



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

الموضوع:

علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية دراسة ميدانية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ :

إعداد الطالبة:

- أ.د. بوشالاق نادية

مناع هاجر

اللجنة المناقشة :

رئيسا

جامعة ورقلة

أ/د. حريزي موسى

مشرفا ومناقشا

جامعة ورقلة

أ/د. نادية بوشالاق

مناقشا

جامعة ورقلة

د. بن زاهي منصور

مناقشا

جامعة ورقلة

د. مزياي الوناس

السنة الجامعية: 2012 / 2013

شكر وتقدير

الحمد لله مسري النعم خاصها والعام وملهم المحامد كلها إطلاقاً وتقييداً على الدوام
والصلاة والسلام على من جعله الله منبعاً للحق وشارعاً للأحكام أما بعد :

بداية أحمد الله كثيراً وأشكر فضله الذي من علي بانجاز هذا العمل المتواضع ويسر لي
طريقه من غير حول ولا قوة ، امتثالاً لقوله عز وجل " ومن شكر فإنما يشكر لنفسه "
النمل الآية : 40

ثم أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة : نادية بوشاللق على نصائحها وتوجيهاتها ،
والتي خففت عني الكثير من العناء. متمنية لها دوام الصحة والعافية .

كما أتقدم بالشكر إلى كل الأساتذة الذين ساعدوني وقدموا لي يد العون والمساعدة.
ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر وعظيم الامتنان إلى كل عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة
وذلك على التسهيلات التي قدموها لي والصدر الرحب الذي أبدوه، خاصة الأخ : مسروق
محمد الأمين لما بذله من جهد معي .

دون أن أنسى من كان السبب في وجودي ومن كان شمعة أضاءت لي دربي "والدي
الكريمين " وإخوتي وأخواتي الأعزاء سائلة الله عز وجل أن يحفظهم لي .
كما لا أنسى أن أتقدم بشكري إلى الصديقة الوفية والعزيزة على قلبي عواريب نورة.
وفي الأخير لايسعني إلا أن أتوجه بشكر لجميع الزملاء والزميلات والى كل من قدم لي يد
العون والانجاز من قريب أو بعيد جزاهم الله عني خير الجزاء .

شكراً

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى توضيح العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، و قد جاءت التساؤلات التي طرحناها في الدراسة كالآتي :

1. هل توجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية ؟
2. هل توجد فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين ؟
3. هل توجد فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من / 03 سنوات، أكثر من 03 سنوات)؟
4. هل توجد فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين ؟
5. هل توجد فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من / 03 سنوات، أكثر من 03 سنوات)؟

وصيغت الفرضيات للإجابة على التساؤلات المطروحة بالشكل التالي :

- 1 — توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية .
- 2 — توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين.
- 3 — توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من /03سنوات،أكثر من 03 سنوات)
- 4 — توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين .
- 5 — توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من /03سنوات،أكثر من 03 سنوات) .

وللتأكد من صحة فرضياتنا قمنا بتطبيق أداتين للقياس أحدهما خاص بالأمن النفسي لأبراهام ماسلو والذي قام بتعريبه فهد الدليم وآخرون،والآخر خاص بالأداء الوظيفي من اعداد بروتر وزميله لولر والمغرب من طرف ناصر إبراهيم السكران ، على عينة الدراسة والمقدرة ب: (200) عامل من أعوان الحماية المدنية قسم التدخلات، وذلك بمدينة ورقلة ، بعدما تم التأكد من خصائصهما السيكومترية والاطمئنان على ملائمتها وصلاحيتها للدراسة الأساسية. واعتمدنا في المعالجة الإحصائية للفرضيات على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 0.17.مستخدمين الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط بيرسون
- اختبار — T —

وقد أسفرت النتائج إلى ما يلي :

- توجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية .
- توجد فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بين المتزوجين وغير المتزوجين .
- لا توجد فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من / 03سنوات، أكثر من 03 سنوات).
- لا توجد فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين .
- لا توجد فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من / 03 سنوات، أكثر من 03 سنوات).

Le résumé d'étude :

L'étude actuelle vise à expliquer la relation entre la sécurité psychique et la performance chez les travailleurs de la protection civile à Ouargla, les questions que on a posées sont ainsi :

- 1- y a –t– il une relation entre la sécurité psychique et la performance chez les travailleurs de la protection civile ?
- 2- y a –t– il des différences de la sécurité psychique entre les de la travailleurs protection civile qui sont maries et les célibataires ?
- 3- y a –t– il des différences de la sécurité psychique entre les travailleurs de la protection civile selon les années d'expérience (moins de trois ans) plus de trois ans ?
- 4- y a –t– il des différences de la performance entre les de la travailleurs protection civile qui sont maries et les célibataires ?
- 5- y a –t– il des différences de la performance entre les de la travailleurs protection civile selon les années d'expérience (moins de trois ans) plus de trois ans ?

Pour répondre à ces questions ; on pose les hypothèses suivantes :

- 1- Il y 'a une relation d'une significative statistique entre la sécurité psychique et la performance chez les travailleurs de la protection civile.
- 2- Il y 'a des différences significative statistique de la sécurité psychique entre les travailleurs de la protection civile qui sont maries et qui sont célibataires.
- 3- Il y 'a des différences d'une significative statistique de la sécurité psychique entre les travailleurs de la protection civile selon les années d'expérience (moins de trois ans) plus de trois ans
- 4- Il y 'a des différences d'une significative statistique de la performance entre les travailleurs de la protection civile qui sont maries et les célibataires.
- 5- Il y 'a des différences d'une significative statistique de la performance entre les travailleurs de la protection civile selon les années d'expérience (moins de trois ans) plus de trois ans.

Pour affirmer nos hypothèses, nous avons appliqué deux outils de mesure, l'un concerne la sécurité psychique de Ibrahame Maslow qui le traduit par Fahd Eldlim et d'autre, et qui concerne la performance professionnelle cette norme des nombres de Broutre et Loure , qui a été fait traduire par Naceur Ibrahim Sakrane, sur l'échantillon d'étude de 200 éléments de la protection civile, à Ouargla.

Pour la traitement statistique des hypothèses, nous avons déployé le calendrier statistique des sciences sociales en utilisant les manières statistiques suivantes : 07spss1.

- La confession de liaison BIRSON pour étudier la relation.
- L'examen (T) pour étudier les différences.

Les résultats étaient :

- Il y a une relation entre la sécurité psychique et la performance chez les travailleurs de la protection civile.
- Il y a des différences de la sécurité psychique entre les travailleurs de la protection civile qui sont mariés et qui sont célibataires.
- Il n'y a pas des différences de la sécurité psychique entre les travailleurs de la protection civile selon les années d'expérience (moins de trois ans) plus de trois ans
- Il n'y a pas des différences de la performance entre les travailleurs de la protection civile qui sont mariés et les célibataires.
- Il n'y a pas des différences de la performance entre les travailleurs de la protection civile selon les années d'expérience (moins de trois ans) plus de trois ans

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان	الرقم
أ	شكر وتقدير	01
ب	ملخص الدراسة	02
و	قائمة المحتويات	03
ط	قائمة الجداول	04
ي	قائمة الملاحق	05
1	المقدمة	
الباب الأول الجانب النظري		
الفصل الأول		
تقديم الدراسة		
5	إشكالية الدراسة	01
8	تساؤلات الدراسة	02
9	فرضيات الدراسة	03
9	أهداف الدراسة	04
9	أهمية الدراسة	05
10	المفاهيم الإجرائية للدراسة	06
10	حدود الدراسة	07
الفصل الثاني		
الأمّن النفسي		
12	تمهيد	
12	مفهوم الأمّن	01
13	مفهوم الأمّن النفسي	02
15	أبعاد الأمّن النفسي	03
17	مكونات الأمّن النفسي	04
18	خصائص الأمّن النفسي	05

18	مهددات الأمن النفسي	06
21	مهددات الأمن النفسي للعامل	07
23	أساليب تحقيق الأمن النفسي	08
25	أساليب تحقيق الأمن النفسي للعامل	09
26	الاتجاهات النظرية المفسرة للأمن النفسي	10
35	خلاصة	
الفصل الثالث		
الأداء الوظيفي		
37		تمهيد
37	مفهوم الأداء	01
37	مفهوم الأداء الوظيفي	02
39	عناصر الأداء الوظيفي	03
41	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	04
42	معدلات الأداء	05
43	مفهوم تقييم الأداء	06
45	مجالات وفوائد تقييم الأداء	07
47	أهمية تقييم الأداء	08
48	أساليب تقييم الأداء	09
52	الشروط الواجب توفرها في مقاييس الأداء	10
52	المشكلات المرتبطة بعملية تقييم الأداء	11
54	خلاصة الفصل	
الباب الثاني الجانب الميداني		
الفصل الرابع		
الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية		
57		تمهيد
57	المنهج المتبع في الدراسة	01
57	عينة الدراسة ومواصفاتها	02

59	أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية	03
71	إجراءات تطبيق أدوات الدراسة	04
72	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	05
72	خلاصة	
الفصل الخامس		
عرض وتحليل نتائج الدراسة		
74	تمهيد	
74	عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى	01
74	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية	02
75	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة	03
75	عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة	04
75	عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة	05
76	خلاصة	
الفصل السادس		
مناقشة وتفسير نتائج الدراسة		
77	تمهيد	
79	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى	01
81	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية	02
82	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة	03
84	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة	04
85	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة	05
85	الخلاصة	
87	الاستنتاج العام	
89	قائمة المرجع	
95	قائمة الملاحق	

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
57	يوضح تمثيل المجتمع الأصلي للدراسة	رقم (1)
58	يوضح توزيع حجم العينة	رقم (2)
58	يوضح توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	رقم (3)
60	يوضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	رقم (4)
62	يوضح الاتساق الداخلي للأداة الأمن النفسي	رقم (5)
67	يوضح نتائج الفروق بين متوسطي المجموعتين 33 % عليا و 33 % دنيا بالنسبة لبنود أداة الأمن النفسي .	رقم (6)
67	يوضح نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية الأمن النفسي	رقم (7)
68	يوضح نتائج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للأمن النفسي	رقم (8)
69	يوضح الاتساق الداخلي للأداة الأداء الوظيفي	رقم (9)
75	يوضح نتائج الفروق بين متوسطي المجموعتين 33 % عليا و 33 % دنيا بالنسبة لبنود الأداء الوظيفي.	رقم (10)
71	يوضح نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية للأداء الوظيفي	رقم (11)
71	يوضح نتائج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لأداء الوظيفي.	رقم (12)
74	يوضح نتائج الفرضية الأولى.	رقم (13)
74	يوضح نتائج الفرضية الثانية.	رقم (14)
75	يوضح نتائج الفرضية الثالثة .	رقم (15)
76	يوضح نتائج الفرضية الرابعة.	رقم (16)
76	يوضح نتائج الفرضية الخامسة.	رقم (17)

قائمة الملاحق :

الصفحة	الملاحق	الرقم
96	أداة الأمن النفسي في صورتها الأولية	الملحق (1)
101	أداة الأمن النفسي في صورتها النهائية	الملحق (2)
105	أداة الأداء الوظيفي في صورتها الأولية	الملحق (3)
107	المادة 52 / 51 من القانون الأساسي	الملحق (4)

المقدمة :

يعاني العاملون في معظم المنظمات أنواعا كثيرة من الضغوط في حياتهم، قد تكون ناتجة عن أسباب كثيرة، منها ما يرجع الى ظروف العاملين أنفسهم، ومنها ما يعود الى المنظمات التي يعملون بها، والتي قد تترك آثارا سلبية على الفرد وعلى المنظمة، منها انخفاض الأمن النفسي الذي يعد الشعور به من المطالب الأساسية لجميع الأشخاص في كل فئات المجتمع باختلاف خصائصهم، حيث لا يمكن فهم حاجات الفرد بمعزل عن شعوره بالأمن النفسي. فالكثير من هذه المطالب تأخذ أهميتها وتبرز عند تحقيق المطلب الأساسي للأشخاص المتمثل في الطمأنينة النفسية، وبالتالي انخفاض الإنتاجية وتدني مستوى الأداء، الذي يعد مطلبا جوهريا لأي مؤسسة. خاصة لدى عمال الحماية المدنية الذي يعتبر من القطاعات الحيوية لما تحمله من خدمات أمنية مهمة في المجتمع. من هنا جاءت دراستنا لتسلط الضوء عن ما إذا كانت هناك علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.

وقد قسمت الدراسة إلى جانبين أساسيين ، فالأول يتمثل في الجانب النظري ، والأخر يتمثل في الجانب التطبيقي ، فالجانب النظري يحتوي على ثلاث فصول وهي كالآتي :

الفصل الأول: يحتوي على التساؤلات المطروحة في الدراسة، كذا الفرضيات، والأهداف ثم أهمية الدراسة، و التعاريف الإجرائية لمتغيراتها فحدود الدراسة.

