ،والراحة )فقد يختار العامل اختيار نفسيا صحيحا فيوضع في المهنة التي تناسبه من حيث الميول والاستعدادات ،وقد يدرّب تدريبا ناجحا علي استخدام قدراته علي أحسن وجه لصالحه وصالح المؤسسة بحيث تتاح له أكبر فرصة ممكنة للتوافق الصحيح مع بيئة عمله.(محمود السيد أبو نيل،26،2014)

وهذا ما أدى إلى وضع برامج مكثفة لتحقيق الصحة النفسية للعامل وذلك يكمن في: ( تحقيق الرضا له، والتوافق بين العامل ونفسه و العامل وبيئة)، أي توفير الشعور بالراحة النفسية والطمأنينة وإثارة الدافعية والإقبال على العمل والقدرة على مواجهة ضغوطات العمل وحل المشكلات والتكيف مع جميع المواقف في بيئة العمل ، وهذا ما يعود بالإيجاب على المنظمات ا وتحسين مستوى الأداء والإنتاجية.

## 07. خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية :

يشير حمدان زهران (2005) إلى ان الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية لها عدة خصائص تميزها عن الشخصية المريضة وهي :

- **التوافق:** التوافق الشخصي ويتضمن الرضا عن النفس والتوافق الاجتماعي ويشمل التوافق الزوجي والتوافق الأسري والتوافق المدرسي والتوافق المهني .
- **الشعور بالسعادة مع النفس :** ودلائل ذلك الشعور بالسعادة والراحة النفسية للفرد ، وإشباع الحاجات والدوافع النفسية الأساسية ، و الشعور بالأمن والطمأنينة والثقة ، التسامح مع الذات ، احترام النفس وتقبلها والثقة فيها ، نمو مفهوم موجب للذات ، وتقدير الذات.
- **الشعور بالسعادة مع الآخرين :** ودلائل ذلك حب الآخرين ، والثقة فيهم واحترامهم وتقبلهم والقيام بالدور الاجتماعي والقدرة على إقامة علاقات اجتماعية سليمة ودائمة والتفاعل الاجتماعي السليم ، والقدرة على التضحية، خدمة الآخرين السعادة الأسرية ، والتعاون وتحمل المسؤولية الاجتماعية .
- **تحقيق الذات واستغلال القدرات :** ودلائل ذلك فهم النفس والتقييم الواقعي الموضوعي للقدرات والإمكانات والطاقات ، وتقبل مبدأ الفروق الفردية بين الناس، ، وتقدير الذات حق قدرها، وضع أهداف وفلسفة حياة يمكن تحقيقها، وبذل الجهد في العمل والشعور بالنجاح و الرضا بالكفاية و الإنتاجية.
- **القدرة على مواجهة مطالب الحياة :** ودلائل ذلك النظرة السليمة الموضوعية للحياة ومطالبها ومشكلاتها اليومية ، العيش في الحاضر، والواقع والبصيرة، والمرونة، والقدرة على مواجهة إحباطات الحيات اليومية ، وبذل الجهود الايجابية في التغلب على المشكلات اليومية وحلها ، وتحمل مسؤولية السلوك الشخصي ،و السيطرة على الظروف البيئية كلما أمكن والتوافق معها.
- **التكامل النفسي :** الأداء الوظيفي الكامل المتكامل المتناسق للشخصية ككل (جسماً، عقلياً، وانفعالياً، اجتماعياً) ، والتمتع بالصحة ومظاهر النمو العادي.
- **السلوك العادي :** السلوك السوي و المألوف على حياة غالبية الناس، والعمل على تحسين مستوى التوافق النفسي والقدرة على التحكم في الذات وضبط النفس .
- **حسن الخلق :** الأدب والالتزام، و طلب الحلال واجتناب الحرام، وبشاشة الوجه وإرضاء الناس في السراء والضراء، ، وحب الخير للناس، وقول الحق، وبر الوالدين، والحياء والصبر، والصدق، والعفة والشفقة .

• العيش في سلامه وسلام : التمتع بالصحة النفسية والصحة الجسمية والصحة الاجتماعية والأمن النفسي والسلم الداخلي والخارجي والإقبال على الحياة بوجه عام والتمتع بها ، والتخطيط للمستقبل بثقة وأمل.

### خلاصة:

عالجنا في هذا الفصل أهم ما جاء به أدبيات البحث حول مفهوم الصحة النفسية ، حيث يمكننا القول كخلاصة مما سبق أن كل من مفهوم الصحة النفسية ونظريتها ومعاييرها وخصائصها ما هي إلا خطط وقواعد واستراتيجيات لأعداد بيئة عمل نفسية جيدة للعامل وذلك من خلال تناولنا لأهمية الصحة النفسية في العمل ، وعلي ضوء هذا سنتناول في الفصل الآتي الأداء الوظيفي وأدبياته.



# الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

. تمهيد

- 01 . تعريف الأداء الوظيفي
- 02 . نظريات الأداء الوظيفي
- 03 . محددات الأداء الوظيفي
- 04 . عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي
- 05 . أهمية الأداء الوظيفي
- 06 . أهداف تقييم الأداء الوظيفي
- 07 . معايير تقييم الأداء الوظيفي
- 08 . طرق تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

يحظى موضوع الأداء الوظيفي بأهمية مرموقة في المنظمات، إذ هو الوسيلة الوحيدة التي تدفع المنظمات إلى والتقدم المحافظة على الميزة التنافسية في السوق، و مازالت المنظمات تبحث عن العوامل والأسباب التي تؤثر فيه لمعرفة الخلل ومعالجته.

وقد تناولنا في هذا الفصل مفهومه، نظرياته، محدداته ، عناصره وأبعاده، أهميته، الهدف من تقييمه، طرق تقييمه، ثم الخلاصة.

01 . تعريف الأداء الوظيفي:

عرف كل من (سيزلاقي ووالاس، 1992) الأداء بأنه المقياس الرئيسي ،أو الذي يتم التنبؤ به في إطار استخدامه، ويستخدم كوسيلة للحكم على فاعلية الأفراد.

• يرى وويلين وهانغر ( wheelen & Hunger,2002, p243 ) أن الأداء هو: النتيجة النهائية للنشاط. ويرى (محمد، 2001، ص209) أن الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها ، أو يشبع الفرد بها متطلباته الوظيفية، وغالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء و الجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

• كما يرى (الريبيق ، 2004، ص58) أن مفهوم الأداء يرتبط بكل من سلوك الفرد و المنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة،

• ويعبر (محمد، 2001، ص210) عن مفهوم الأداء الوظيفي بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد الذي يبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وبالتالي يشير الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ونستنتج من هذه التعاريف أن الأداء الوظيفي هو إدراك الدور وقيام الفرد بالمهام الموكلة إليه عن طريق بدل مجهود يهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة.

## 02 . نظريات الاداء:

لاشك أن سر تطور المنظمات هو الأداء الجيد للأفراد, ولذلك إجتهد كثير من الباحثين بسن عدد من النظريات لتفسير العلاقة بين الأداء الأفراد وتطور المنظمات وفيما يلي أهم تلك النظريات:

- **نظرية الإدارة العلمية:** يعتبر فريدريك تايلور من أبرز ممثلي هذه النظرية, والتي ركزت على رفع الإنتاج من خلال تحسين الأداء وذلك بالاعتماد على معايير علمية تكمن في دراسة الوقت و الحركة والاختبار العلمي للعاملين وتدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل واستخدام الحوافز المادية من أجل رفع الإنتاج. (محمد ديري، 2011، 34)

- **نظرية التقييم الإداري:** ومن أبرز روادها هنري فايول وقد ركزت في تحسين الأداء من خلال العملية الإدارية أي أنه من خلال تصميم محكم للعمليات الإدارية كالتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتوجيه والرقابة ووضع ضوابط محددة للأداء وبالتالي يمكن السيطرة على السلوك الإنساني وتحسين أدائه . (نفس المرجع، ص 35).

- **نظرية البيروقراطية:** تنتسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر. وترى هذه النظرية أن الناس غير عقلانيين وإنهم انفعاليين في أدائهم للعمل, مما يجعل الاعتبارات الشخصية هي السائدة في العمل وأن الاعتبارات الموضوعية والجيدة والعقلانية اعتبارات غير واردة وغير موجودة في أداء العمل, ولذلك تقول النظرية لابد من وجود نظام صارم للقواعد والإجراءات داخل المنظمة ومن مبادئها.

أ- التخصص وتقييم العمل هو أساس الأداء الناجح للأعمال والوظائف.

ب- التسلسل الرئاسي ضرورة لتحديد العلاقات بين المديرين والعمال.

ج- نظام الإجراءات ضروري لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة.