الفصل الثاني: يختص الحديث فيه عن التعاريف المطروحة في موضوع الأمن النفسي، ثم التطرق إلى ذكر أبعاده ومكوناته، كذا الخصائص التي يحملها، ثم المهديدات التي تعترض الأمن النفسي للفرد والعامل لنتقل بعدئذ في ذكر أساليب تحقيقه بالنسبة لكليهما، على أن يكون آخر ما نتناول في هذا الفصل هو الاتجاهات النظرية المفسرة للأمن النفسي.

الفصل الثالث: احتوى هذا الفصل على موضوع الأداء الوظيفي بدءا بتعاريفه، وذكر عناصره والعوامل المؤثرة فيه ثم معدلاته. كما عرّجنا على تقييم الأداء الوظيفي إنطلاقا من أهم التعاريف في ذلك، فمجالات التقييم وفوائده، وكذا أساليبه، ومن ثم الشروط الواجب توفرها في مقاييس تقييم الأداء الوظيفي .

في حين يتضمن الجانب الثاني وهو الجانب التطبيقي على ثلاث فصول هي:

الفصل الرابع: يتمثل الحديث فيه عن الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية بدءا بالمنهج المتبع في الدراسة، والعينة وموصفاتها، ثم أدوات جمع البيانات المستخدمة. ومن ثم الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة تلك البيانات.

أما الفصل الخامس فيتم فيه عرض النتائج المتحصل عليها وفقا لفرضيات الدراسة.
على أن يكون الفصل السادس المجال المخصص لتفسير النتائج وتحليلها. ومناقشتها وفق الدراسات
السابقة والأطر النظرية.
لتختتم الدراسة باستنتاج عام.

الجانب النظري

الفصل الأول

تقديم الدراسة

- 1 إشكالية الدراسة.
- 2 تساؤلات الدراسة.
- 3 فرضيات الدراسة.
- 4 أهداف الدراسة.
- 5 أهمية الدراسة.
- 6 المتعاريف الإجرائية.
- 7 حدود الدراسة.

1 الإشكالية:

كثر الحديث في السنوات الأخيرة عن الإنتاجية وطرق تحسينها من أجل مضاعفة الإنتاج، ودفع عجلة النمو إلى الأمام. معتمدين في ذلك على التصنيع في تحقيق هذه الأهداف؛ إذ أن كثيرا من المسؤولين والمسيرين أصبحوا يهتمون بالآلات المتطورة والتكنولوجيا العصرية وتغيير السياسات التنظيمية، ويعتبرونها الأساس الوحيد لكل تقدم ونمو مهملين بذلك الفرد العامل في المؤسسة .

إلا أن هنالك من المختصين في مجال العمل لا يشاطرونهم هذا الرأي؛ فيعتبرون العنصر البشري من أهم الموارد الحقيقية المؤثرة في كفاءة وفعالية المنظمة. نظرا لأنه العنصر الحاكم والمؤثر في باقي العملية الإنتاجية، حيث يجب الاهتمام به، والتعرف على مشاعره وقدراته وحاجاته. إذ أن هنالك دوافع تحرك السلوك الإنساني تنتج عن حاجات معينة لديه؛ قد تكون حاجات نفسية اجتماعية يؤدي عدم إشباعها إلى توتر وقلق وسوء حالته النفسية، الأمر الذي قد يؤثر في مستوى أدائه لعمله. خاصة مع التغيرات المتلاحقة في شتى النواحي الاقتصادية والتكنولوجية في مجال العمل.

إن العاملين في معظم المنظمات أصبحوا يعيشون أنواعا كثيرة من الضغوط ، منها ما يرجع إلى ظروف العاملين أنفسهم، ومنها ما يعود إلى المنظمات التي يعملون بها، والتي قد تترك أثارا سلبية على الفرد وعلى المنظمة، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وتدني مستوى الأداء، الذي يعد مطلبا ضروريا وجوهريا لأي مؤسسة، فقد أشار عبد الفتاح خليفات في دراسته المعنونة بـ: "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء، 2010" إلى أن العمل أصبح يشكل مصدرا للضغوط التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات، مما يؤدي إلى التأثير على حالتهم النفسية وبالتالي تنعكس على الأداء. فالتغيرات الحاصلة في عالم الشغل خلال السنوات الأخيرة أدت إلى وضع مفاهيم جديدة في العمل، فأصبح هذا الأخير مصدرا للتوتر، كما أن مفهوم العمل ومعناه بالنسبة للفرد تسبب في خلق فجوة كبيرة بين حاجات الفرد النفسية من جهة والحقيقة التي يفرضها عالم الشغل من جهة أخرى، مما ينعكس على صحة الفرد النفسية.

بناء عليه أكدت دراسة أمريكية 1997 أن انعدام وجود سياسات واضحة في العمل يرفع مستوى الضغط خاصة عند الإطارات؛ حيث ترتفع نسبة الأمراض الصحية والتغيب وانخفاض المردودية . كما أشار السمييري إلى أن من أكثر الضغوط شيوعا في مجال العمل مظاهر القلق والتوتر، والصراعات الداخلية، التي تدل في مجملها على انخفاض معدل الإحساس بالأمن لدى أولئك الأشخاص، وهذا ما بينه فروم في أن للتغيرات الحضارية والاجتماعية أثرها على الأمن النفسي. (مؤيد اسماعيل، 2010)

وهكذا فإن مشاعر الإحساس بعدم الأمان قد تؤثر على ولائهم للمنظمة التي ينتمون إليها، ومن ثم تؤثر على روحهم المعنوية ودافعيتهم وحماسهم، وهكذا على أدائهم الوظيفي. فولاء العامل للمؤسسة يتمثل في رغبته في تحقيق أهدافها، وشعوره بالفخر والاعتزاز والانتماء إليها. كما أنه يعكس شعورا عاطفيا بالارتباط بالمنظمة.

(فايزة رويم ، 2010 ، ص104)

وقد أشارت دراسة قامت بها جامعة "ميشجن" وجامعة "أهايو" تفيد أن المشرف الذي سيكون حساسا لحاجة مرؤوسيه، يكسب ولاءهم له ورضاهم عن عمله م؛ إذ أن للعمل دور هام في إستمرار الحياة ونموها فهو ذو قيمة عظيمة بالنسبة للأفراد، كما هو ذلك بالنسبة للمجتمعات وللأمم ، فهو للأفراد وسيلة لإشباع حاجاتهم وتحقيق توافقهم النفسي والاجتماعي، وإذا شعر الفرد بأن هنالك نقص في إشباعها فان ذلك يؤثر في رضا عمله باعتباره وسيلة للإشباع تلك الحاجات.

(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص: 113 - 114)

إذ أثبتت الدراسات أن العمل ينطوي على الكثير من الحاجات الأساسية للإنسان وعن طريقه يشبعها ويحقق توافقه النفسي .

(كامل محمد عويضة، 1996، ص86)

ومن بين هذه الحاجات الحاجة إلى الأمن والاستقرار النفسي، فالاحساس به يعد من الحاجات النفسية الضرورية التي لا بد للفرد ان يشعر بها ،حيث أشار عويد سلطان المشعان إلى أن العامل لا يجري وراء الأجر فقط، وإنما هناك دوافع أخرى أهم، منها شعوره بالكرامة، واحترام إنسانيته، وتقدير جهوده وشعوره بالانتماء للمؤسسة والأمن داخلها.

(عويد سلطان المشعان، 1999، ص36)

فالحاجة إلى الأمن تتضمن الحاجة إلى شعور الفرد أنه يعيش في بيئة صديقة مشبعة بالحاجات، وأنه مستقر في سكن مناسب، وله مورد رزق مستمر، بحيث لا يقتصر الشعور بالأمن والاطمئنان على الكيان المادي فقط، وإنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي أيضا. فاستقرار الفرد في عمله وانتظام دخله وتأمين مستقبله، تمثل عوامل أمن نفسي له، الأخير الذي يعد من المطالب الأساسية لجميع فئات المجتمع.

وهو ما أشار إليه السميري، في قوله بأنه لا يمكن فهم حاجات الفرد بمعزل عن شعوره بالأمن النفسي، ولعل ما يؤكد هذا أنها جاءت في المرتبة الثانية بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية في نموذج ماسلو للحاجات. وهو ما يؤكد أهمية الأمن النفسي للأفراد وتأثيره على حياتهم.

(نجاح السميري ، 2010، ص215)

أي ان حاجة الفرد للشعور بالامن لا يمكن فهمها بمعزل عن بقية الحاجات ،حيث تعتبر هذه الاخيرة عاملا اساسيا لجميع انواع السلوك .حيث يرى لوندرفيل ومين أن الأمن النفسي من أهم الحاجات ومن أهم دوافع السلوك طوال الحياة، إضافة إلى كونه من الحاجات اللازمة للنمو والتوافق النفسي والصحي.

(جميل حسين الطهراوي ، 2006، ص 985)

إذ أن الأمن حالة يحس فيها الفرد بالسلامة والأمن وعدم التخوف، ويكون فيها إشباع الحاجات وإرضاؤها مكفولان. كما أنه إتجاه مركب من تملك النفس بالثقة بالذات، والتيقن من أن المرء ينتمي إلى جماعات إنسانية لها قيمة.

فالحاجة إلى الأمن النفسي هي أولى الدوافع النفسية والاجتماعية التي تحرك السلوك الإنساني، وتوجهه نحو غاياته. وإذا ما أخفق المرء في تحقيق حاجته للأمن فان ذلك يؤدي لعدم القدرة على التحرك، والفضل في تحقيق الذات كما يرى أريكسون يؤدي إلى اليأس.

(جبر محمد جبر ، 1996، ص 81)

ويشعر الإنسان بالأمن متى كان مطمئنا على صحته وعمله ومستقبله وأولاده ومركزه الاجتماعي. فإن حدث ما يهدد تلك الأمور أو توقع الفرد هذا التهديد فقد الأمن. (راجح، 1997، ص 105)

حيث يرى ماسلو أن الحاجات الأمنية تشتمل على الضمانات الوظيفية والاستقرار والتحرر من الخوف والحاجة إلى التنظيم التي تحدد المسؤوليات والواجبات، فالعامل إذا أحس بأن بيئته ليست مكانا آمنا فان ذلك يؤثر على أدائه وانخفاض نسبة إنتاجيته. على اعتبار أن العمل لا يستمر بدون استقرار وبغير أمن ولا أمان؛ إذ أن العامل الموظف لا يمكن أن يركز في عمله ولا يمكن أن يتقن هذا العمل إلا إذا كانت حاجته الأساسية مشبعة. خاصة حاجته إلى الأمن والطمأنينة، وكلما كانت مشبعة، كلما سعى الفرد إلى مستوى أفضل من الأداء سعيا لتحقيق ذاته.

(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 60)

فالإنسان الآمن يكون في حالة توازن أو توافق أممي، وفي حالة حرمانه من الأمن يكون فريسة للمخاوف مما ينعكس سلبا على مختلف جوانب حياته. الأمر الذي أشار إليه عدس في قوله بأن الأمن النفسي يتضمن وجود التوازن بين الفرد وذاته من ناحية، وبين المحيطين به من ناحية أخرى. فإذا توفرت هذه العلاقات في سلوك الفرد فإنه يميل إلى الاستقرار. وبالتالي يصبح أكثر قابلية للعمل والإنتاج بعيدا عن القلق والاضطراب.

(عدس، 1997، ص 40)

وهو ما تؤكد عليه العديد الدراسات من أن عدم إشباع الحاجات النفسية يؤدي إلى إصابة الفرد بالقلق والاضطراب وعدم الشعور بالسعادة في الحياة، بالإضافة إلى سوء التوافق النفسي.