- **نظرية العلاقات الإنسانية:** من أهم روادها .التون مايو ويرى أصحاب هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي, يسعى إلى علاقات أفضل مع الآخرين, وأن أفضل سمة إنسانية جماعية هي التعاون وليس .التنافس.،وبناء عليه ركزت في تحسين الأداء على تنمية العلاقة الإنسانية بين العمال (جماعة العمل)والحوافز المعنوية.(نفس المرجع ،ص 36).

- **نظرية العلوم السلوكية:** ومن روادها (إرجيرس ,ودجلاس ماكجريجو)

ظهرت هذه النظرية.نتيجة للعيوب التي ظهرت في نظرية العلاقات الإنسانية أو بمعنى أصح الكلاسيكية الحديثة التي اهتمت بمشاعر الناس لدرجة المبالغة والتدليل والإفساد، ولذلك جاءت هذه النظرية لتعطي تغيرات حقيقية بالجوانب الإيجابية والسلبية لكل من سلوك الأفراد وسلوك الإدارة، حتى يمكنها استخدام كل الطاقات السلوكية للناس في أعمالهم، والتي اعتمدت على المبادئ التالية:

- تختلف الناس في حاجاتهم فالبعض منهم تسيطر عليه الحاجات المادية والآخر تسيطر عليه الحاجات للتقدير أو تحقيق الذات.
- لا بد أن يكون العمل مصمما ومهيئا ومساعد على النجاح.
- الرقابة الغير مباشرة من قبل الإدارة مع إشعار العمال بمسئوليتهم عن أعمالهم وهذا ما يمكن أن يعمق الإحساس بالانضباط الذاتي.
- لا بد من توحيد أهداف الفرد مع أهداف المنظمة وذلك من أجل إبراز الطاقات النفسية والقدرات الفردية لتحقيق هذه الأهداف .
- إثارة الدافعية للأفراد بالحوافز المادية أو المعنوية من أجل تحسين الأداء.

• إن جميع هذه النظريات قد ساهمت بطريقة أو بأخرى في تفسير السلوك الإنساني من أجل تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية فمنهم من اعتمدت على الحوافز المادية ومنهم من اعتمدت على تصميم محكم للعمليات الإدارية ومنهم من اعتمدت على الاهتمام بالعلاقات الإنسانية من العمال ومنهم من اعتمدت على أهمية التقسيم الإداري، والحوافز المعنوية والمادية والعلاقات الإنسانية وكل هذا يصب في أهمية الأداء لتطوير المنظمات.

### 03. محددات الأداء:

هناك من يرى أن الأداء لا يتحدد بتوافر أو عدم توافر بعض المحددات ، وإنما هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين عدد من المحددات الرئيسية أهمها:

الدافعية: لا بد من توافر الدافع نحو العمل لدى الفرد.

. المناخ أو بيئة العمل: تهيئة مناخ العمل المناسب والذي يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد التي تعكس الدافعية.

. قدرة الفرد على أداء العمل: لا بد من توافر قدرة الفرد على أداء العمل المحدد له.

وعليه يمكن أن نقول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين دافعية ومناخ بيئة العمل و جهد الفرد المبذول لانجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات و معلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المؤسسة التي يعمل بها. (بوعطية جلال 2008)

#### 04. أبعاد و عناصر الأداء الوظيفي:

##### أ . أبعاد الأداء

- **البعد التنظيمي للأداء :** و يقصد بالأداء التنظيمي الطرق و الكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها . ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فاعلية الإجراءات التنظيمية و أثرها على الأداء

- **البعد الاجتماعي للأداء :** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم . لأن الأداء الكلي للمؤسسة يتأثر سلبا إذا ما اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، ففي أدبيات التسيير: إن جودة التسيير في المؤسسة يرتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية. (الداوي،2010،219)

##### ب . عناصر الأداء

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، ويقصد بالفعالية عمل الأشياء الصحيحة، فهو يتعلق بدرجة بلوغ النتائج المحققة أقرب من النتائج المتوقعة كلما كانت المؤسسة أكثر فعالية، وأما الكفاءة ورغم عدم الاتفاق على تعريف واحد إلا أن جملة التعاريف تصب أن الكفاءة هي عمل الأشياء بطريقة صحيحة، كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تحقيق النتائج وقلّة التكاليف.

وتتنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد، حيث يشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها ما يلي:

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف و المهارات الفنية و الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
3. نوعية العمل: وتتمثل في ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على تنظيم و تنفيذ الأعمال دون الوقوع في الخطأ.
4. المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية وتفاني في العمل ، و القدرة على تحمل مسؤولية العمل ، وإنجازه في الوقت المحدد ومدى حاجة الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عملها.
5. الموظف: وما يمتلكه من معرفة و مهارات و اهتمامات و قيم و اتجاهاه و دوافع.
6. الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية و التي تتضمن مناخ العمل و الإشراف و وفرة الموارد ، الأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي . (الحسيني 1994،72)

#### 05-أهمية الأداء الوظيفي:

حتى تخرج أية عملية إلى الوجود و تنتج مخرجات سواء كانت منتجات أو خدمات, وتحقق الأهداف المطلوبة, لابد أن تمر بعدة مراحل ,كما أنها تحتاج لعدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض, كما أن الأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الرسمي فيها, والتركيز عليه يدفعنا إلى التركيز على كل ما يتعلق به و كل ما يتعلق بالعامل نفسه ومنه يجرنا إلى تحسين هذا الأداء لتنمية وتطوير ,وعليه تبرز أهمية الأداء الوظيفي كما يلي:

. الأداء الوظيفي هو الأساس,فلا إنتاج ولا تقديم خدمة دون أداء الأفراد لأعمالهم.

. الأداء الوظيفي يمد الأفراد بالمثابرة والاجتهاد للحصول على المهارة والخبرة .

. الأداء يساهم في عملية تطوير الذات والوصول إلى الإبداع.

. الأداء يساهم في استغلال القدرات وإمكانيات الفرد أحسن استغلال

(العربي عطية 2012 ص 322)

## 06. أهداف تقييم الأداء:

بشكل عام تهدف برامج تقييم الأداء إلى تحسين مستوى الإنجاز عند الفرد بالإضافة إلى تحقيق الغايات التالية:

- تسهيل تنمية وتطوير الفرد ، تحديد إمكانية الفرد المتوقع استغلالها.
- اكتشاف نقاط الضعف لدى العاملين من اجل تحديد الاحتياجات التدريبية و المساعدة في تحديد سياسات الترقية أو النقل أو الفصل أو المكافأة ،أو غير ذلك من الحوافز أو العقوبات .
- المساعدة في تحديد الأعمال و المهام أو التوكيلات التي يناط أمر إنجازها بالموظفين في ضوء قدراتهم و إمكانياتهم و طاقاتهم و إيجاد مناخ من الثقة و التعامل الأخلاقي عن طريقة توطيد هذه العلاقة. (فيصل عبد الرؤوف الدحلة 2001 ص 11،12)

## 07 . معايير قياس الأداء:

قبل الذهاب إلى طرق تقييم الأداء كان من الواجب الوقوف عند معايير قياس الأداء و التي تبرر المستوى المقبول للأداء

- معايير نواتج الأداء ،وتعني قياس كمية وجود الأداء
  - معايير سلوك الأداء ،مثل معالجة شكاوى العملاء و الإدارة الاجتماعات وكتابة التقارير والمواظبة على العمل و التعاون مع الزملاء وغيرها
  - معايير صفات شخصية ،مثل المبادأة و الانتباه و الدافعية و الاتزان الانفعالي و غيرها
- (مراد نعموني. 2014. 129)

## 08 . طرق تقييم الأداء:

- الطرق..المطلقة: وهي التي تعتمد على معايير كمية ويتم فيها تقييم العمال على أساس مقارنتهم ببعضهم البعض، و يتم تقييمهم بصورة مطلقة،و تعتمد على كتابة التقارير يوضح فيها نقاط القوة والضعف في أداء العامل وبعض الاقتراحات لتحسين أدائه من طرف المشرف علي التقييم
- طرق المقارنة: وتقوم هذه الطرق على أساس مقارنة أداء الأفراد ووضع التقييم بصورة إجمالية مع بعضهم البعض وترتيبهم تنازليا وفق نتائج المقارنة .

- الطرق المبنية على المقياس: ويتم تقييم الأداء بالنسبة لصفات أو معايير معينة ويتولى المقيم تحديد مدى أو درجة توفير هذه الصفات لدى العامل باستخدام مقياس متدرجة لعكس تباين العامل في كل معيار من المعايير التقييم
- الطرق المبنية على نتائج الأعمال بطريقة الإدارة بالأهداف: وترتكز على نتائج الأعمال كمعيار رئيسي للتقييم ، حيث يتم تقييم الأداء من خلال مقارنة الأداء مع الأهداف المحددة ، وتتطلب هذه الطريقة عقد لقاءات بين القائم لعملية التقييم و العامل لوضع وتحديد الأهداف و الواجبات المطلوب تحقيقها وإنجازها من قبل العامل خلال فترة زمنية معينة ، وينبغي أن تكون الأهداف واضحة وواقعية وقابلة للقياس
- طريقة التقييم الذاتي: ويطلب من الفرد أن يقيم أداءه بنفسه كما يمكن تقييم بعض الاقتراحات التي قد تجعله يبحث عن مستواه ، وهذه الطريقة تتطلب توفر درجة عالية من الشفافية بين الإدارة و العمال ، ومناخا تنظيميا مناسباً (نفس المرجع، ص133)

## 09 . خلاصة

من خلال هذا الفصل تناولنا الأداء الوظيفي مع التطرق إلى مختلف جوانبه من تعاريف ونظريات ومحددات وأبعاد وأهمية وأهداف وطرق تقييمه ودالك لإبراز أهمية اختياره كمتغير في دراستنا ودوره الأساسي في تطوير المنظمات.

لقد اتضح لنا بشكل جالبا انه من خلال ما تناولنها في الجانب النظري لمتغيرات البحث كان ضروريا ،ودالك من اجل تكوين صورة شاملة حول أبعاد مشكلة البحث وكل جوانبها ،وهذا ما سيساعدنا في اختيار الخطوات الصحيحة في الجانب الميداني للوصول إلى نتائج الدراسة .



الجانفب الميكرافير

# الإجراءات المنهجية

- تمهيد

01 - منهج الدراسة

02 - مجتمع الدراسة

03 - عينة الدراسة الأساسية

04 - أدوات جمع البيانات

05 - الدراسة الاستطلاعية

06 - الخصائص السيكومترية

07 - الأساليب الإحصائية

**تمهيد:**

بعد أن قمنا في الفصول السابقة إلى التطرق لمختلف الجوانب النظرية لكل من متغيري الدراسة (بيئة العمل النفسية، والأداء الوظيفي)، سنقوم في هذا الفصل بعرض وتقديم صورة واضحة وبطريقة منظمة عن مختلف الخطوات المنهجية التي تم اعتمادها والمتمثلة في المنهج المتبع، وعينة الدراسة الأساسية وموصفتها، وأدوات القياس المعتمدة في الدراسة والدراسة الاستطلاعية والخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي تم استعمالها .

**01 . المنهج:**

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة الحالية وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع ، وللإجابة على أسئلة الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي كون الدراسة تسعى للكشف عن طبيعة العلاقة بين بيئة العمل النفسية بالأداء الوظيفي لعمال شركة الكهريف بمدينة تڤرت .

وإذ لا يقتصر البحث الوصفي على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها ، بل أيضاً إلى تحليلها التحليل الكافي الدقيق المتعمق بل يتضمن قدر من التفسير لهذه النتائج، بالإضافة إلى استخدام أساليب القياس والتطبيق والتفسير بهدف استخراج الاستنتاجات ذات الدلالة ، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة. (الدكتور فاطمة عوض صبري، 2002، ص87)

**02. مجتمع الدراسة:**

تم تمثيل مجتمع الدراسة من جميع عمال شركة الكهريف بمدينة تڤرت والبالغ عددهم 120 عامل موزعين بين تقنيين وإداريين ( مصلحة الموارد البشرية بالشركة)

**03. عينة الدراسة الأساسية:**

يعد استخدام العينات من الأمور العادية في مجال البحوث والدراسات العلمية سواء الاجتماعية أو الطبيعية ، فالعينة هي عبارة عن جزء من المجتمع الأصلي لها نفس خصائصه ، وعن طريق دراستها يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها على مجتمع الدراسة الأصلي. (الدكتور محمد سيدات، 81، 1999)

وفي هذه الدراسة عمل الباحث باختيار طريقة العينة العشوائية حسب الخطوات التالية:

. حصر مجتمع الدراسة والمتمثل في (120) عامل.

. تحديد حجم العينة (60) عامل.

. الاختيار العشوائي لأفراد العينة..

### وصف عينة الدراسة الأساسية

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير منصب العمل

منصب العمل	إداري	تقني	المجموع
العدد	27	33	60
النسبة المئوية	%45	%55	%100

يوضح الجدول رقم(01) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير منصب العمل حيث بلغ عدد العمال الإداريين (27) عامل بنسبة 45% من مجموع أفراد العينة وعدد عمال التقنيين (33) عامل بنسبة 55% من مجموع أفراد العينة.

الجدول رقم(02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير عقد العمل

عقد العمل	دائم	مؤقت	المجموع
العدد	16	44	60
النسبة المئوية	%26,7	%73,3	%100

يوضح الجدول رقم(02)توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير عقد العمل حيث بلغ عدد العمال الدائمين(16) عامل بنسبة 26,7% من مجموع أفراد العينة وعدد عمال المؤقتين (44) عامل بنسبة 73,3% من مجموع أفراد العينة.

### 04 . أدوات جمع البيانات:

في هذه الدراسة تم جمع المعلومات عن طريق الاستبيان،الذي هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة الذي يعد بقصد الحصول علي معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.

وقد أعتمد الباحث علي استبيانين هما:

أ . استبيان بيئة العمل النفسية

ب . استبيان الأداء الوظيفي

#### 4. 1 مصادر بناء أدوات الدراسة

بعد تحديد موضوع الدراسة والمواضيع الفرعية التي يمكن أن تنشق منه تم بناء الأدوات وذلك بالاعتماد علي ما يلي:

. الاطلاع علي أدبيات الموضوع والدراسات السابقة التي تناولت مواضيع بيئة العمل النفسية والأداء الوظيفي.

. الاتصال ببعض الأساتذة في الاختصاص

. إجراء بعض المقابلات مع بعض أفراد العينة

. الاطلاع علي مجموعة من المقاييس السابقة وتحليلها ومن ضمنها:

- ✓ مقياس الصحة النفسية للمنظمة العالمية (SCL 90 R)
- ✓ مقياس بيئة العمل النفسية والاجتماعية من إعداد الدكتور بشار زيتوني (2018)
- ✓ مقياس الصحة النفسية من إعداد الدكتور مروان عبد الله دياب (2006)
- ✓ مقياس الأداء الوظيفي من إعداد الدكتورة لامية بويدي (2017)
- ✓ مقياس الأداء الوظيفي من إعداد الدكتور محمد ثابت (2010)
- ✓ مقياس الأداء الوظيفي من إعداد محمد سليمان البلوي (2008).

ولقد استفيد من هذه المقاييس في صياغة ووضع الأدوات في صورتها الأولية قبل عرضها لصدق التحكيم (ملحق رقم 1، ورقم 2)

4. 2 وصف استبيان بيئة العمل النفسية

تكون الاستبيان من 17 عبارة موزعة بين العبارات الموجبة والسالبة علي ثلاثة أبعاد وهي كما يلي في الجدول التالية :

جدول رقم(03)يوضح أبعاد استبيان بيئة العمل النفسية

الرقم	البعد	عدد العبارات	ارقام العبارات
01	النفسي	06	1.2.3.4.5.6
02	الاجتماعي	07	7.8.9.10.11.12,13
03	التعاون والمكفاءات	04	14.15.16.17

يوضح الجدول رقم(03) الفقرات التي احتوي عليها كل بعد من أبعاد استبيان بيئة العمل النفسية حيث تراوحت ما بين أربعة إلى سبعة فقرات فكانت أرقام البعد النفسي (1.2.3.4.5.6) أما بعد الاجتماعي (7.8.9.10.11.12,13) وأخيرا بعد التعاون والمكفاءات (7.8.9.10.11.12,13)

4. 3 وصف استبيان الأداء الوظيفي:

تكون الاستبيان من 13 عبارة موزعة بين العبارات الموجبة والسالبة علي ثلاثة أبعاد وهي كما يلي في الجدول التالي :

جدول رقم(04)يوضح أبعاد استبيان الأداء الوظيفي

الرقم	البعد	عدد العبارات	أرقام العبارات
01	متطلبات المهنة	05	.1.2.3.4.5
02	علاقات العمل	04	6.7.8.9
03	الإبداع في العمل	04	10.11.12.13

يوضح الجدول رقم (04) الفقرات التي احتوي عليها كل بعد من أبعاد استبيان الأداء الوظيفي حيث تراوحت ما بين أربعة إلى خمسة فقرات فكانت أرقام البعد متطلبات المهنة (1.2.3.4.5) أما بعد علاقات العمل (6.7.8.9) وأخيرا بعد الإبداع في العمل (10.11.12.13).

أما عن سلم تصحيح الأدوات فقد أعطيا نفس بدائل الإجابات حيث يوجد أمام كل عبارة ثلاثة بدائل (دائما، أحيانا، أبدا).

وقد أعطيت الدرجات الموجبة كالتالي 1.2.3 والعكس في العبارات السالبة 3.2.1.