وفي ذات الصدد يشير محمود أبو النيل في دراسته إلى أن القلق له أثر سيء على إنتاجية الأفراد، فهم أضعف انتباها وأكثر إرهاقا وبالتالي تقل كفاءتهم الإنتاجية. (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 13)

فالقلق المرتفع هو العائق الأساسي لكل إنجاز وأداء، من منطلق أن الأمن النفسي هو حالة نفسية داخلية تمثل معظم حاجاته. وشيوع روح الرضا عن النفس، وتقبل الفرد لنفسه، وشعوره بالإنجاز ومشاركته في الحقيقة في أنشطة تحقق لديه هذا الإحساس. (السيد محمد عبد المجيد، 2004، ص 24)

إذ أن الحاجة إلى الأمن إذا أحبطت عند الرجل تجعله متوجسا هيّابا من كل شيء؛ من الناس و المنافسة و من الإقدام و الابتكار. (جبر محمد جبر، 1996، ص 81)

فالشعور بالقلق النفسي يعد من المهددات الرئيسة للأمن النفسي في حياة الفرد ، والعائق الاساسي لكل النجاح . حيث أن حرمان الفرد من الأمن يجعله فريسة للمخاوف مما ينعكس سلبا على شتى جوانب حياته النفسية والاجتماعية. (أحمد زكي، 2003، ص 30)

وهذا ما يقودنا إلى القول بأن الشعور بالأمن النفسي أو عدم الشعور به يؤثر على سلوك العامل وعلى أدائه لعمله، وهو ما يؤثر على إنتاجية المنظمة. إذ أن نجاح أي مؤسسة عامة كانت أم خاصة يعتمد اعتمادا كلياً على فعالية العنصر البشري ومستوى أدائه لعمله المكلف به. وهو ما أشار إليه الدليم : أن الصحة النفسية الايجابية هي

الأساس في بناء الطمأنينة النفسية التي هي من منطلق الانفتاح على الدنيا والناس والثقة بالذات بعيدا عن الانعزالية والوحدة ، فالأمن النفسي الذي هو احد مظاهر الصحة النفسية وأول مؤشراتها، ويعد من العناصر الحاسمة في استقرار حياة المرء وتحرره من أشكال الخوف والقلق والتوتر ، إذ نجد أن أداء الموظف بمهامه يرتبط بدرجة كبيرة بالحالة النفسية التي يعيشها. فتحسن حالة الموظف النفسية تنعكس إيجابا على أدائه لمهامه وأي ضعف في الحالة النفسية للموظف ينعكس وبصورة مباشرة على الأداء.

(ماجد اللميع هودالسهلي، 2007، ص101)

وقد كشفت نتائج العديد من الدراسات التي تناولت بعضا من أوجه العلاقة المحتملة بين الأداء الوظيفي، والأمن النفسي إلى وجود علاقة ارتباطية مثل دراسة جبر 1993م التي تناولت القيادة الإدارية، وعلاقتها بالأمن النفسي للعاملين، ودراسة التويجري 1995م أثار الأمن الوظيفي على الأجر بوصفه أحد مدخلات الأداء الوظيفي، إضافة إلى العديد من الدراسات.

إلا أن هنالك من العلماء من يرى أن الأداء المنجز هو الذي يحقق له السعادة والراحة التوازن النفسي؛ أي كلما كان الأداء جيدا أو مقبولا كلما شعر الإنسان بالأمن النفسي، فالفرد يستطيع أن يحقق الأمن لنفسه، ويحقق ذاته من خلال إنجازاته، وهو ما أشار إليه ماكلييلاند في نظريته للحاجات أن أشكال السلوك التي يقوم بها الكائن الحي هي التي تحقق له الإشباع، وتمثل مصدر السرور له، إذ أن للأداء الفعال تأثير مباشر على رفاهية وأمن وسلامة المنظمات.

من خلال ما سبق ونظرا للتغيرات الحاصلة في المجتمع الجزائري خاصة في عالم الشغل، والجانب الاقتصادي، والتي أفرزت العديد من المشكلات النفسية على الأفراد بشكل عام، وعالم الشغل بشكل خاص، خاصة قطاع المصالح العمومية، منهم عمال الحماية المدنية؛ فعلى ضوء التحولات الاقتصادية وجدت مؤسسة الحماية المدنية نفسها مجبرة وبقوة على إدخال تغييرات على مستوى أنظمتها التسييرية وهيكلتها القاعدية، إذ أرادت أن تحقق قفزة نوعية، وتضمن الاستمرارية والفعالية. خاصة وأنه يعتبر من القطاعات الأمنية الحيوية التي تضطلع بدور كبير في تحقيق الأمن والحفاظة على سلامة الأشخاص، بحيث تعتبر مؤسسة خدماتية بالدرجة الأولى لها إتصال مباشر بسلامة المواطنين في حياتهم اليومية، ووقايتهم من الحوادث. وهو ما يضيف عليه طابع الخصوصية والحساسية في ذات الوقت، فقد أشارت الدراسات إلى أن عمال الحماية المدنية يتعرضون لمصادر عديدة من الإجهاد التي تؤثر على حالتهم النفسية بشكل مباشر، ومن هذه العوامل والأكثر تأثيرا هي حوادث المرور، الوفيات، الحرائق الواسعة، والحوادث التي تشمل أطفال أو جرحى، دون إغفال العوامل الإدارية أو البنيويّة، ومنه تأتي دراستنا الحالية لمعالجة الإشكال التالي: هل توجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية ويندرج تحت هذا الإشكال التساؤلات التالية :

6. هل توجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية ؟

7. هل توجد فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين ؟

8. هل توجد فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من / 03 سنوات، أكثر

من 03 سنوات)؟

9. هل توجد فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين ؟
10. هل توجد فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من / 03 سنوات، أكث من 03 سنوات)؟

3- الفرضيات:

- 1 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية .
- 2 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين.
- 3 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 03/سنوات، أكثر من 03 سنوات)

- 4 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين
- 5 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 03/سنوات، أكثر من 03 سنوات) .

4 أهداف الدراسة: تهدف دراستنا الحالية إلى ما يلي:

- _ الكشف عما إذا كانت هنالك علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.
- _ معرفة عما إذا كانت هنالك فروق بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي تعزى إلى الحالة الاجتماعية (متزوج /غير متزوج).

- _ الكشف عما إذا كان لاختلاف سنوات الخبرة أثر في إحداث فروق في الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.

5-أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراستنا في نوعية الموضوع الذي نسعى لتناوله والمتمثل في العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية، وذلك لما تحمله من متغيرات مهمة في علم النفس بشكل عام، وعلم النفس العمل والتنظيم بشكل خاص، خاصة في مجال الصحة النفسية للعمال، إذ يعد الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية والاجتماعية للمواطن، إضافة إلى أنه يعد ضرورة من ضرورات التنمية الشاملة للمواطن والوطن، وهو من الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السليم والتوافق المهني والصحة النفسية للفرد. (نجاح السميري، 2010، ص 154)

بحيث يعتبر الأمن النفسي مطلباً أساسياً لكل عامل. ويعد توفيره في المنظمة أمراً مهماً، لتحقيق الفعالية في الأداء والكفاءة الإنتاجية، ومؤشراً دالاً على نجاح المنظمات. إذ لا بد على المسيرين أن يحرصوا على تحقيق الأمن النفسي، قصد تحقيق الاستقرار وخفض التوتر. كما ينبغي أن يكونوا على دراية به من أجل النهوض بالاقتصاد وتحسين الإنتاج، فقد أصبح الأمن النفسي من الموضوعات التي تهتم بها المنظمات بشكل كبير، وتشجع على دراستها في بيئة عملها بهدف التعرف على مدى وجود هذه الظاهرة بين عاملها، لوضع الحلول المناسبة لها. خاصة وأن هذه الظاهرة تؤثر وبشكل مباشر على الأداء الوظيفي، مما ينعكس على إنتاجية المنظمة. ومن هذا المنطلق تسعى المنظمات الى رفع

أداء عاملها من خلال توفير مقومات الأمن النفسي لديهم. حيث أصبح هدف زيادة مستوى الأداء الوظيفي هدفا أساسيا للمنظمات والحكومات خاصة قطاع الحماية المدنية، وذلك لما لها من دور جوهري في الحفاظ على سلامة الناس ووقايتهم من الحوادث والحفاظ على ممتلكاتهم.

6 - المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1. الأمن النفسي: هو شعور العامل في الحماية المدنية بالاستقرار والاطمئنان التحرر من الخوف والقلق، مع إحساسه بالانتماء إلى جماعة صديقة ودودة، غير محبطة، تحقق راحته وتسد حاجاته، وتحقق متطلباته، تساعد على إدراك قدراته، وتجعله أكثر تكيّفا مع الذات، ومع المجتمع الذي يعيش فيه، وهو ما تحدده الدرجة المتحصل عليها في أداة الأمن النفسي المطبقة في الدراسة.

2. الأداء الوظيفي: هو تلك الأعمال والأدوار التي يمارسها العاملون في الحماية المدنية أثناء العمل والتي تسهم في إنجاز الواجبات والتي تبدأ بالقدرات، إدراك المهام الموكّلة إليهم. التي تحقق في الأخير الأهداف الخاصة بمؤسسة الحماية المدنية، وهي كما تدل عليه الدرجة التي يعطيها الفرد في مقياس الأداء الوظيفي المطبق في الدراسة.

3. عمال الحماية المدنية: هم الأشخاص التابعون لقطاع الحماية المدنية بمدينة ورقلة، والذين يعملون في قسم التدخلات وهم ما يطلق عليهم بالأعوان، وذلك لسنة 2013/2012م.

7 - حدود الدراسة:

1 - الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في مؤسسة الحماية المدنية، وتحديدًا بقسم التدخلات بمدينة ورقلة (الوحدة الرئيسية، وحدة عين البيضاء، مركز القصر، مركز بني ثور).

2 - الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة في موسم 2013/2012م.

3 - الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في عينة من عمال الحماية المدنية العاملين في قسم التدخلات أو ما يطلق عليهم بالأعوان.

الفصل الثاني:

الأمن النفسي

- تمهيد.

- 1 مفهوم الأمن.
- 2 مفهوم الأمن النفسي.
- 3 أبعاد الأمن النفسي.
- 4 مكونات الأمن النفسي.
- 5 خصائص الأمن النفسي.
- 6 مهددات الأمن النفسي.
- 7 مهددات الأمن النفسي للعامل.
- 8 أساليب تحقيق الأمن النفسي.
- 9 أساليب تحقيق الأمن النفسي للعامل.
- 10 - الاتجاهات النظرية المفسرة للأمن النفسي.

- ملخص الفصل.

تهديد :

يعتبر مفهوم الشعور بالأمن النفسي من المفاهيم الأصلية في دراسة الصحة النفسية للأفراد، فهو من المكونات الأساسية للشخصية، يمدّها بأنماط من المعايير و السلوكيات والاتجاهات السوية، وأي تهديد لهذا المتغيّر الهام ينتج عنه العديد من المشكلات و الاضطرابات النفسية، لهذا يسعى كل فرد لتحقيق مختلف متطلبات الأمن النفسي من أجل الوصول إلى الطمأنينة والهدوء النفسي، التي تساعد على التوافق مع نفسه ومع الغير. وهذا ما دعا بنا في هذا الفصل إلى محاولة الإحاطة بموضوع الأمن النفسي انطلاقاً من تعريفه، ثم أنواعه، إلى أهم خصائصه وإدراج أبعاده، كما تطرقنا لمهددات الأمن النفسي وانعكاساتها السلوكية سواء فيما يخص الفرد في حياته العامة أو في مجاله العملي، وفي الأخير قمنا بعرض أهم الاتجاهات النظرية المفسرة له.

1 - مفهوم الأمن : قبل التعرض لمفهوم الأمن النفسي، نتعرض هاهنا إلى التفسير اللغوي لمصطلح الأمن، وذلك من خلال ما ورد في المعاجم اللغوية، لننتقل بعدها إلى التفسير الاصطلاحي.

1 1 لغة:

أمنٌ وأماناً و أمانةٌ ومعناه أطمئن والأمن نقيض الخوف، استأمنه أي طلب منه الأمان، والأمان هو الطمأنينة والعهد والحماية. و الأمانة هي الاطمئنان وسكون القلب. وورد في لسان العرب لابن منظور الأم ان والأمانة بمعنى. وقد أمنتُ فأنا أمن، وأمنت غيري من الأمن والأمان. والأمن: ضد الخوف. والأمانة: ضد الخيانة. والإيمان: ضد الكفر. والإيمان: بمعنى التصديق، ضده التكذيب. والأمن نقيض الخوف، أمن فلان يأمن أماناً وأمانةً وأماناً فهو أمن. والأمانة: الأمن. وفي حديث نزول المسيح: " وتقع الأمانة في الأرض.. " ؛ أي الأمن، يريد أن الأرض تمتلئ بالأمن فلا يخاف أحد من الناس والحيوان.

(ابن منظور، دط، ص140)

وفي القاموس المحيط للفيروزآبادي ذكر بلن الأمن ضد الخوف، وأمن كفرح، أماناً وأماناً بفتحهما، وأماناً وأمانةً محرّكتين، وأماناً بالكسر فهو أمن وأمين، ورجل أمانة؛ يأمنه كلُّ أحد في كل شيء، وقد آمنه وأمنه، والأمانة والأمانة ضد الخيانة، وما أحسن أمنك؛ دينك وخلقتك، وأمن به إيماناً صدقه، والإيمان الثقة وإظهار الخضوع وقبول الشريعة، والأمين القوي، والمؤمن والمؤمن ضدّ وصفة الله تعالى، وناقاة أمون وثيقة الخلق.

(الفيروزآبادي، 1979، 4/194)

إضافة إلى أن الأمن النفسي قد ورد في القرآن في مواضع متعددة منها قوله تعالى : ﴿ وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا قَرْيَةً كَانَتْ ءَامِنَةً مُّطْمَئِنَّةً يَأْتِيهَا رِزْقُهَا رَغَدًا مِّن كُلِّ مَكَانٍ فَكَفَرَتْ بِأَنْعُمِ اللَّهِ فَأَذَاقَهَا اللَّهُ لِبَاسَ الْجُوعِ وَالْخَوْفِ بِمَا كَانُوا يَصْنَعُونَ ﴾ [النحل: ١١٢]. وقال تعالى: ﴿ فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ ﴾ [الذّٰى أَطْعَمَهُم مِّن جُوعٍ وَءَامَنَهُم مِّن

خَوْفٍ ﴿٤﴾ قریش: ٣ - ٤. موجهة الدعوة الى الاستقرار بالتوجه الى عبادة الله وحده، الذي أنعم عليهم بإشباع الحاجتين الأهم في حياة الإنسان وهما الحاجة الى الطعام والشراب، والحاجة الى الأمن.

1 2 اصطلاحا:

يعتبر الأمن في أساسه النفسي هو الشعور بالهدوء والطمأنينة، والأعد عن القلق والاضطراب، وهو شعور ضروري لحياة الفرد والمجتمع، ومن أهم أسبابه اطمئنان الفرد على نفسه، وإحساسه بالعطف والمودة ممن يحيطون به. (الربيع، 1996، ص 2)

2 - مفهوم الأمن النفسي:

1 2 مفهوم الأمن النفسي في القواميس والموسوعات:

ورد في قاموس (English Dictionary) بأن الأمن الانفسي هو : " شعور الفرد بالحماية والطمأنينة وعدم التهديد من المخاطر ، كما أنه الحال التي يكون عليها المرء بعد زوال الخطر . وفي ضوء ما تقدم نرى أن الإحساس بالأمن يتضمن الثقة والحماية و الطمأنينة وحاجة الفرد إلى حب الآخرين وكسب رضاهم " .

" حالة يحس فيها المرء بتأمين إرضاء حاجته الانفعالية وخصوصا حاجته إلى أن يكون محبوبا، وهي ضمن الحاجات الانفعالية (النفسية) التي تلح في طلب الإرضاء أكثر من الحاجات العضوية أو البيولوجية ، وأن صحة العقل في أن يشعر الفرد بالأمن الانفعالي في علاقاته مع الأشخاص" . (بدير كريمان، 2004، ص 220)

وفي معجم "علم النفس والتحليل النفسي" يعتبر الامن النفسي: "حالة نفسية داخلية يشعر الفرد من خلالها بالاطمئنان والهدوء، كما تتمثل خارجيا في تحقيق معظم مطالبه، وإشباع معظم حاجاته، وشيوع روح الرضا عن النفس، وتقبل الفرد لنفسه وشعوره بالإنجاز ومشاركته الحقيقية في أنشطة تحقق لديه هذا الإحساس وتدعمه. (شاكر عطية قنديل، ص 1)

2 2 -المفهوم السيكولوجي للأمن النفسي :

يعتبر الأمن النفسي من المفاهيم الحديثة في علم النفس، والذي أطلق عليه كذلك الطمأنينة الانفعالية، الطمأنينة النفسية، الأمن الشخصي، السلم الشخصي، السلم الخاص وغيرها من المصطلحات.

كما ذكر المفكرون والدارسون في تعريف الأمن النفسي تعريفات متعددة، حسب الزاوية التي ينظر من خلالها كل واحد؛ فمنهم من يتناوله من البعد الاجتماعي، ومنهم من ينظر إليه من الجانب الداخلي، فيعتبره مجموعة من الأحاسيس مثل غياب الخوف والقلق والتوتر.

حيث يرى أدلر: أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، يسعى دوماً لإشباع حاجاته النفسية والاجتماعية من خلال تنمية اهتماماته الاجتماعية، وتطوير أسلوب حياته الخاصة، مما يجعله قادراً على التفاعل مع الآخرين، وبالتالي تحقق الحاجة إلى الأمن النفسي والانتماء والحب والصحة.

كما أن ماسلو (Maslow) الذي يعتبر من الأوائل الذين تعرضوا لمفهوم الأمن النفسي عن طريق البحوث الإكلينيكية عرف الأمن النفسي بأنه: "شعور الفرد بأنه محبوب متقبل من الآخرين له مكانة بينهم ، يدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة، يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق".

(عبد الرحمان العيسوي، 1987، ص 30)

ويعرف عبد السلام (1990م) الأمن النفسي بأنه: " شعور الفرد بتقبل الآخرين له وحبهم إياه، وإهم يعاملونه بدفء، وشعوره بالانتماء للجماعة، وأن له دور فيها وإحساسه بالسلامة، وندرة شعوره بالخطر والتهديد والقلق".

(الجميلي، 2001، ص 18)

ويرى جبر محمد جبر (1996م) أن الأمن النفسي " مرتبط بالحالة البدنية والعلاقات الاجتماعية للفرد ومدى إشباع الدوافع الأولية والثانوية، ويصنف الأمن النفسي في مكونين أحدهما داخلي يتمثل في عملية التوافق مع الذات، والأخر خارجي يظهر في عملية التكيف الاجتماعي والتفاعل مع الآخرين "

(خويطر وفاء، 2010، ص 14)

وهكذا نرى أن العلماء السابقين أكدوا أهمية البعد الاجتماعي في الأمن النفسي للفرد. فهم يرون أن أمن الفرد ينبع من شعوره بأنه يستطيع الإبقاء على علاقات مشبعة ومتزنة مع الناس ذوي الأهمية الانفعالية، حيث يرتبط الأمن النفسي بمدى تحقيق التكيف والسعادة في ميادين العمل والمجتمع.

إلا أن هناك من يعرف الأمن النفسي من خلال الجانب الداخلي على أنه: " شعور الفرد بالاستقرار والتحرر من الخوف والقلق، لتحقيق متطلباته ومساعدته على إدراك قدراته وجعله أكثر تكيفاً"

(عادل، 2004، ص 24)

وهو ما يؤكده الحارث عبد الحميد حسن بأنه: " هو الطمأنينة النفسية والانفعالية، وهو حالة يكون فيها إشباع الحاجات مضموناً وغير معرض للخطر. و الأمن النفسي مركّب من اطمئنان الذات والثقة بها، مع الانتماء إلى جماعة آمنة".

(الحارث وغسان، 2006، ص 145)

أما الدسوقي فيعرفه بأنه حالة يحس فيها الفرد بالسلامة والأمن وعدم التخوف، ويكون فيها إشباع الحاجات وإرضاءها مكفولاً، وهو اتجاه مركّب من تملك النفس بالثقة، والتيقن من أن المرء ينتمي إلى جماعات إنسانية لها قيمة.

أما رايف (Ryff) فقد وضع نموذجاً نظرياً شاملاً ومتعدد الجوانب لمفهوم الأمن النفسي يتكون من ستة عناصر أساسية تشكل مفهوم الأمن النفسي وهي:

1. العلاقة الإيجابية مع الآخرين: تتمثل في قدرة الفرد على إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين ، تتسم بالثقة والاحترام والدفء والحب.
 2. الاستقلالية: تتمثل في اعتراف الفرد على نفسه ، وتنظيم سلوكه وتقييم ذاته ، من خلال معايير محددة يضعها لنفسه.
 3. السيطرة على البيئة الذاتية: وتتمثل في قدرة الفرد على إدارة بيئته ، واستغلال الفرص الجيدة الموجودة في بيئته للاستفادة منها.
 4. الحياة ذات أهداف: تتمثل في أن يضع الفرد لنفسه أهدافاً محددةً وواضحة يسعى إلى تحقيقها.
 5. التطور الذاتي: وتتمثل في إدراك الفرد لقدراته وإمكانياته والسعي نحو تطويرها مع تطور الزمن.
 6. تقبل الذات : ويتمثل في نظرة الفرد لذاته نظرة إيجابية والشعور بقيمة وأهمية الحياة.
- إن عدم وجود هذه العناصر أو تدهورها يعتبر مؤشراً على عدم الشعور بالأمن.

(باشماخ، 2000، ص 11-12)

من خلال التعاريف التي تناولت الأمن النفسي والتي تم عرضها نستنتج أن كل واحد من هؤلاء الذين عرفوه ركز على مؤشرات معينة يجب أن تتوفر في الفرد حتى نطلق عليه أننا نفسياً وهذه المؤشرات هي:

- الحب والتقبل من طرف الآخر و الانتماء إلى الجماعة.
- إدراكه بأن بيئته صديقة وودودة وغير محبطة.
- الشعور بالاستقرار والتحرر من الخوف والقلق وخطر التهديد وإحساسه بالسلامة.
- إدراكه لقدرته وجعله أكثر تكيفاً.
- تقبل الذات والعلاقة الإيجابية مع الآخرين والتطور الذاتي .

يتحدّد لنا مما سبق أن أبعاد الأمن النفسي التي هي عبارة عن مؤشرات، إذا توفرت في الفرد فإنها تدل على أنه شخص يتحقق لديه الأمن النفسي، وهي ما سيتم ذكره في العنصر الموالي.

3 - أبعاد الأمن النفسي :

الأمن النفسي هو نتاج لعوامل مختلفة منها داخلية مرتبطة بشخصية الفرد الداخلية بطبيعته وتكوينه ونموه، وعوامل أخرى خارجية ذات علاقة بالعوامل الثقافية والتنشئة الاجتماعية والجماعة التي يعيش وسطها، إذ أن الجهاز

النفسي يستخدم العمليات الدفاعية لخفض التوتر، وتحقيق تقدير الذات والشعور بالأمان، كما أن الفرد يجد أمنه النفسي في انضمامه إلى جماعة تشعره بهذا الأمن؛ إذ أن الفرد القلق يجد الراحة النفسية والأمن في صحبة الآخرين، فهو يحتاج إليهم ليكونوا بجواره عندما يقابله خطر. (علي سعد، 1999، ص 23)

ومن خلال ما سبق يمكن نشير إلى أن الأمن النفسي لدى الأفراد يشتمل على أبعاد أساسية أولية وهي:

- الحب والتقبل من طرف الآخرين و الانتماء إلى الجماعة؛ حيث لا يستطيع الفرد الشعور بالطمأنينة إلا من خلال التوازن العاطفي الذي يؤمن له في المستقبل وحدته المتكاملة، وعلاقات المودة والرحمة من الآخرين الذين يعيش وسطهم.
- إدراك البيئة بأنها صديقة ودودة غير محبطة؛ أي الشعور بالانتماء إلى الجماعة والمكانة فيها. إذ أن المرء في حاجة إلى أن يشعر بأنه ينظم إلى مجموعة تربطه ليفهم مصالح مشتركة تدفعه ليأخذ ويعطي، وإلى أن يلتمس منهم الحماية والمساعدة، كما أنه في حاجة إلى أن يمد غيره بهذه الأشياء في بعض الأحيان.
- الشعور بالاستقرار والتحرر من الخوف والقلق وخطر التهديد: أي الشعور بالسلامة والسلام وندرة مشاعر التهديد والقلق، إذ انه من اشد الأجواء تأثيرا في إيجاد صعوبة في التكيف وتوفير الطمأنينة والراحة.

(الحارث وغسان، 2006، ص 146)

وينتج عن هذه الأبعاد الأساسية أبعاد ثانوية وهي:

- الثقة في الآخرين وحبهم (الارتياح عند الاتصال بهم وحسن التعامل معهم ، وكثرة الأصدقاء) حيث يشعر بالعدل والكرامة فيستطيع العيش بأخوة و صداقة .
- وإدراك البشر بصفاتهم الخيرة من حيث الجوهر و بصفتهم ودودين.
- مشاعر الصداقة والألفة نحو الآخرين من حيث التسامح وقلة العدوانية، ومشاعر المودة وحسن التعامل مع الآخرين.
- التفاؤل وتوقع الخير والأمل والاطمئنان إلى المستقبل.
- الشعور بالهدوء والارتياح والاستقرار الانفعالي والخلو من الصراعات إدراك العالم والحياة كبيئة سارة ودافئة.
- الانطلاق والتحرر والتمركز حول الآخرين إلى جانب الذات وشعوره بالانتماء للجماعة والمكانة فيها.
- الشعور بالمسؤولية الاجتماعية وممارستها.
- الشعور بالكفاءة والقدرة على حل المشكلات، وتملك زمام الأمور، وتحقيق النجاح.
- تقبل الذات والتسامح معها والثقة في النفس والشعور بالنعف والفائدة في الحياة
- المواجهة الواقعية للأمور وعدم الهروب.
- الخلو النسبي من الاضطراب النفسي والشعور بالسواء والتوافق النفسي والصحة النفسية.