## 05 . الدراسة الاستطلاعية:

ان الهدف الأساسي من الدراسة الاستطلاعية هو التأكد من معرفة الخصائص السيكومترية للأدوات والمتمثلة في الصدق والثبات والكشف علي الصعوبات التي يمكن مواجهتها في الميدان، وقد مرت هذه الدراسة بمرحلتين هما:

1. المرحلة الأولى: تمثلت في إجراء بعض المقابلات مع عمال شركة الكهريف بمدينة نفرت وذلك لتعرف علي مجتمع الدراسة وصعوبات الميدان.
2. المرحلة الثانية: توزيع أدوات الدراسة علي أفراد العينة الاستطلاعية التي بلغت 30 عامل حيث قدم الباحث معلومات علي موضوع الدراسة لتشجيع العمال علي الإجابة علي أسئلة الاستبيانين وبعد ذلك تم استرجاع الأدوات وتحليلهما.

## 06. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

لتأكد من صلاحية أدوات الدراسة تم حساب الصدق والثبات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.20).

1.6 صدق أدوات الدراسة:

أ. صدق المحكمين:

من اجل التأكد من صدق أداتين الدراسة ومدى صلاحيتها للإجابة من التساؤلات المطروحة تم عرضهما في صورتها الأولية علي مجموعة من الاساتذة المحكمين والجدول رقم(05) يبين أسماء الاساتذة المحكمين وتخصصهم.

الجدول رقم(05) قائمة الاساتذة المحكمين وتخصصهم

التخصص	الاساتذة المحكمين
علم النفس الاجتماعي	الدكتور نوبيات
علم النفس العمل والتنظيم	الدكتورة غربي صبرينة
علم النفس الاجتماعي	الدكتورة باوية نبيلة
علم النفس المدرسي	الدكتورة محمدي فوزية
علم النفس العيادي	الدكتور بوعفية خالد
علم النفس العمل والتنظيم	الدكتور عبد المالك بن جلول
علم النفس العمل والتنظيم	الدكتور الحاج كادي

حيث شملت عملية التحكيم العناصر التالية:

- ✓ . مدى قدرة الأداة علي قياس الجوانب التي وضعت لقياسها
  - ✓ . مدى ملائمة البنود للأبعاد
  - ✓ . مدى ملائمة البدائل الخاصة بالإجابة
- وكانت نتائج التحكيم التي أتفق عليها أغلب الاساتذة المحكمين كما يلي:
- ✓ . إعادة الصياغة لبعض العبارات وتفكيك العبارات المركبة
  - ✓ . الموافقة علي بدائل الإجابة
  - ✓ . إضافة بعض العبارات السلبية للمقاسين
  - ✓ . تغيير بعض البنود التي لا تتلائم مع الأبعاد.



وعملا بتوجيهات الأساتذة المحكمين تم بناء الأداتين في صورتها النهائية بحيث تكون استبيان بيئة العمل النفسية من سبعة عشر بند موزعين علي ثلاث أبعاد وتكون استبيان الأداء الوظيفي من ثلاثة عشر بند موزعين علي ثلاثة أبعاد . ( الملحق رقم 3.4 )

**ب . صدق الاتساق الداخلي لاستبيان بيئة العمل النفسية :**

وقد جري التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات الأبعاد الثلاثة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إلى ه الفقرة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (spss 20) الملحق رقم (05)

والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين فقرات الأبعاد والدرجة الكلية للأداة

**جدول رقم (06) معاملات الارتباط بين فقرات الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس بيئة العمل النفسي**

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
البعد النفسي	0,971	0,01
البعد الاجتماعي	0,981	
بعد التعاون والمكفاءات	0,953	

من خلال الجدول رقم (06) نجد أن جميع معاملات الارتباط لبيرسون بين فقرات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس هي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) حيث جاء الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0,953) والحد الأعلى (0,981) وعليه فان جميع فقرات الأبعاد متسقة مع الدرجة الكلية للمقياس مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات الأبعاد

**ج . صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء الوظيفي:**

وقد جري التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات الأبعاد الثلاثة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إلى ه الفقرة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (spss 20) الملحق رقم (06).

والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين فقرات الأبعاد والدرجة الكلية للأداة

جدول رقم (07) معاملات الارتباط بين فقرات الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
متطلبات المهنة	0,987	0,01
علاقات العمل	0,989	
الإبداع في العمل	0,991	

من خلال الجدول رقم (07) نجد أن جميع معاملات الارتباط لبرسون بين فقرات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس هي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) حيث جاء الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0,987) والحد الأعلى 0,991 وعليه فإن جميع فقرات الأبعاد متسقة مع الدرجة الكلية للمقياس مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات الأبعاد.

د . ثبات استبيان بيئة العمل النفسية:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (مقياس بيئة العمل النفسية) استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ لتأكد من ثبات أداة الدراسة علي عينة استطلاعية مكونة من (30) فرد، والجدول رقم (08) يوضح معاملات ثبات الأداة.

جدول رقم 08: معامل ألفا كرونباخ لقياس أداة الدراسة بيئة العمل النفسية وأبعادها،

الأبعاد	عدد البنود	ثبات الأبعاد
البعد النفسي	06	0,870
البعد الاجتماعي	06	0,831
بعد التعاون والمكفاءات	4	0,781
ثبات العام لمقياس بيئة العمل النفسية	17	0,952

يتضح من الجدول رقم (08) أن معامل الثبات مرتفع حيث بلغ (0,952) لأجمالي بنود الاستبيان فيما تراوح ثبات الأبعاد ما بين كحد أدني (0,781) و(0,870) كحد أعلي وهذا يدل ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

#### هـ . ثبات استبيان الأداء الوظيفي:

لقياس مدي ثبات أداة الدراسة (مقياس الأداء الوظيفي ) استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ لتأكد من ثبات أداة الدراسة علي عينة استطلاعية مكونة من (30) فرد،والجدول رقم (02) يوضح معاملات ثبات الأداة.

جدول رقم 09 :معامل ألفا كرونباخ لقياس اداة الدراسة بيئة العمل النفسية وابعادها ,

الأبعاد	عدد البنود	تبات الابعاد
متطلبات المهنة	05	0903
علاقات العمل	04	0,812
الإبداع في العمل	04	0,969
ثبات العام لمقياس الأداء الوظيفي	13	0,970

يتضح من الجدول رقم (09) أن معامل الثبات مرتفع حيث بلغ (0,970) لأجمالي بنود الاستبيان فيما تراوح ثبات الأبعاد ما بين كحد أدني (0,812) و(0,969) كحد أعلي وهذا يدل ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

## 06 . الأساليب الإحصائية:

- اعتمد الباحث في معالجة البيانات الإحصائية علي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية برنامج (spss20) وذلك باستعمال الأساليب الإحصائية المناسبة في البحوث العلمية والتي تتمثل فيما يلي:
1. استخدام التكرارات والنسب المئوية للتعبير عن حجم وتوزيع افراد العينة علي المتغيرات التصنيفية (منصب العمل، وعقد العمل).
  2. استخدام اختبار شويبير ويلك لدراسة الاعتدالية.
  3. استخدام مقياس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، المتوسط المرجح، الانحراف المعياري) لدراسة المستوى.
  4. استخدام معامل بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرات.
  5. استخدام اختبار (ت، T) لمجموعتين مستقلتين لدراسة دلالة الفروق.

# عرض وتحليل نتائج الدراسة

. تمهيد

01 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية الاولى

02 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية

03 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة

04 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة

. خلاصة

**تمهيد:**

في هذا الفصل سيتم عرض وتحليل فرضيات الدراسة بعد تطبيق أدوات الدراسة والمعالجة الإحصائية وهي كالآتي:

**01 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:**

تنص الفرضية الأولى علي ما يلي: مستوى بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف بمدينة تفرت منخفض.

وقد جري التحقق من هذه الفرضية بحساب المتوسط الحسابي والمتوسط المرجح والتكرارات والنسب المئوية والتقسيم إلى ثلاثة فيئات (منخفض . متوسط . مرتفع)

**الجدول رقم(10) التكرارات والنسب المئوية للعينة**

النسب المئوية	التكرارات	العدد	فيئات مستوى بيئة العمل النفسية
%0	0	60	ضعيفة
%6,7	4		متوسطة
%93,3	56		مرتفعة

يتضح من الجدول رقم(10) أن تكرارات الفئة المرتفعة بلغت (56) بنسبة مئوية (93,3%) من مجموع العينة وهذا ما يدل علي أن اغلب العينة تتمتع ببيئة عمل نفسية مرتفعة وبالتالي نرفض الفرضية المتبناة ونستبد لها بالتي تنص: أن مستوى بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة الكهريف بمدينة تفرت مرتفع.

## 02 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات بنية العمل النفسية ودرجات الأداء لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت

وقد جري التحقق من هذه الفرضية بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات بنية العمل النفسية ودرجات الأداء والجدول التالي يوضح معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم(11) معامل ارتباط بيرسون

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
بيئة العمل النفسية	60	0,581	0,01
الأداء الوظيفي			

يتضح من الجدول رقم(11) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجات بنية العمل النفسية ودرجات الأداء هي(0,581)وهي دالة عند (0,01)وبالتالي نقبل الفرضية المتبناة والتي تنص: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات بنية العمل النفسية ودرجات الأداء لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت وهي علاقة موجبة متوسطة

## 03 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بنية العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف بمدينة تقرت تعزى الى نوعية منصب العمل (إداري -تقني).