(مي بنت كامل بن محمد بن بقري، 2009، ص114)

إضافة إلى تعدد الأبعاد التي تضمّنها الأمن النفسي ، فإن ذلك يتطلب المرونة والدقة في الحكم على الشخص إذا كان آمنا نفسيا أم لا؛ إذ ليس بالضرورة أن تأخذ كل هاته الأبعاد على مستوى واحد ، بل يمكن أن تتفاوت في الشخص الواحد، أو من فرد لآخر . على اعتبار أن اختلاف الشخصيات بطبيعتها بين الأفراد ، و اختلاف البيئات التي ينتمون إليها، قد تجعلهم يختلفون في طبع استجاباتهم للمواقف ومعطيات العالم الخارجي كلُّ بكيفية معينة . من أجل ذلك يجب أن تأخذ هاته الأبعاد بشكل دقيق، والتي يمكن تلخيصها في المكونات التالية:

4 - مكونات الأمن النفسي:

إن تحقيق الأمن النفسي يعتمد على مجموعة من المكونات باجتماعها وتوفرها في البيئة نحقق للأفراد الأمن والطمأنينة النفسية وهي كالتالي:

أ. **الأمن الاجتماعي** : وهو إحساس الفرد والجماعة البشرية بإشباع دوافعها العضوية والنفسية، وأعلى قيمتها دافع الأمن بمظهره المادي والنفسي، والمتمثلين في اطمئنان المجتمع إلى زوال ما يهدد مظاهر هذا الدافع المادي، كالكسبون الدائم المستقر، والرزق الجاري والتوافق مع الغير، والدوافع النفسية والمتمثلة في الاعتراف بالفرد ودوره ومكانته فيه. كما أن الأمن الاجتماعي يعني توفير الحماية والاطمئنان والأمان لأفراد المجتمع من خطر قد تحقق أو من المتوقع حدوثه، بمعنى سد الحاجات الإنسانية التي يحتاجها الفرد ليحيا حياة مطمئنة سعيدة في المجتمع.

(مترل عسران، 2004، ص 46)

ب. **الأمن الجسمي**: حيث يشير إلى مدى إشباع الفرد لحاجاته البدنية ، ويكون الاهتمام بالحاجات الجسمية عن طريق الاهتمام بالناحية الجسدية وعدم التعرض للأذى البدني . إذ أن الفرد يسعى جاهدا للحفاظ على حياته وإشباع حاجاته الأولية من طعام وشراب وإخراج ، وإشباع الرغبات الجنسية والنأي بنفسه بعيدا عن مواطن الخطر ، ودرء الخطر كلما أمكن ذلك أو التخلص من آثاره .

ج . **الأمن الفكري والعقائدي**: وهو أن يؤمن الفرد على فكره وعقيدته، على أن يتم قهره على ما يخالف ما يعتقد، وأن حرية التدين تحكم كل مقومات المجتمع المسلم، إلا أن هناك مطلبا يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند الحديث عن حرية التدين في المجتمع المسلم، وهي أن كل دين غير دين الإسلام مكفول لأتباعه حرية ممارسة عقائدهم، شريطة ألا يناصروا أحداً على المسلمين ولا يحاربوا المسلمين في عقيدتهم. (بوقري مي، 2009، ص 96)

ومن خلال تعرضنا لمكونات الأمن النفسي الاجتماعية، والجسمية، الفكرية العقائدية، يتبين لنا أن هنالك خصائص تميز الأمن النفسي بين الأفراد، هذه الخصائص هي ما سوف يتم تناوله في العنصر الموالي.

5 خصائص الأمن النفسي:

تناولت البحوث والدراسات الأمن النفسي من جوانب متعددة وأظهرت نتائج عينة من تلك البحوث والدراسات أهم خصائص الأمن النفسي على النحو التالي:

- يتحدد الأمن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية ، وحسن أساليبها من تسامح وديموقراطية ، وتقبل وحب . ويرتبط بالتفاعل الاجتماعي الناجح، والخبرات، والمواقف الاجتماعية، والبيئة المتوافقة.

(حامد عبد السلام زهران, 2002, ص1)

- يؤثر الأمن النفسي تأثيرا حسنا على التحصيل الدراسي للطلبة ، وفي الانجاز بصفة عامة. لوجان جرين (Green 1981)

- المتعلمون والمثقفون أكثر أمنا من الجهلة والأميين (Goshi. 1985)

- يرتبط شعور الوالدين بالأمن في شيخوختهم بوجود الأولاد البررة.

- الآمنون نفسيا أعلى في الابتكار من غير الآمنين. (Rastog & Nathawat .1981)

ومن هنا نرى أن هناك خصائص مميزة للأمن النفسي تساهم في إظهار أهم النقاط الموجودة فيه.

(مي بنت كامل بن محمد بن بقري، 2009، ص95)

6 -مهددات الأمن النفسي:

يعتبر الأمن النفسي من المفاهيم المعقدة لتأثره بالمتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية ذات الرتم السريع، فدرجة إحساس وشعور الفرد بالأمن النفسي ذات علاقة ارتباطيه بذاته، وعلاقاته وأسلوب حياته، ومدى إشباع حاجاته الأساسية أو الاجتماعية أو النفسية، إذ أن ما يهدد الأمن النفسي هو كل ما من شأنه أن يكون نتيجة لحالة الشعور بالنبذ وعدم التقبل والمحبة العزلة، الوحدة والشعور الدائم بالخوف والقلق و التهديد الدائم بالخطر، ولكن من دون أن نغفل عن طبيعة ذلك المهدد ودرجة تأثيره على الفرد. إذ تتطلب مراحل نموه حاجته الماسّة للأمن النفسي. ومن جملة العوامل المهددة للأمن النفسي نذكر ما يلي:

1 -الخطر أو التهديد بالخطر: مما يثير الخوف لدى الفرد ويجعله أكثر حاجة إلى الشعور بالأمن ، ثم إن إحساسه بالخطر والتهديد. يتضمن الخوف على نفسه وماله ودينه ومستقبله، كما يتضمن أيضا الخوف على الأشياء التي يجيها وتحمل قيمة بالنسبة إليه.

(خويطر وفاء، 2010، ص 33)

2 -عوامل جسمية: الأمراض الخطيرة مثل السرطان وأمراض القلب، وما يصاحبها في كثير من الأحيان من توتر وقلق مرتفع واكتئاب وشعور عام بعدم الأمن.

3 -العوامل الاقتصادية: من المسلم به أن المستوى الاقتصادي المنخفض يهدد حياة الأفراد، حيث أن قلة الدخل الشهري تخلق لدى الأفراد مشاعر عدم الاطمئنان في إشباع حاجاتهم المعيشية ورغباتهم الذاتية.

4 -عوامل اجتماعية: للفرد حاجات لا بد من إشباعها ليكون متوافقا. إلا أن إشباعها لا بد أن يكون بصورة اجتماعية. ولا شك أن الظروف الاجتماعية والأسرية كالتفكك الأسري، والظروف الاقتصادية السيئة والتغيرات السريعة تمثل عوامل لسوء التوافق.

5 -العوامل الأسرية: قد يتعرض الطفل منذ طفولته إلى عقبات خارجة عن نطاق إرادته يمكن أن تعيقه في تحقيق الأمن النفسي، إذ تعتبر هذه العقبات مهددات يمكنها أن تثر بشكل فوري أو بعدي على النمو النفسي للطفل ، فالأسرة هي المحيط الأول الذي تحدد عن طريقه معالم شخصيته، والأولى من حيث درجة التأثير عليه بشكل مباشر وهي تظهر في:

5 1 -التعلق وقلق الانفصال: يبدأ تعلق الطفل بأمه ما بين الشهر السادس والتاسع من عمره . والتعلق بالأم في هذه الفترة هو مرحلة هامة في حياة الطفل ، من حيث نموه النفسي والاجتماعي، وإن أي انفصال يحدث في هذه المرحلة الحرجة من حياة الطفل يجرمه من الشعور بالأمن والاستقرار مما يعبر عنه الطفل بقلق الانفصال.

(فيصل ، 1997، ص 28)

5 2 -الأساليب التربوية الخاطئة: وهي التي يعتمدها الوالدين تجاه الأبناء ، والتي تتخذ عدة مظاهر منها التسبب، الإهمال من طرف الوالدين، النقد الزائد، عدم الثبات في المعاملة، التدليل والحماية المبالغة، حيث أن للأمن النفسي عناصر أساسية تتمثل في المحبة والقبول والاستقرار وهذه العناصر توفرها الأسرة ، إذ يمكن أن تفتقر هذه الأعمدة الأساسية وتضعف وتتهاوى، وهكذا يغيب الأمن النفسي لأنه ركن أساسي من أركان الصحة النفسية للأسرة والطفل، إذ لا يستمد هذه الحاجات إلا من خلال الإتحاد بين والديه والتفاهم والعمل المشترك من أجل سعادته .

(سلمان، 2004، ص 148)

5 3 -العوامل الثقافية والتنشئة الاجتماعية المضطربة:

إن العوامل المحيطة بالفرد في وسطه الاجتماعي كاضطراب العوامل الثقافية ، وشيوع أنماط غير سوية من أساليب التنشئة الاجتماعية، سرعان ما تتحول مستقبلا إلى تناقضات وصراعات تهدد الفرد في حالة مواجهته لها ، أو الانتقال إلى بيئات أخرى مختلفة في أنماط بنائها ، فيحدث خلل في سلم إشباع الحاجات ، وطرق إشباعها في أوقات الأزمات والتغير الاجتماعي و اضطراب القيم، إذ إن شيوع قيم وثقافة التطرف والعنف والتعصب والعدوان تؤدي إلى خلل في الأمن النفسي للفرد والمجتمع، وتشيع حالة من الخوف والتهديد المستمر للوجود ويخلق ردود أفعال مضادة تقود إلى عدم الاستقرار والتحرر.

(الحارث وغسان، 2006، ص 175)

6 -التغير في القيم:

تشير القيم إلى معتقدات الفرد التي يؤمن بها. فإذا حدث تغير في أشكال السلوك التي يتم اختيارها لإشباع الحاجة للأمن، فإن الفرد يتبنى قيما تعمل على تبرير السلوك غير المقبول اجتماعيا وشخصيا، كأن يفسر العدوان على أنه دفاع عن النفس. (السهلي ماجد، 2007، ص 34)

إذ أن القيم تشير إلى الإيديولوجية، فالقيم ما هي إلا انعكاس للأسلوب الذي يفكر به الأشخاص في ثقافة معينة، وكذلك تحدد القيم أشكال الأسلوب غير المرغوب فيه ، فإذا حدث تغير في أشكال الأسلوب التي يتم اختيارها لإشباع الحاجة للأمن النفسي، فإن الفرد يتبنى قيما تعمل على تبرير السلوك غير المقبول اجتماعيا وشخصيا، ويحدث التغير في القيم، عندما يتعرض الأفراد لمواقف الفشل والإحباط والضغط الشديدة التي يقع فيها الأفراد تحت ظروف عصبية، وكذلك يحدث التغير في القيم لدى الأفراد والجماعات نتيجة التغير الاجتماعي.

(جمال الخطيب وآخرون، 2007، ص 44)

7 -الحروب والخلافات: إن وقوع الحروب والخلافات تؤدي إلى إحداث تغيرات اقتصادية واجتماعية، منها تفكك العلاقات الاجتماعية وارتباك الأوضاع الاقتصادية، مما يترتب عليه نشوء حاجات جديدة لأفراد المجتمع، وهذه التغيرات تكون نتيجة لشعور الفرد بالخوف وعدم المقدرة على سد حاجاته الأساسية وفقدان الأمن، مما يجعل الفرد يغير من قيمه ومبادئه في سبيل إزالة ما يهدد بقاءه. إذ يعد الأمن من الحاجات النادرة والمعدومة في حالة الحروب، لهذا نلاحظ توترا وحللا على التسلسل الهرمي للحاجات الذي وضعه ماسلو والذي اقترح فيه الحاجات الضرورية لبقاء الإنسان على قيد الحياة، على غرار الحاجات الفسيولوجية. (آمال عيد، 2009، ص 162)

8 -ضعف الوعي الديني: يعد انخفاض مستوى الوعي الديني من السبل التي تعوق وتهدد الأمن النفسي للفرد والمجتمع، وهناك علاقة بين الإيمان بالله والأمن النفسي، وذلك أن مستوى التدين يرتبط إيجابا بشعور الفرد بالرضا الوظيفي والإنتاجية في مجال عمله.

9 -عوامل نفسية: بالرغم من أن الأمن يعتبر خاصية نفسية، إلا أن ذلك لا يعني عدم تأثرها بالمتغيرات النفسية الأخرى؛ إذ أن هنالك عوامل نفسية كثيرة يمكن أن تساعد على التوافق الحسن أو تزيد من حدة سوء التوافق وعدم الإحساس بالأمن، فالاضطرابات النفسية عوامل ومظاهر سوء التوافق، كما تعتبر عوامل مساعدة على إحداثه نذكر منها على سبيل المثال:

-الانفعالات الشديدة وغير المناسبة للموقف، حيث يكون لهذه الانفعالات غير المتوازنة أثرها السيئ من الناحية الجسمية والنفسية والاجتماعية.

عدم فهم المرء لذاته أو التقدير السالب للذات: حيث أن ضعف مشاعر الكفاية يمكن أن يكون سببا لعدم الإحساس بالأمن، كما يمكن أن يعوق قدرة الفرد على تحديد أهداف مناسبة، مما يعني الفشل في تحقيق هذه الأهداف. وهذا مما يمكن أن يضاعف عدم الإحساس بالأمن والتعرض لمزيد من الاضطرابات.

10 - صراع الدور: يلعب الفرد أدورا متعددة تبعا لما يتوقعه المجتمع، وقد يلعب دورين متصارعين في آن واحد مما يؤدي إلى سوء التوافق، ومن ثم عدم الإحساس بالأمن إذ لم يستطع التنسيق بين هذه الأدوار ويحقق الانسجام بينها. (جميل حسن الطهراوي، 2010)

من خلال ما سبق يتضح لنا أنه لا يمكن حصر مهددات الأمن النفسي في مجال واحد إما ثقافي أو أسري أو تغيير في القيم، لأن ذلك قد يضيّق مدى مصداقية البحث في إشكالية الأمن النفسي في حد ذاته فيكفي فعالية مهدد واحد ليحدث الخلل في سلوك ونفسية الفرد. لأن كل ما من شأنه أن يؤثر على شخصيته سيحدث أثر سلبي أو إيجابي بحسب طبيعة ذلك التأثير، وبحسب الكيفية التي يستجيب بها الفرد. (السهلي ماجد، 2007، ص 34)

إن فقد الأمن النفسي يشكل خطراً على مستوى المجتمع حينما يتعرض لعوامل ضغط متنوعة، ويزداد هذا الخطر في ظروف الحروب والكوارث والانهيارات في منظومة القيم والجوانب الاقتصادية والسياسية، ومن ثم فإنه يخرق نظام الأمن النفسي والاجتماعي، فلم يستدعي الكثير من الممارسات الشاذة والمنحرفة وغير المهرة تحت مسميات متعددة. لذا وجب على جميع الأطراف الفاعلة في المجتمع بمختلف أطرافه وشرائحه السعي لتفصيل الأمن النفسي في المجتمع، وإزالة مهدداته قبل أن يتحول إلى بركان لا يعرف أحد متى ينفجر، وماذا سيدمر في طريقه المجهول. وخاصة في الجانب الاقتصادي للبلاد وما يتعلق بالعامل وظروف العمل التي يعيشها في وسط المنظمة، والتي تهدد أمنه وشعوره بالاستقرار، ومن ثم على إنتاجية المنظمات العاملين بها، وهو ما سوف يتم تناوله في العنصر الموالي.

7- مهددات الأمن النفسي للعامل :

يعاني العاملون في معظم المنظمات من أنواع كثيرة من الضغوط، تكون ناتجة عن أسباب كثيرة منها ما يرجع الى ظروف العاملين أنفسهم، ومنها ما يعود الى المنظمات التي يعملون بها، هذه الضغوط التي قد تترك آثارا سلبية على الفرد، مثل ارتفاع نسبة القلق والتوتر، و انخفاض مستوى الأمن النفسي للعامل، والذي بدوره يؤدي الى تدني مستوى الأداء الذي يعد مطلباً جوهرياً وضرورياً لأي مؤسسة، وفي ما يلي عرض لأهم العوامل التي تهدد أمنه النفسي:

أ - العوامل التي تعود للمنظمة : أو ما يطلق عليها بالمسببات التنظيمية

1- المكنتة والأتمتة: يرى العلماء أن ظاهرة عدم شعور العمال بالأمن ظهرت نتيجة الثورة التكنولوجية، وهذا نتيجة للأتمتة، وسيطرة الآلة و الأجهزة كالحاسوب الالكتروني على العمل اليومي وكأنه مهدد للعلاقات الأساسية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية.

كما أن تكيف الفرد العامل مع الآلة التي يشتغل بها سيجعل الفرد يعيش براحة نفسية أثناء تأدية العمل وترداد طاقته الإنتاجية. (حكمت جميل، 1989، ص 143)

2 – الخلل في تقارير كفاية الأداء: إن تقارير كفاية أو تقييم الأداء السنوية إذا افتقرت إلى الأسس الموضوعية فإنها تقود الموظف إلى عدم الشعور بالأمان، ويكون ذلك بالاعتماد في الغالب على تقديرات فردية من جانب الرؤساء المتخصصين، مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية، مما يؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين و الإدارة.

3 – ضعف الفعالية الإدارية: إن عدم فعالية الإدارة يؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها، عل اعتبار أن قناعة الفرد بكون الإدارة ترعاه من كل الأوجه، مثل تأمين النقل و السكن والأجور الجيدة، وما إلى ذلك من حقوق منصوص عليها في قانون العمل تجعله يعمل بكل طاقة للحفاظ على المنظمة التي يعمل بها.

4 – ضعف نظام الحوافز: إن عدم وضوح نظام الحوافز، أو خضوعه للمجاملات، أو العلاقات الشخصية بين الموظفين، والقيادة العليا، يعتبر من أهم العوامل المؤدية لعدم شعور الموظف بالأمن الوظيفي، وأن الجهود التي يقوم بها ليست محل اهتمام المسؤول.

5 – الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات: إن من أخطر الآثار السلبية في مواقع العمل والاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وعدم نقلها للعاملين، ووجود بعض القيادات والمشرفين و العاملين، وأصحاب الخبرات الطويلة في العمل ممن يحتفظون بمعلوماتهم ولا يقومون بدورهم التدريبي لمن يعملون معهم، يؤدي بالعمال الجدد إلى عدم امتلاكهم للإمكانيات التسييرية، ومن ثم ارتفاع نسبة التوتر.

6 – سعة حجم المنظمة: إن سعة حجم المنظمة يؤدي إلى آثار سلبية على العاملين بها، ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة.

7 – عدم استخدام عوامل التحفيز: من أهم مظاهر الالتزام هو اندفاع العاملين، الذي يعد مظهرا حيويا من مظاهر العمل الجيد لتحقيق الاهداف من قبل إدارة المؤسسة، وعندما تنحرف الأمور عن مسارها الطبيعي في العمل يتخذ بعض العاملين في الغالب مواقف وردود أفعال تدل على سخطهم واستيائهم. فضلا عن التهكم والسخرية مما يدل على إحباط معنوياتهم.

8 – عدم وضوح دور الفرد: يتعرض العمال لعدد كبير من المواقف داخل المنظمة التي يعملون بها، وهذه المواقف هي التي تدفعهم إلى اتخاذ موقف ما. خاصة إذا ما تضمنت تهديدا حقيقيا بالنسبة لوجودهم أو سعادتهم المادية والمعنوية. فإذا شعر العامل أن دوره في المنظمة التي يعمل بها ليس واضحا، فإن ذلك من شأنه أن يُعرض العامل لمجموعة من المثيرات الإنفعالية مثل الخوف والقلق والتوتر والغضب والضييق.

9 – المنافسة بين العاملين: إن المنافسة بين العاملين في المنظمة الواحدة تأتي غالبا في صالح العمل طالما لم تتجاوز المنافسة القواعد الصحيحة، والتي تتمثل في بذل الجهد في العمل للحصول على أكثر استفادة مادية ومعنوية ممكنة في

المنظمة، أمّا إذا خرجت المنافسة بين العاملين عن هذه القواعد فإن ذلك قد يدفع العاملين الذين يجيدون العمل فقط لليأس من الوصول الى المكاسب التي يريدونها ومن ثم تنخفض معدلات أدائهم.

إضافة إلى نقص الإحترام من قبل الزملاء، التسريح من العمل، ضعف السيطرة على الوظيفة، الإفتقار الى المشاركة في صناعة القرارات، المستقبل الوظيفي و الظروف المادية للعمل... الخ. (خلف سليمان الرواشدة، 2007، ص 81)

ب — **عوامل تعود إلى الفرد** : تشير الدراسات إلى أن المرض النفسي وسوء الحالة النفسية للعامل تظهر نتيجة لعدم ملائمة العمل له بسبب العمر أو الجنس أو القابلية الجسمية أو القدرة العلمية أو الخلفية الاجتماعية، أو عند عدم وجود الرغبة الشخصية في العمل.

و يمكن أن نشير الى بعض من هذه العوامل:

- 1 — الخوف: يعرف ثوب كارثر الخوف بأنه "انفعال تثبته مواقف الخطرة أو المندرة بالخطر و التي يصعب على المرء مواجهتها". إذ أن شعور العاملين بالخوف يؤدي حتما الى محاولتهم الهرب من تلك المشاعر والانفعالات مما يؤدي الى تشتت الجهود المبذولة، ومنه الى عدم الشعور بالأمن الوظيفي.
- 2 — نقص الكفاءة: إن نقص كفاءة العاملين من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، ونتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين قد يلجئون إلى الغياب عن العمل، والانصراف قبل نهاية الدوام وذلك بسبب خوفهم الدائم من عدم امتلاكهم للقدرات والإمكانيات اللازمة.
- 3 — سوء التوافق والتكيف: إن سوء التوافق وعدم تكيف العامل مع المنظمة التي يعمل بها من شأنه أن يؤدي إلى شعوره بأنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة. ومن ثم يترأى له أن المشكلات التي يعاني منها سببها المنظمة، ونتيجة لذلك يبحث العامل عن البدائل التي يقوم بتفريغ مشاكله النفسية فيها.
- 4 — عدم التخصص في العمل: إن تنمية الموارد البشرية يتم عن طريق التوسّع في التعليم والتدريب. ومن ثم توفير عدد من المختصين في مجالات العمل المختلفة، وتكمن المشكلة في عدم الاستخدام الأمثل لهذه التخصصات، وذلك بوضعها في مجالات عمل تختلف تماما عن تخصصها مما يقلل من أداء المتخصص في العمل الذي أسند إليه في مجال تخصصه.

(شعيل بن بجيت المطرفي، 2005، ص 47)

وهكذا فإن صحة الفرد بشكل عام ذات تأثير مباشر على قدرته العملية وكفاءته الإنتاجية، لهذا يجب على المنظمات الأخذ بعين الاعتبار القدرة البدنية والعقلية والنفسية والاجتماعية للعامل ليكون صالحا لذلك الموقع من العمل.

8 — أساليب تحقيق الأمن النفسي:

يلجأ الفرد لأجل تحقيق الأمن النفسي إلى ما يسمى بعمليات الأمن النفسي وهي أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض الضغط والكره والتوتر، والإجهاد أو التخلص منه، وتحقيق تقدير الذات والشعور بالأمان ويجد الفرد أمنه النفسي في انضمامه إلى مجموعة تشعره بهذا الأمن.

(بوقري مي، 2009، ص 99)

فإنسان يولد وهو مزود بمجموعة من الدوافع منها الفطرية ، والتي تمتلك وظيفة الحفاظ على حياة الكائن البشري، وحمایته من هذه الأخطار ومن هذه الدوافع على سبيل المثال ، (دافع الجوع والعطش والدافع الجنسي ودافع الحاجة إلى الهواء والحفاظ على حرارة الجسم والتخلص من التعب وتجنب الألم... الخ) ، كما ويكتسبها من خلال عملية التنشئة الاجتماعية أو عن طريق ملاحظة مجموعة من الدوافع تطلق عليها تسمية الدوافع الثانوية ، وهي دوافع يختص بها الإنسان دون غيره من الكائنات الحية ومن بينها : الحاجة إلى الحب والاحترام والتقدير والأمن والانجاز واللعب والاستقلالية والتخلص من التوتّر ولتحقيق الأمن النفسي يتعين على الفرد مايلي:

- إشباع الحاجات الأولية للفرد: تعد أساسا في تحقيق الأمن والطمأنينة النفسية ، وهو ما أكدت عليه النظريات النفسية والتصور الإسلامي حيث تضعته في المرتبة الأولى من حاجيات الإنسان التي لا حياة له بدونها.
- الثقة بالنفس والتي تعد أهم ما يدعم شعور الفرد بالأمن والعكس صحيح ؛ باعتبار أن أحد أسباب فقد الشعور بالأمن والاضطرابات الشخصية هو فقدان الثقة بالنفس.
- تقدير الذات وتطويرها وهو أسلوب يقوم على أن للفرد قدراته ، ويعتمد عليها عند الأزمات ، ثم يقوم بتطوير الذات، عن طريق العمل على إكسابها مهارات وخبرات جديدة تعينه على مواجهة الصعوبات التي تتجدد في الحياة.
- الاعتراف بالنقص وعدم الكمال: حيث أن وعي الفرد بعدم بلوغه الكمال يجعله يفهم طبيعة قدراته وضعفها ، وبالتالي فإنه يقوم باستغلال تلك القدرات بالشكل المناسب دون القيام بإهدارها من غير فائدة حتى لا يخسرهما عندما يكون في أمس الحاجة إليها ، ومن هنا فإنه يسعى إلى سد ما لديه من نقائص عن طريق التعاون مع الآخرين ، وهذا يشعره بالأمن لأن ذلك يجعله يؤمن بأنه لا يستطيع مواجهة الأخطار وحده دون مساعدة الآخرين والتعاون معهم.
- معرفة حقيقة الواقع: وهذا يقع على عاتق المجتمع ، وله الدور الكبير في توفيره وخاصة في الحياة المعاصرة . التي أصبح الفرد فيها يعتمد على وسائل الإعلام في معرفة الحقائق المختلفة، وتظهر أهمية الأسلوب في حالة الحروب حيث أن الأفراد الذين يعرفون حقيقة ما جرى حولهم تجعلهم أكثر صلابة في مواجهة أزمات الحروب ، على عكس الأفراد المضللون الذين لا يعرفون ما يحدث حولهم.