وقد تم التحقق من هذه الفرضية باستعمال اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين والجدول التالي يوضح نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين في بيئة العمل النفسية.

الجدول رقم (12) اختبار T test لمجموعتين مستقلتين

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	البيانات الإحصائية منصب العمل
غير دالة	0,377	0,19	2,06	27	بيئة العمل (الإداري)
		0,20	2,10	33	بيئة العمل (التقني)

يتضح من الجدول رقم (12) أن متوسط العمال الإداريين في بيئة العمل النفسية (2,06) يكاد يساوي متوسط العمال التقنيين (2,10) وأن قيمة اختبار (ت) هي 0,377 وهي غير دالة عند (0,05) وبالتالي نرفض الفرضية المتبناة ونستبدلها بالفرضية الصفرية والتي تنص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بنية العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف بمدينة تفرت تعزى الى نوعية منصب العمل (إداري - تقني).

#### 04 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بنية العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف بمدينة تفرت تعزى الى نوعية عقود العمل (دائم - مؤقت)

وقد تم التحقق من هذه الفرضية باستعمال اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين

والجدول التالي يوضح نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين في بيئة العمل النفسية.



الجدول رقم (13) اختبار T test لمجموعتين مستقلتين

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	البيانات الإحصائية منصب العمل
0,05	0,012	0,21	1,98	16	بيئة العمل (الدائم)
		0,17	2,12	44	بيئة العمل (المؤقت)

يتضح من الجدول رقم (13) أن متوسط العمال الدائمين في بيئة العمل النفسية 1,98 هو أقل من متوسط العمال المؤقتين 2,12 وأن قيمة اختبار (ت) هي 0,012 وهي دالة عند (0,05) وبالتالي نقبل الفرضية المتبناة والتي تنص علي أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بنية العمل النفسية لدى عمال شركة كهريف بمدينة تفرت تعزى إلى نوعية عقود العمل (دائم - مؤقت).

### خلاصة:

لقد أظهرت نتائج التي تم التوصل إلى ها في هذا الفصل ،عدم تحقق الفرضية الأولى والثالثة وتحقق الفرضية الثانية والرابعة،ولكن تضل هذه النتائج غير واضحة ما لم تفسر وتحلل من خلال الخلفية النظرية والدراسات السابقة لهذا البحث،مما يمنحها مصداقية علمية أبرز ،وهذا ما سوف نتناوله في الفصل الموالي .

# تفسير النتائج

تمهيد

01 . تفسير ومناقشة الفرضية الأولى

02 . تفسير ومناقشة الفرضية الثانية

03 . تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة

04 . تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة

خلاصة

## تمهيد:

في هذا الفصل سنحاول تفسير النتائج المتوصل إلى ها استناد علي أسس علمية ثم الوصول إلى استنتاج عام خاص بالدراسة وإعطاء بعض المقترحات.

## • مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

. أسفرت نتائج الفرضية الأولى :من خلال الجدول رقم (10) أن مستوى بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة الكهريف بمدينة تفرت مرتفع وهي عكس الفرضية المتبناة،ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى عدة أسباب يمكن أن نذكر منها أن مفهوم العامل في هذه المنظمة عن ذاته مرتفع وإيجابي أي إدراكه لنفسه أنه يتمتع بصحة نفسية جيدة ،وهذا ما أثبتته . كارل روجرز أحد مؤسسي نظري الذات أن كل فرد قادر علي إدراك ذاته وتكوين مفهوم أو فكرة عنها وأن الإنسان المتمتع بالصحة النفسية هو القادر علي تكوين مفهوم إيجابي عن نفسه (عبد الحميد العناني، 2000 ص18).

كما أن العلاقات الجيدة السائدة بين العمال ونظام المؤسسة ولوائحها الإدارية وشعورهم بالرضا علي مستواهم الاقتصادي وأنهم يمكنهم التغلب علي العقبات التي تقابلهم في الحياة المهنية أحد الأسباب لتمتع بصحة نفسية مرتفعة ،ويري الباحث أن من ضمن هذه الأسباب كثرت التعرض إلى ضغوط العمل ومعايشتها المستمرة قد تؤدي بالعامل إلى تنمية طرق وقائية تساعده علي التغلب أو الهرب من الاحباطات.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (فرحات من ناصر وبوجمعة حريزي 2015)والتي أجريت علي أساندة التعليم المتوسط لمدينة المسيلة بالجزائر وأسفرت نتائجها أن مستوى الصحة النفسية لديهم مرتفع ، وأكدت دراسة (شابونة عمر 2013) أن مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين في مكتبة جامعة قالمة بالجزائر مرتفع ،كما اتفقت دراسة (سالم عويد 2009)والتي أجريت علي عمال مصنع الخفجي بمكة المكرمة ان مستوى الرضا الوظيفي لديهم مرتفع.

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (عبد الرحمان خطارة 2018)والتي أجريت علي معلمين في مراكز الاحتياجات الخاصة .بمدينة .بالجزائر العاصمة لدراسة مستوى الاحتراق النفسي وأظهرت نتائجها

أنهم يعانون من احتراق نفسي مرتفع، كما خلصت دراسة رنا ناصر صابر 2013 أن مستوى الضغوط والاعترا ب الوظيفي لدي المرضيين والمرضات في مستشفى اليرموك مرتفع.

وقد يعود هذا التباين بين دراستنا والدراسات السابقة إلى اختلاف مهام المنظمات التي أجريت عليها هذه الدراسات أو اختلاف خصائص مجتمع الدراسة أو المكان والزمان.

ويري الباحث أنه من خلال ما سبق أنه قد تكون قدرة العامل علي تكوين مفهوم إيجابي عن نفسه وخبرته في التعامل مع ضغوط العمل وإشباع حاجته في المنظمة هي أحد العوامل التي تساعد على التمتع بصحة نفسية جيدة (بمستوى بيئة عمل نفسية مرتفعة) وهذا ما يعود بالإيجاب علي المنظمات.

### • مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

. أسفرت نتائج الفرضية الثانية: من خلال الجدول رقم(11) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات بيئة العمل النفسية ودرجات الأداء لدي عمال شركة الكهريف بمدينة تقرت وهي متفقة مع الفرضية المتبناة، أي كلما كانت بيئة العمل النفسية مرتفعة لدي العمال تحسن أدائهم في المنظمة ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى عدة أسباب نذكر منها أن العلاقات الإنسانية بين العمال والتواصل الاجتماعي الناتجين عن بيئة العمل النفسية المرتفعة تهئى للعامل أجواء مريحة يسودها التعاون والانسجام تساعد علي فهم متطلبات الوظيفة ورفع الروح المعنوية ونمو روح الإبداع وتحسين مستوى الأداء بعيدة علي صراعات العمل التي ينتج عنها الاضطرابات النفسية والإمراض السيكوسوماتية و وبالتالي انخفاض مستوى الأداء، وكذلك أن بيئة العمل النفسية المرتفعة تساعد العامل علي الاستقرار في العمل والقضاء علي الظواهر السلبية في العمل (الغياب، ودوران العمل) مما يكسبه الخبرة اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة في العمل وتحسين أدائه .

وهذا ما ينسجم مع رواد (النظرية السلوكية بخصوص الصحة النفسية) حيث تؤكد أنا الصحة النفسية تتمثل في الاستجابات المناسبة للمثيرات المختلفة أي استجابات بعيدة عن القلق والتوتر، إذن فالصحة النفسية السليمة تتمثل في اكتساب عادات مناسبة وفعالة تساعد الفرد في التعاون مع الآخرين علي مواجهة المواقف التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات سليمة (شاهر سليمان، 2012، ص07)

وكذلك قد يعود ذلك إلى أن بيئة العمل النفسية المرتفعة هي احد الأسباب لإثارة الدافعية للعمال وبالتالي تخلق فيهم حب العمل وروح المنافسة والسعي لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة مما يعود بالإيجاب علي الأداء.

وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة كل من (بشار حسين زيتوني 2018) والتي أجريت علي العاملين في المؤسسة الصناعية في السعودية وخلصت نتائجها ان هناك علاقة بين بيئة العمل ومستوى الإنتاجية لدي عينة الدراسة وأرجعت سبب هذه النتيجة إلى العلاقات الإنسانية والتواصل الاجتماعي بين زملاء العمل والارتياح المهني، ودراسة (فرحات بن ناصر 2016) والتي أجريت علي أساتذة التعليم المتوسط بمدينة المسيلة بالجزائر والتي كشفت نتائجها أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين درجات الصحة النفسية ودرجات الأداء الوظيفي وأرجعت ذلك بأن: الأشخاص الذين يتمتعون بصحة نفسية مرتفعة هم قادرون علي السيطرة علي أنفسهم والتحكم في انفعالاتهم وبالتالي يجيدون أعمالهم.