(الصنيع، 1995، ص70)

- العمل على كسب رضا الناس وحبهم ومساندتهم الاجتماعية: حيث يجد من يرجع إليه عند الحاجة، كما أن للمجتمع دور في تقديم الخدمات التي تضمن للفرد الأمن عن طريق المساواة في المعاملة لأن العدل أساس الأمن.

(خويطر وفاء، 2010، ص 38)

- الأسرة السعيدة التي تقوم من خلال العلاقة الزوجية المبنية على الحب والمودة والتعاون، والتآزر بين الزوجين في بناء الحياة واقتسام حظوظهما في بلوغ الكمال الإنساني، فبالزواج الشرعي ينضج تفكير كل من المرأة والرجل، ويكتمل دينهما وخلقهما وتستقر نفسيهما في ذلك الحصن الذي يجدان فيه الحماية والستر والإشباع العفيف لحاجتهما بالأمن والطمأنينة النفسية.

(مرسي كمال، 1995، ص 38)

والمناخ الأسري مناسب لنمو الأفراد نموا سليما، بمعنى أن يشعر الأبناء بأنهم محبوبون كأفراد ومرغوب فيهم لذاتهم، وأنهم موضع حب واعتزاز الآخرين. وتظهر هذه الحاجة مبكرة في تنشئته، فالذي يقوم بإشباعها خير قيام هما الوالدان، وهذه الحاجة ناشئة عن حياة الأسر العادية التي تخلق هذا الشعور بالحب وتعهده بالنماء، وهذا الأمان شرط أساسي لانتظام حياة الطفل النفسية، واستقرار مشاعره الاجتماعية ويعمل المناخ الأسري على تدعيم إشباع هذه حاجة الطفل إذا كان مناخا صحيا، يسوده الحب والمودة والعطف والتقدير والاحترام والتعاون والتضحية، بينما يضطرب إشباع هذه الحاجة في المناخ الأسري المضطرب المشحون بالخوف والقلق والاضطراب والصراع.

(خليل محمد، 2000، ص 15)

● التوافق المهني والمدرسي والانتماء يزيد الشعور بالأمن النفسي ويعزز هذا الانتماء إلى وطن آمن، وتدعم جماعات الرفاق الأمن النفسي لأفرادها حيث يعتمد الأفراد بعضهم على بعض بشكل واضح حتى يشعروا بدرجة أكبر بالأمن النفسي.

(بوقري مي، 2009، ص 99)

حيث أن جماعة الرفاق تدعم لأفرادها الأمن النفسي، حيث يعتمد الأفراد بعضهم على بعض بشكل واضح حتى يشعروا بدرجة أكبر من الأمن النفسي. والشخصية الإنسانية في حاجة إلى التحرر من الخوف أيا كان مصدره ويكون الفرد آمنا في حالة اطمئنانه على صحته وعمله ومستقبله وأولاده وحقوقه ومركزه الاجتماعي.

(اقرع إياد، 2005، ص 30)

يتضح مما سبق أن الأمن النفسي من أهم الدعائم التي تركز عليها الصحة النفسية، وأنه من السمات المميزة للسلوك السوي. كما يتضح أن الأمن النفسي لا يكون ثابتا مطلقا وإنما يميل إلى الثبات النسبي حسب الظروف المحيطة، وانعدام الشعور بالأمن النفسي قد يكون سببا في حدوث الاضطرابات النفسية، ومن لم تشبع عنده الحاجة إلى الأمن قد يكون سلبيا مطيعا حتى في الخطأ ولا يسعى للتغيير للأفضل أبدا، وقد يكون عدوانيا تجاه مصادر إحباط حاجاته إلى الأمن، واتخاذة أنماط سلوكية غير سوية من أجل الحصول على الأمن الذي يفتقر إليه، كما أن تأثير انعدام الأمن يختلف من شخص إلى آخر ومن مرحلة عمرية إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر. كما أنه يختلف من مكان إلى آخر، إذ أن انعدام الأمن في مكان العمل له تأثير مباشر على العامل ونفسيته والتي بدورها تؤثر على إنتاجية المنظمة، لذا يجب على المسيرين الأخذ بعين الاعتبار الأمور التي تسهم في تحقيق الأمن النفسي للعامل والتي سوف يتم التطرق لها في العنصر الآتي.

9 – أساليب تحقيق الأمن النفسي للعامل:

تبرز الحاجة إلى الأمن النفسي من منطلق أن الإنسان يحتاج إلى العيش في سلام، وإلى التحرر من مسببات التهديد والتوتر والقلق، وإلى الرغبة في الشعور بالحب والتقدير من قبل زملائه ورؤسائه في عمله، وذلك من الأمور التي تساعد على تحقيق الأمن والاستقرار النفسي اللذين يؤديان إلى الإبداع والابتكار في كل مجالات العمل، فالموظف المجد المخلص في عمله بحاجة ماسة إلى من يشكره ويقدر جهده وإخلاصه ويشجعه على الاستمرار، مما يشعره بالتفائل، وفي المقابل فإن الموظف الذي يعيش في عزلة عن المجتمع أو يعيش منبوذا من زملائه ومرؤوسيه فإنه يكون

غير متوافق نفسياً، وبالتالي يؤثر سلباً على أدائه في عمله الأمر الذي يجعله يشعر بالتشاؤم، ومن ثم فإن وجود درجة من الطمأنينة النفسية في محيط العمل يؤثر على سلوكيات العامل وأدائه الوظيفي، والتي يمكن تلخيص بعض الأساليب والمعززات التي تحقق الأمن النفسي للعامل في النقاط التالية :

1 — توفير سياق الأمن النفسي الاجتماعي الذي يشعر فيه الفرد بالأمن والطمأنينة، ويجد أثناء عمله الاحترام والتقدير والعدل والمساواة في المعاملة.

2 — وجود نظام إداري في العمل يحدد فيه اختصاصات ومسؤوليات كل موظف ويمنحه عدداً من الصلاحيات والسلطات مما يمكنه من القيام بمسؤولياته وواجباته، ويتيح له حرية الاتصال مع من هو في درجة أعلى منه أو دونه وكذلك حرية التصرف والتجربة في حدود اختصاصه ليمنحه فرصة تأكيد ذاته.

3 — وجود مرتب لائق يتماشى مع تكاليف الحياة ومتطلباته المتزايدة باستمرار، ومع الجهد المبذول في العمل.

4 — وجود سياسة عادلة في الترقية والزيادة السنوية.

5 — توفر الخدمات الصحية الصالحة له ولأسرته.

6 — إتاحة الفرصة أمام الموظف لتحسين مستواه العلمي والوظيفي وذلك عن طريق الالتحاق بالدورات

التدريبية القصيرة المدى، وخصوصاً المؤتمرات والاشتراك في اللجان المتصلة بعمله وتخصصه.

(ماجد اللميع حمود السهلي، 2007، ص85)

10 — الاتجاهات النظرية المفسرة للأمن النفسي :

لا توجد نظرية واحدة جامعة ومانعة في تفسير الأمن النفسي، بل هناك نظريات عديدة ظهرت عبر مراحل تاريخية متتالية، وتختلف كل واحدة منها على الأخرى في تفسيرها للأمن النفسي، وذلك لاختلاف الخلفية النظرية لعلماء النفس. كما توجد تصنيفات عديدة لهذه النظريات تختلف فيما بينها من حيث المنشأ أو الأصل، فمنها من ركز على الجوانب الفزيولوجية، ومنها من ركز على الجوانب السيكلولوجية المعرفية منها والانفعالية، ومنها من ركز على الجوانب البيئية المادية منها والاجتماعية، وفيما يلي عرض لأهم النظريات المفسرة:

1 -النظرية التحليلية: وتمثل في وجهة سجموند فرويد (Sigmund.freud) والفرد أدلر (Alfred Adler) وكارن هورني (Karen horny) وهاري ستاك سوليفان (Hary stak salivan) و اورك فروم (Arik from) .

وفقاً لفرويد فإن الشخصية تتكون من ثلاث مكونات هي ألهو (Id) والأنا (Ego) والأنا الأعلى (Super Ego) تتنافس هذه العناصر من أجل الشعور بالأمن النفسي ويتحقق ذلك من خلال قدرة الأنا على التوفيق بين مكونات الشخصية أو الوصول إلى الصراع الذي ينشأ بينه وبين الواقع.

تقوم نظرية فرويد على أساس الصراع الغريزي بين التزاغات والرغبات الصادرة من الهو فإنها في الكثير من الأحيان تعجز عن أداء هذه المهمة، ملم يؤدي إلى حدوث هذا الصراع اللاشعوري ويظهر ذلك في صورة شعور الشخصية بالقلق النفسي وهذا ما يفسر في عدم الشعور بالأمن النفسي.

ومن جهة أخرى تقوم الأنا بالتصدي للأوامر والنواهي الصادرة من الأنا الأعلى التي تتكون بشكل مفرط ولا تطاق، ذلك أنها في كثير من الأحيان تقيد الشخصية، ملم ينتج عنه قلق الضمير فيصبح الفرد يتهم ذاته بالتقصير في قيامها بمهامها اتجاه الأنا الأعلى وفي هذه الحالة يشعر الفرد بعدم الأمان النفسي.

يفترض فرويد أن الإنسان تحركه الرغبة في اللذة وتجنب الألم (الشعور بالأمن والاطمئنان)، وقد يتم ذلك من خلال اللجوء إلى الآليات الدفاعية والإفراط في استخدامها مما يؤثر على تعامل الفرد مع الحياة، كما يدل ذلك على الضعف النسبي للأنا. (وهبي و أبو شهدة، 1997، ص39-40)

خلال نمو الفرد في مراحل حياته المختلفة تنتقل الطاقة النفسية (الليبدو) إلى مناطق مختلفة من الجسم، وقد تحدث حالة من التثبيت للفرد في أي مرحلة سواء في المرحلة الفمية أو القضيبيية أو غيرها، وهذا يتضح نمط الشخصية وخصائصها وبذلك فإن الشعور بالأمن هو نتيجة للحرمان والكبت في الطفولة وبسبب تثبيت الفرد على أدوار معينة أثناء عملية النضج.

كما يرى فرويد أن عملية التوافق الشخصي غالباً ما تكون لا شعورية؛ أي أن الفرد لا يعي الأسباب الحقيقية لكثير من سلوكياته. (العززي، 2005، ص20)

إضافة إلى أنه أشار إلى أن الدوافع التي تعمل على حماية الذات وبقائها تنتج في غريزة البقاء أو العدوان، وإذا أشبعت عند الفرد الحاجة إلى الحب فمعناها البقاء، أما إذا لم تشبع فإن ذلك يؤدي إلى سلوك عدواني بمعنى أن الحاجة إلى الأمان لم تشبع. (كريماني بدير، 2004، ص230)

أما أدلر فقد أكد على أن الإنسان يحركه الشعور الاجتماعي المتمثل بمشاعر التماهي مع البشر والمشاعر الأخوية. إضافة إلى ذلك فإنه يعتبر أن كل شخص هو صياغة فريدة من الدوافع والسمات والاهتمامات؛ فالشخص حسب أدلر هو الذي تكون غايته الشعورية مطابقة للواقع على عكس العصابي الذي سيقطر عليه أهداف وهمية فيعيش في جو يفتقر إلى الأمن والاطمئنان على أساس أن وضوح الغاية جوهر الفكر الذي يفتقر إلى الشعور الاجتماعي. وينظر أدلر إلى الفرد الآمن على أنه المتحرر من التهديدات ومخاطرها، وهذا ما يمكنه من التطلع إلى المستقبل، أي تحركه توقعاته ويحكمه شعوره، والشخصية السوية في نظره تعمل على أهمية علاقتها بالآخرين عن طريق العمل الاجتماعي النافع، أما الشخصية العصابية فإنها تحاول أن تعوض شعورها بالنقص لتحقيق أمنها النفسي ويكون ذلك بعدة طرق كالتفوق والسيطرة على الآخرين.