ويري الباحث أن هذه النتيجة قد تكون منطقية إذ أن العامل المتمتع ببيئة عمل نفسية مرتفعة والتي تتجلي مظاهره في التوافق النفسي والرضا الوظيفي والاستعداد للمساهمة في إنشاء مناخ عمل مناسب يساعد في إقامة علاقات بين زملاء العمل تخلو من الصراعات تساعده علي فهم متطلبات العمل وتنمية روح الإبداع وبالتالي تحسين مستوى الأداء

### • مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

. أسفرت نتائج الفرضية الثالثة من خلال الجدول رقم(12) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدي عمال شركة الكهريف بمدينة تقرت تعزي إلى نوعية المنصب (إداري، تقني) وهي عكس الفرضية المتبناة، ويمكن تفسير هذه النتيجة بإرجاعها إلى عدة أسباب نذكر منها أنه كل من العمال الإداريين والتقنيين يخضعون إلى نفس ظروف العمل النفسية والمادية وذلك بإحساس العامل بإنصاف سواء ما يتعلق بعدالة تطبيق الإجراءات أو نظام عادل لترقيات وتوزيع الحوافز والرضا علي الأجر مما يجعلهم في مستوى واحد في بيئة العمل النفسية، وقد يعود ذلك إلى العلاقات الجيدة بين العمال فيما بينهم والتي نتجا عنها بما يسمى بالشعور الجماعي الذي أدي إلى العمال بمختلف مناصبهم بالتمتع بصحة نفسية ذات مرتبة واحدة ، وهذا ما يتوافق مع نظرية الصحة النفسية في علم النفسي الفردي إذ

يرى أدلر انه لا يمكن اعتبار الإنسان سليماً نفسياً إلا عندما يتناسب طموحه مع سعادة المجتمع ويلتزم أخلاقياً بتحقيق عالم أكثر إنسانية (سامر رضوان 2007، ص55)

كما قد يكون من ضمن هذه الأسباب نمط القيادة المتبع في هذه المنظمة إذ أن القيادة الديمقراطية الفعالة تساهم في زيادة الرضا للعاملين وإعداد مناخ تنظمي مناسب وموحد بين جميع العمال بمختلف مناصبهم مما ينتج عنها بيئة عمل نفسية موحدة .

ويرى الباحث أنه من خلال ما سبق أن نوع المنصب قد لا يحدث فروق بين العمال في بيئة العمل النفسية إذا كانت هناك عدالة تنظيمية تسود المنظمة وعلاقات جيدة بين عمالها وقيادة ديمقراطية فعالة تعمل إلى توحيد أهداف العمال مع أهدافها.

### • مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

أسفرت نتائج الفرضية الرابعة من خلال الجدول رقم (13) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدى عمال شركة الكهريف بمدينة تفرت تعزى إلى عقد العمل (دائم، مؤقت) وهي متفقة مع الفرضية المتبناة، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى عدة أسباب يمكن أن نذكر منها أن العمال الدائمون هم أكثر استقراراً نفسياً ومهنياً واجتماعياً من العمال المؤقتين وذلك أن العمال المؤقتين محرومين من بعض الحقوق بالنسبة للعمال الدائمين مثل الترقيات، الحوافز، عدم المساواة في الأجر، طريقة الإشراف، فالعمال ذوي العقود المؤقت لا يستفيدون من نفس الامتيازات التي تمنح لعمال ذوي العقود الدائمة وذلك بسبب حرمانهم من بعض المنح والعلاوات التي تساهم بدورها في رفع الأجر، كما أن التهديد المستمر من طرف بعض المشرفين في فصل عقد العمل في حالة عدم انجاز المهام يجعلهم يعيشون في خوف وتوتر وقلق مستمر وهذا ما يؤثر على صحتهم النفسية، وقد يعود ذلك أن العمال المؤقتين غير قادرين على إشباع حاجاتهم المختلفة والوصول إلى ما يسمى بتحقيق الذات وبالتالي الشعور بالإحباط وهذا ما يتفق مع نظرية ماسلو للحاجات في تفسير الصحة النفسية إذ تنص (أن الإنسان قد يحتاج أشياء معينة وفي حالة عدم إشباعها فإنه يشعر بالكدر والضيق وهذا ما يترتب عليه صحة نفسية منخفضة)

كما يمكن تفسير ذلك قبول العمال ذوي العقود المؤقت الوظيفة المتاحة دون التفكير إن كانت تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية أو الجسدية وهذا ما قد يدخلهم في دوامة الأمراض النفسية مثل الاغتراب المهني مما قد يؤثر على مستوى بيئة العمل النفسية لديهم.

ويري الباحث أنه من خلال ما سبق أن نوعية عقد العمل قد تحدث تباين بين العمال في بيئة العمل النفسية وهذا راجع إلى عدم قدرة العمال ذوي العقود المؤقتة إلى إشباع حاجتهم المختلفة وبالتالي قلة الرضا الوظيفي وانخفاض بيئة العمل النفسية لديهم.

## الاستنتاج العام:

تناولنا في هذه الدراسة مستوى بيئة العمل النفسية لعمال شركة كهريف بمدينة تقرت ، وطبيعة العلاقة بين درجات بيئة العمل النفسية ودرجات الأداء لعينة الدراسة وكذا الكشف عن الفروق باختلاف منصب العمل ونوعية عقد العمل ، ثم التأكد من خصائص السيكومترية لأدوات الدراسة ، واستعمال الأساليب الإحصائية المناسبة وقد كانت النتائج كالتالي

. مستوى بيئة العمل النفسية لعمال شركة الكهريف بمدينة تقرت مرتفع.

. هناك علاقة بين درجات بيئة العمل النفسية ودرجات الأداء لدي عمال شركة الكهريف بمدينة تقرت.

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدي عمال شركة الكهريف بمدينة تقرت تعزي إلى منصب العمل (إداري.تقني).

. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل النفسية لدي عمال شركة الكهريف بمدينة تقرت تعزي إلى نوعية عقد العمل (دائم،مؤقت).

وفي الأخير تبقي نتائج هذه الدراسة في إطار الحدود الزمنية والمكانية والبشرية التي أجريت فيها ،إلا أنها سلطت الضوء علي أحد أهم المشاكل التي تعيق تحسين الأداء في المنظمات، كما وأنها تعطي الفرصة للباحثين للانطلاق في إجراء دراسات بخصوص هذه المتغيرات وعلاقتها بمتغيرات أخرى علي منظمات مختلفة.

## الإقتراحات

علي ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة سنقدم بعض الإقتراحات منها ما يمكن توجيهه إلى أصحاب القرار في قطاع ( مؤسسة شركة الكهريف ) وما يمكن توجيهه إلى الباحثين في علم النفس العمل والتنظيم وهي كالتالي :

1. الاهتمام بمكونات بيئة العمل النفسية لعمال شركة الكهريف بمدينة تقرت وذلك لما لها أهمية علي التأثير علي مستوى الأداء.



2. الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين العمال فيما بينهم وبين المشرفين وذلك من أجل رفع مستوى بيئة العمل النفسية والروح المعنوية وتنمية روح الإبداع.
3. تقوية الاتجاهات الايجابية لعمال الشركة بمحاولة توحيد أهداف العمال مع أهداف الشركة وذاك من أجل مساعدتهم علي مواجهة ضغوط العمل والتعامل معها.
4. غرس العدالة التنظيمية في الشركة والقيادة الديمقراطية لإزالة الفروق بين جميع العمال بمختلف مناصبهم وعقودهم لتحسين بيئة العمل النفسية وبالتالي تحسين الأداء.
5. توظيف أخصائي في علم النفس العمل والتنظيم وموارد بشرية وذلك من أجل الوقوف علي الشروط التي تساعد علي تحسين بيئة العمل النفسية للعمال
6. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول متغيرات الدراسة مع متغيرات أخرى في منظمات أخرى.
7. القيام بدراسات تتناول دور الأخصائي النفسي في العمل والتنظيم وموارد بشرية ومدى فاعليته في حل المشكلات النفسية في العمل.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

- احمد حسن صالح وآخرون(2002)الصحة النفسية وعلم النفس الاجتماعي والتربية الصحية ،دار النشر الإسكندرية.
- أديب محمد الخالدي(2009) المرجع في الصحة النفسية،ط3، دار النشر الأردن
- بوعطية جلال الدين (2008)،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي،رسالة ماجستير ،جامعة منتوري قسنطينة.
- بوعطية جلال الدين(2008) الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،رسالة ماجستير جامعة قسنطينة.
- حامد عبد السلام زهران (1997)،الصحة النفسية والعلاج النفسي،ط 1 ،عالم الكتب ،القاهرة.
- حامد عبد السلام زهران (2005)،الصحة النفسية والعلاج النفسي،ط 4 ،عالم الكتب القاهرة.
- حجازي مصطفى (2004) ، ط 2،دار النشر ،المركز الثقافي العربي،الدار البيضاء المغرب.
- حنان عبد الحميد العناني(2000)،الخجل وعلاقته بكل من الوحدة النفسية وأسالي ب المعاملة الو الدية،رسالة ماجستير،جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الربيق محمد(2004)،العوامل المؤثرة علي الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية،رسالة ماجستير،أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ،الرباط
- زاهد محمد ديري(2011) السلوك التنظيمي،دار الميسرة لنشر والتوزيع،عمان
- سامر جميل رضوان(2007)، الصحة النفسية ،دار النهضة للعربية لنشر ،القاهرة
- سهير كامل أحمد(1999) الصحي النفسية للطفل،مركز الإسكندرية القاهرة

- شاهر خالد سليمان، إسماعيل العيس (2012) الصحة النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدي طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة مجلة العلوم الإنسانية العدد السابع
- صالح حسن الذاهري (2010)، مبادئ الصحة النفسية، ط 2، دار وائل للنشر، القاهرة.
- صبره محمد علي أشرف (2004) الصحة النفسية والتوافق النفسي، د ط المعرفة، مصر
- عسوي عبد الرحمان (1984)، علم النفس بين النظرية والتطبيق، دار النشر النهضة العربية، بيروت.
- عكاشة محمد فتحي (1999) الصحة النفسية دار الفكر للطباعة والنشر، مصر
- عناتي حنان عبد الحميد (2000) الصحة النفسية، دار الفكر للطباعة والنشر، مصر.
- فيصل عبد الرؤوف الدحلة (2010) تكنولوجيا الاداء البشري دائرة المكيبة الوطنية عمان
- محمد آوية (2001) إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع للنشر والتوزيع. القاهرة
- مراد نعموني (2014) مدخل الى علم النفس العمل والتنظيم، ط 1، جسر دار النشر، الجزائر
- هلين هيرمان (2005)، تعزيز الصحة النفسية، الكتب الأطلسي للشرق البحر الأبيض المتوسط، القاهرة.
- مصلحة الموارد البشرية مؤسسة كهريف تقرت
- ANTOSI ,A,(1976) , Psycho logiciel testing, Macmillon , New York
- Fishen ,N traite2002 de psychologie de la sante DUNOD Pris
- Katz D KAHAN , R, L , the social Psychology of organizations N ,Y John Weilezsons INC

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

استمارة تحكيم

.....: الأستاذ(ة)

.....: الدرجة العلمية

إشراف: أ.د. الوناس ميزياني

إعداد الطالب: توتي مراد

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة:

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية معنونة بـ : " بيئة العمل النفسية و علاقتها بالأداء المهني لدى عمال شركة الكهريف تقرت" قمنا بإعداد أداتين تقيس بيئة العمل النفسية والأداء الوظيفي، لذا أرجو منكم تحكيم هذه الأدوات.

وذلك من حيث:

- 1-مدى كفاية بدائل الأجوبة.
- 2-مدى قياس البعد للخاصة.
- 3-مدى جودة الصياغة اللغوية للعبارات.

وقد تم بناء هذه الأدوات بعد الاطلاع على ما يلي:

1- أبعاد المقياس من خلال الاطلاع على الأدب النظري الذي يشمل النظريات :

أ- نظريات بيئة العمل النفسية الصحة النفسية في العمل ,

ب- نظريات الأداء الوظيفي ,

• الاطلاع علي بعض المقاييس والدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة

بناء على ما سبق تم التوصل إلى:

1-التعريف الإجرائي بيئة العمل النفسية (الصحة النفسية في العمل):

ويقصد بها في هذه الدراسة جملة المؤشرات التي تساعد العامل علي حسن التوافق مع نفسه

ومع بيئة عمله وجماعة العمل

2-الأداء الوظيفي:

يقصد به في هذه الدراسة قدرة قيام العامل بانجاز و تنفيذ المهام و الواجبات الموكلة له وفق ما

تقتضيه المسؤوليات الوظيفية المحددة له,

مع العلم أن بدائل الأجوبة ,هي (دائما. أحيانا. أبدا)

3.بدائل الأجوبة:

جدول رقم 1 : خاص بمدى كفاية بدائل الأجوبة

غير كافية	كافية بدرجة متوسطة	كافية جدا	
			بدائل الأجوبة

ملاحظات: .....

.....

.....

## مقياس بيئة العمل النفسية

لا يقيس	يقيس	البند	الرقم	الأبعاد
		اشعر بالطمأنينة في جو العمل	1	البعد النفسي
		إنني سعيد في عملي الحالي	2	
		اشعر بالراحة في العمل	3	
		تغلب علي أجواء العمل مشاعر التوتر	4	
		اشعر بالإجهاد النفسي في عملي	5	
		أعاني من الملل الشديد في عملي	6	
		تتسم علاقتي بزملاء العمل بالتقدير والاحترام	7	البعد الاجتماعي
		توجد علاقات شخصية بين العمال	8	
		علاقتي جيدة مع رؤسائي في العمل	9	
		توجد صعوبة في إقامة علاقات اجتماعية مع زملاء العمل	10	
		تؤثر مشكلاتي العائلية علي تركيزي في العمل	11	
		تتيح لي وظيفتي التفاعل الاجتماعي	12	
		أتعاون مع زملائي في حل المشكلات	13	
		الترقيات في العمل تكون علي أساس العلاقات الشخصية	15	البعد الكفاءات
		أغيب عن عملي بسبب التعب	16	
		تتم الترقيات في العمل علي أساس الكفاءة	17	
		توجد منافسة بين العمال لتحقيق أكبر قدر من الإنتاج	18	

ملاحظات واقتراحات: .....

.....



## مقياس الأداء الوظيفي

الأبعاد	الرقم	البند	يقيس	لا يقيس
متطلبات المهنة	01	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه		
	02	ألتقيد بإجراءات العمل		
	03	اعرف مسؤوليات عملي بالتحديد		
	04	يتطلب عملي الجاهزية للعمل		
	05	أحيانا لا اعرف ما المطلوب مني القيام به في عملي		
علاقات العمل	06	ألتاقش مع زملائي بهدف تحسين العمل		
	07	المحادثة الشفوية مع المشرف تساعدني على الدقة في أداء عملي		
	08	نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف		
	09	ألتواصل مع زملائي واعمل معهم بروح الفريق		
الإبداع في العمل	10	أقوم بتأدية عملي بالكفاءة المطلوبة		
	11	امتاز بسرعة الفهم		
	12	أطور مهاراتي بشكل مستمر		
	13	توفر لي الوظيفة فرصا للتقدم الوظيفي تتوافق و تتسجم مع قدراتي		

ملاحظات واقتراحات: .....

الملحق (02)

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

استبيان

الأبعاد	البنود	دائما	أحيانا	أبدا
---------	--------	-------	--------	------

أ. البيانات الشخصية:

من فضلكم ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

<input type="checkbox"/>	الجنس : ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	نوع المنصب : إداري	<input type="checkbox"/>	تقني	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	عقد العمل: دائم	<input type="checkbox"/>	مؤقت	<input type="checkbox"/>	الحالة الاجتماعية: أعزب	<input type="checkbox"/>	متزوج	<input type="checkbox"/>

ب. التعليمات :

أخي العامل أختي العاملة تحية طيبة وبعد:

في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل هادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم والموارد البشرية نضع بين أيديكم هاذين الاستبيانين المكونان من مجموعة من العبارات، المطلوب منكم قراءتها بكل دقة وتمعن و اختيار الإجابة المناسبة التي تعكس مدى تطابق العبارة مع شخصك فعلا و في الواقع، مع العلم انه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة ، فالإجابة في كل الحالات صحيحة طالما تعبر عن رأيك بصدق، و تأكد بان إجابتك ستحظى بالسرية التامة و لن يطلع عليها احد و ستستخدم في البحث العلمي فقط.

و في ما يلي أوضح لك طريقة الإجابة:

أبدا	أحيانا	دائما	البنود
	X		أشعر بالطمأنينة في جو العمل

عند قراءتك لهذه الفقرة وجدتها تنطبق عليك أحيانا ضع علامة (X)

شكرا على تعاونكم معنا

مقياس بيئة العمل النفسية

			اشعر بالطمأنينة في جو العمل	1	البعد النفسي
			إنني سعيد في عملي الحالي	2	
			اشعر بالراحة في عملي	3	
			تغلب علي أجواء العمل مشاعر التوتر	4	
			اشعر بالضغط النفسي في عملي	5	
			أعاني من الملل الشديد في عملي	6	
			تتسم علاقتي بزملاء العمل بالتقدير والاحترام	7	البعد الاجتماعي
			توجد علاقات شخصية بين العمال	8	
			علاقتي جيدة مع رؤسائي في العمل	9	
			أجد صعوبة في إقامة علاقات اجتماعية مع زملاء العمل	10	
			تؤثر مشكلاتي العائلية علي تركيزي في العمل	11	
			أنغيب عن عملي بسبب التعب	12	
			أتعاون مع زملائي في حل المشكلات	13	بعد التعاون و المكافآت
			الترقيات في العمل تكون علي أساس العلاقات الشخصية	15	
			تتيح لي وظيفتي التعاون مع الآخرين	16	
			تتم الترقيات في العمل علي أساس الكفاءة	17	
			توجد منافسة بين العمال لتحقيق اكبر قدر من الإنتاج	18	

### مقياس الأداء الوظيفي

أبدا	أحيانا	دائما	البند	ترتبه	الأبعاد
------	--------	-------	-------	-------	---------

			يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	01	متطلبات المهنة
			أتقيد بقوانين العمل	02	
			أعرف مسؤوليات عملي بالتحديد	03	
			يتطلب عملي الجاهزية الدائمة	04	
			أحيانا لا اعرف ما المطلوب مني القيام به في عملي	05	
			أناقش مع زملائي بهدف تحسين العمل	06	علاقات العمل
			المحادثة الشفوية مع المشرف تساعدني على الدقة في أداء عملي	07	
			نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف	08	
			أتواصل مع زملائي واعمل معهم بروح الفريق	09	الإبداع في العمل
			أقوم بتأدية عملي بالكفاءة المطلوبة	10	
			أمتاز بسرعة الفهم في مجال عملي	11	
			أطور مهاراتي بشكل مستمر	12	
			توفر لي وظيفتي فرصا للتطور في أداء عملي	13	

Cronbach's Alpha	N of Items
,952	17

الملحق رقم (04)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,970	13

الملحق رقم (05)

Correlations

		VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	النفسي البعد 1
VAR00001	Pearson Correlation	1	,939**	,954**	,221	,265	,868**	,982**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,240	,156	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	,939**	1	,918**	,234	,265	,758**	,950**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,213	,158	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	,954**	,918**	1	,114	,148	,794**	,929**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,550	,435	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	,221	,234	,114	1	,308	,068	,344
	Sig. (2-tailed)	,240	,213	,550		,097	,720	,062
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	,265	,265	,148	,308	1	,070	,370*
	Sig. (2-tailed)	,156	,158	,435	,097		,713	,044
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	,868**	,758**	,794**	,068	,070	1	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,720	,713		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
1 النفسي البعد	Pearson Correlation	,982**	,950**	,929**	,344	,370*	,841**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,062	,044	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	النفسي البعد 1
VAR0001	Pearson Correlation	1	,939**	,954**	,221	,265	,868**	,982**

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,240	,156	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000	Pearson	,939**	1	,918**	,234	,265	,758**	,950**
02	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,213	,158	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000	Pearson	,954**	,918**	1	,114	,148	,794**	,929**
03	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,550	,435	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000	Pearson	,221	,234	,114	1	,308	,068	,344
04	Sig. (2-tailed)	,240	,213	,550		,097	,720	,062
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000	Pearson	,265	,265	,148	,308	1	,070	,370*
05	Sig. (2-tailed)	,156	,158	,435	,097		,713	,044
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000	Pearson	,868**	,758**	,794**	,068	,070	1	,841**
06	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,720	,713		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000	Pearson	,982**	,950**	,929**	,344	,370*	,841**	1
النفسي البعد	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,062	,044	,000	
1	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0013	البعد الاجتماعي 1
VAR00007	Pearson Correlation	1	,947**	,917**	-,088	,034	,952**	,948**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,645	,859	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	,947**	1	,914**	-,092	,007	,934**	,946**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,630	,970	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	,917**	,914**	1	-,090	-,009	,972**	,956**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,638	,964	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	-,088	-,092	-,090	1	,241	-,095	,069
	Sig. (2-tailed)	,645	,630	,638		,199	,618	,719
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	,034	,007	-,009	,241	1	,007	,173
	Sig. (2-tailed)	,859	,970	,964	,199		,969	,361
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	,952**	,934**	,972**	-,095	,007	1	,963**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,618	,969		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الاجتماعي البعد 1	Pearson Correlation	,948**	,946**	,956**	,069	,173	,963**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,719	,361	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	المكفاءات التعاون بعد 1
VAR00014	Pearson Correlation	1	,066	,919**	,779**	,934**
	Sig. (2-tailed)		,731	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	,066	1	,115	-,069	,289
	Sig. (2-tailed)	,731		,544	,719	,122
	N	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	,919**	,115	1	,748**	,936**
	Sig. (2-tailed)	,000	,544		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	,779**	-,069	,748**	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,719	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
1 المكفاءات التعاون بعد	Pearson Correlation	,934**	,289	,936**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,122	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		1 النفسية العمل بيئة	1 النفسي البعد	1 الاجتماعي البعد	التعاون بعد 1 المكفاءات
1 النفسية العمل بيئة	Pearson Correlation	1	,971**	,981**	,953**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
1 النفسي البعد	Pearson Correlation	,971**	1	,926**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
1 الاجتماعي البعد	Pearson Correlation	,981**	,926**	1	,912**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
1 المكفاءات التعاون بعد	Pearson Correlation	,953**	,891**	,912**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (06)

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	المهنة متطلبات بعد
VAR00001	Pearson Correlation	1	,833**	,797**	,837**	,240	,910**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,202	,000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	,833**	1	,948**	,962**	,019	,955**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,919	,000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	,797**	,948**	1	,960**	,119	,960**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,529	,000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	,837**	,962**	,960**	1	,109	,971**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,565	,000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	,240	,019	,119	,109	1	,259
	Sig. (2-tailed)	,202	,919	,529	,565		,167
	N	30	30	30	30	30	30
المهنة متطلبات بعد	Pearson Correlation	,910**	,955**	,960**	,971**	,259	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,167	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Correlations

		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	2 العمل علاقات بعد
VAR00006	Pearson Correlation	1	,954**	,000	,875**	,970**
	Sig. (2-tailed)		,000	1,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	,954**	1	-,075	,862**	,952**
	Sig. (2-tailed)	,000		,693	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	,000	-,075	1	-,097	,136
	Sig. (2-tailed)	1,000	,693		,612	,474
	N	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	,875**	,862**	-,097	1	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,612		,000
	N	30	30	30	30	30
2 العمل علاقات بعد	Pearson Correlation	,970**	,952**	,136	,918**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,474	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	2 العمل علاقات بعد
VAR00010	Pearson Correlation	1	,845**	,896**	,839**	,936**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	,845**	1	,891**	,910**	,953**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	,896**	,891**	1	,935**	,972**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	,839**	,910**	,935**	1	,963**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
2 العمل علاقات بعد	Pearson Correlation	,936**	,953**	,972**	,963**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		الوظيفي الاداء مقياس 2	المهنة متطلبات بعد	2 العمل علاقات بعد	2 العمل علاقات بعد
2 الوظيفي الاداء مقياس	Pearson Correlation	1	,987**	,989**	,991**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
المهنة متطلبات بعد	Pearson Correlation	,987**	1	,962**	,962**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
2 العمل علاقات بعد	Pearson Correlation	,989**	,962**	1	,978**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
2 العمل علاقات بعد	Pearson Correlation	,991**	,962**	,978**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (07)

Statistics

N	Valid	60
	Missing	0
Mean		2,93
Sum		176

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسطة	4	6,7	6,7	6,7
Valid جيدة	56	93,3	93,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الملاحق(08)

العمل منصب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ادارى	27	45,0	45,0	45,0
Valid تقني	33	55,0	55,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

النفسية العمل بيئة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,41	1	1,7	1,7	1,7
1,71	1	1,7	1,7	3,3
1,76	1	1,7	1,7	5,0
1,82	1	1,7	1,7	6,7
1,88	5	8,3	8,3	15,0
1,94	6	10,0	10,0	25,0
2,00	8	13,3	13,3	38,3
2,06	9	15,0	15,0	53,3
Valid 2,12	7	11,7	11,7	65,0
2,18	5	8,3	8,3	73,3
2,24	7	11,7	11,7	85,0
2,29	3	5,0	5,0	90,0
2,35	2	3,3	3,3	93,3
2,41	2	3,3	3,3	96,7
2,47	1	1,7	1,7	98,3
2,65	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

نوعية عقد العمل

الملحق (09)

ا	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
دائم	16	26,7	26,7	26,7
Valid مؤقت	44	73,3	73,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الملحق (10)

Independent Samples Test

Group Statistics

	العمل منصب	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
النفسيّة العمل بيئة	اداري	27	2,0610	,19406	,03735
	تقني	33	2,1070	,20242	,03524

Group Statistics

	العمل عقد نوعية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
النفسيّة العمل بيئة	دائم	16	1,9816	,21980	,05495
	مؤقت	44	2,1243	,17770	,02679