فهو يربط أمن الإنسان النفسي بمدى قدرته على تحقيق التكيف في ميادين العمل والحب والمجتمع، ويتم ذلك من خلال قدرة الإنسان على تجاوز الشعور بالدونية، لأن أي قصور اجتماعي أو معنوي ينتج عنه عدم الشعور بالاطمئنان. حيث ركز أدلر على المحددات الاجتماعية أكثر من المظاهر البيولوجية للسلوك، وأن الفرد يتجه لتحقيق غايات محددة تتم في التخلص من النقص، والسعي نحو الكمال الذي يجعل الإنسان يشعر بالسعادة والطمأنينة.

(العزة وعبد الهادي، 1999، ص 29)

تؤكد هورني على السياق الاجتماعي للنمو، فالخبرات التي يتعرض لها الفرد هي التي تحدد نمط الشخصية، كما أنها قد تخلق أنماط مختلفة من الصراع، وهذا ما قد يظهر في شعور الفرد بالقلق وعدم الطمأنينة التي ترجع إلى نمط شخصية الفرد كالشخصية المعزولة والضعيفة، والتي تكون نتيجة تعارض العلاقات المبكرة للنمو الداخلي عند الطفل وتخلق حاجات متناقضة نحو الناس. من أجل ذلك ترى هورني أن العصاب يرجع إلى عوامل ثقافية ووظيفية يعيشها الفرد، وتعتقد أن حل الصراعات العصابية يؤدي إلى الشعور بالأمن النفسي والاطمئنان الذي تعتبره (هورني) أحد الحاجات الضرورية في تكوين الشخصية، إذ يتم من خلال الأساليب التوافقية الثلاث التحرك نحو الناس، التحرك ضد الناس، والتحرك بعيدا عن الناس.

كما ميزت نوع آخر من الصراع الذي أطلقت عليه الصراع الداخلي وهو صراع بين الذات الحقيقية والذات العصابية، وبالتالي فإن الشخص كي يصل إلى الأمن والطمأنينة فإنه يتصرف وفق الذات العصابية فتتسم سلوكياته بما تتميز به الذات من سمات وخصائص كالقلق مثلا الذي تعتبره المصدر الدينامي للعصاب، فهو خوف مبهم مؤلم يهدد أمن الشخص.

(الصنيع، 1995، ص 36)

حيث ترى أن الفرد الذي لم تشبع حاجاته إلى الأمان والرضا فإنه سيتعرض إلى العصاب والقلق الأساسي، كما اهتمت بإبراز العوامل الاجتماعية والثقافية؛ حيث ترى أن هنالك جملة من الظروف والأوضاع السلبية خاصة في المجال الأسري تؤدي إلى فقدان الطمأنينة والذي بدوره يؤدي إلى القلق.

(الخضري، 2003، ص 31)

أما (فروم) فيذهب في تفسيره للأمن النفسي إلى الجانب الاجتماعي، ويركز على شعور الفرد بالأمن والانتماء، ويرى أن هذا يتحقق من خلال التوحد مع الوالدين والاعتماد عليهم. أما حالة الانفصال عنهم فإنها تمثل تهديدا لكيانه وهدما لشعوره بالأمن وبعثا على الخطر والشعور بالعجز والقلق، إضافة إلى أن الشعور بالأمن يعد من متطلبات الصحة النفسية، وأن الاعتماد على الوسائل الدفاعية الهروبية كالانصياع من مؤشرات فقدان الأمن، ويخترض (فروم) خمسة حاجات تعبر عن الارتداد بين حاجة الأمن والحرية وهي الحاجة إلى الانتماء، الحاجة إلى التجاوز، الحاجة إلى الجذور، الحاجة إلى الهوية والحاجة إلى الإطار المرجعي.

كما يبين أن للتغيرات الحضارية والاجتماعية أثرها في الأمن النفسي، ومثل هذه التأثير يُحتمل أن يؤدي إلى اضطرابات في الطبائع الاجتماعية. (مؤيد اسماعيل، 2011م)

في حين يفترض (سوليفان) أن الشخصية مركز دينامي لعمليات أساسية هي الديناميت، التي يعدها أنماط ثابتة نسبيا من تحولات الطاقة بأشكال مختلفة، معتبرا عدم الشعور بالأمن والاستقرار يؤثر على حاجات الكائن العضوي الناتجة عن القلق، والذي يصفه بأنه خيرة توتر مرده لأخطار حقيقية أو مرهوبة تهدد إحساس الفرد بالأمن وتختلف باختلاف خطورة التهديد لفاعلية عمليات الأمن التي تكون في حوزة الشخص.

كما يفترض أن الناس مدفوعين بنوعين من الحاجات، هي حاجات الأمن والحاجات البيولوجية، ليؤكد عنئذ على دور العلاقات الشخصية والثقافية في تشكيل الشخصية، ثم يؤكد على أن مشاعر عدم الأمن والقلق لدى الفرد تشوه إدراكه للواقع كما تؤثر على نمو شخصيته؛ إذ أشار إلى أن الإنسان يسعى في حياته إلى تحقيق هدفين هما التوصل إلى الإشباع، والتوصل إلى الشعور بالأمن. (الصنيع، 1995، ص37-38)

من خلال هذا كله ترى هذه النظرية أن الإنسان يصدر سلوكيات لايعي مصدرا لها أو سببا لحدوثها، فقد يشعر بالخوف من شيء ليس من طبيعته أن يخيفه، أو يخاف في موقف معين دون أن يدرك الأسباب، على اعتبار أن الخوف أحد مظاهر عدم الشعور بالأمن.

2- النظرية السلوكية:

ينحو السلوكيون منحى آخر؛ فيفسرون السلوك على أساس الاشارات الكلاسيكي أو الاشارات الإجرائي للتعلم الاجتماعي، وفي الاشارات الكلاسيكي كلما كان المثير معين يولد استجابة انفعالية فهذا يؤدي الى تجنب الأفراد لمواجهة مثل هذه المثيرات. (محمد السيد عبد الرحمان ومحمد السيد الشناوي، 1998، ص315)

حيث يركزون في وصف الشخصية على الحتمية البيئية الميكانيكية، ويقللون من تأثير العوامل التكوينية والبيولوجية، حيث نجد أن السلوكية تعتبر الإنسان جهازا آلي يقوم باستجابة محددة عند استثارة أي جزء منه، وأنه باستطاعته التنبؤ بالسلوك وتفسيره إذا ما تعرفنا على مكوناته والمنبهات التي يتعرض إليها طبقا لما أكدته التطور السلوكي التقليدي، كما ترى أن الأمن النفسي ينشأ بفعل مثيرات خارجية، فالمدرسة السلوكية تنظر إلى الإنسان نظرة آلية فجعلت سلوكه مدفوعا بما تعلمه، أو ما سبق أن تكوّن لديه من عادات وخبرات، وما ينتج عن سلوكه من ثواب وعقاب. فقد رأى ثورندايك أن السلوك يحركه باعث له ثلاثة وظائف:

الأول: أنه يمد السلوك بشحنة محرّكة تبعث فيه النشاط.

الثاني: أنه ينتقي استجابات معينة تؤدي إلى الإثابة.

الثالث: أنه يوجه إلى الهدف الذي يبعده عن العقاب. (حمدي على الفرماوي، 2004، ص23)

فالسلكيون يعدّون الفرد كائنا متىقظا يستقبل مراحل النمو والنضج في تفسير السلوك الإنساني ؛ فهو يستقبل المنبهات، ويتعامل معها بهدف الحصول على المتعة والفائدة وتجنب الألم (الشعور بالأمن والطمأنينة)، ومن الضروري معرفة أن بعض مؤيدي هذا الاتجاه يتبنى افتراض الاقتران أو الارتباط الفوري، باعتباره شرط الحصول على الاستجابة، كما في نظرية (جثري) والبعض الآخر ما يؤكد على التعزيز أو الثواب الذي يصاحب الاستجابة ؛ إذ يعتقدون أن استمرارية أي استجابة يجب أن تقتصر بمعز. ويؤكد (واطسون) على أن القلق والخوف (اللذان يعدان من مهددات الأمن النفسي) يرتبطان بالمعززات التي واجهها الفرد خلال تاريخه التعليمي. ووفقاً إلى (بافلوف) فإن عدم الشعور بالأمن النفسي هو حصيلة أنواع خاطئة من الروابط بين المنبهات والاستجابات أو أنواع خاطئة من التعزيزات وطبقاً لمبدأ الاقتران الشرطي فإن الفرد يتعلم الخبرات السارة والمؤلمة.

أما (سكينر) فيعتقد أن التعزيزات التي يواجهها الفرد في البيئة بشكل عشوائي والتي لا يمكن التنبؤ بها تؤدي إلى العصاب، ويفترض أن الفرد يركز على النتائج التي تعقب الاستجابة ، ويفترض أن اعتقاد الأفراد بأداء استجابة معينة يسهم في جلب تعزيز، رغم أن العلاقة قد تكون متوهمة إلا أن المصادفة أو الاتفاق لتعزز الذي يلي الاستجابة أدى إلى تعزيز جزئي وجعل من السلوك مقوماً للانطفاء كربط الفشل بالامتحان، ويقترن هذا السلوك بمشاعر الخوف والقلق وعدم الأمان من أشياء محددة فيعتقد الفرد أن أشياء تجلب له النجاح أو الفشل، وهذا ما يتعارض مع مؤشرات الصحة النفسية في قدرة الفرد على الإنتاج المعقول وفق حدود إمكاناته ، و استعداداته، واحتمال الإحباط والتحرر من الكسل والشعور بالطمأنينة.

ويشير (دولارد ميللر) إلى أن عدم الشعور بالأمن النفسي هو استجابة لا توافقية متعلمة لصراعات تنمو في مراحل مبكرة وتعلم لمواقف مشابهة مستقبلاً. كما يؤكدان على التاريخ التعزيزي للفرد، وعلى إدراكه لمثيرات معينة تعد معجلة في شعوره بعدم الأمن. (الشارث عبد الحميد وغسان حسين سالم، 2006، ص152)

إضافة إلى ما أشارا إليه من أن مشكلات عدم الشعور بالأمان ترتبط بالانفراد الذي تسيطر عليه مخاوف بدرجات مختلفة، وتبنى عادة على مواقف وخبرات سابقة. (مؤيد اسماعيل، 2011م)

أما (ايزنك) فيؤكد على أهمية العوامل الوراثية، التي تحدد ردود أفعال الفرد إزاء مثيرات مسببة لعدم الأمن، لذلك يعتقد أن بعض الأفراد يميلون إلى أن يكونوا أكثر شعوراً بعدم الأمن من غيرهم . بناء عليه فإن وجهة نظر السلوكيون تتمحور في أن الشعور بالأمن يتجسد من خلال العمليات المتتالية من التكيف الخاطيء في السلوك ، والتي نبتهأ من عمر مبكر . كما يجدون في التعلم المنطلق الأساسي لتفسير السلوك، وبمعنى آخر يعتقد السلوكيون أن الشعور بالأمن النفسي يتم من خلال اكتساب الفرد عادات مناسبة تساعد على التعامل مع الآخرين ومواجهة المواقف والتوافق مع البيئة. (الزراد، 2005 ، ص 22-23-24)

3- النظرية المعرفية:

إذا كان النشاط السلوكي بعد وسيلة للوصول الى هدف معين ومستقل عن السلوك ذاته، فإن التفسيرات المعرفية تنظر إلى الكائن الحي بأنه كائن عاقل، ويتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ قرارات واعية على النحو الذي يرغب فيه، إذ ركز أصحاب هذا الاتجاه على العمليات الإدراكية و الأنشطة العقلية والذاكرة بدلا من التركيز على ملاحظة السلوك الظاهر، كما هو الحال عند السلوكيون، أي يؤكد (ألفرد) على كيفية بناء المعرفة وليس على المعرفة ذاتها، والسلوك الإنساني لأجل الفهم أنه لا بد من دراسة إدراك الفرد لذاته وبيئته . والفروق الفردية ترجع إلى تباين العمليات الإدراكية بين الأفراد؛ أي كيف يدرك كل منهم ذاته وبيئته. كما يفصل أصحاب هذا الاتجاه تسمية سمات الشخصية بالاستراتيجيات؛ فأصحاب الاتجاه المعرفي يعتقدون إمكانية تحديد إستراتيجية لكل اضطراب ، ولا يهتمون بالتفاعل بين البيئة والتراعات الفطرية، فيرون أن الإنسان ليس كائنا تحركه مشيرات خارجية أو داخلية على نحو آلي، وإنما هو كائن نشط فعال يقيم نشاطه، يبدأ فيه ويتوقع نتائجه إضافة إلى وعيه بالانفعال المصاحب لسلوكه.

(حمدي على الفرماوي، 2004، ص31)

ويميز المعرفيون بين نوعين من المعتقدات:

1 — المعتقدات المنطقية والتي تصاحبها في الغالب حالات وجدانية ملائمة للموقف، وتنتهي بالإنسان إلى مزيد من النضج الانفعالي والخبرة والعمل البناء والنشاط الايجابي.

2 — المعتقدات الأملطقية وتصاحبها اضطرابات انفعالية مرضية كالعصاب والذهان.

فعندما يواجه الفرد أي موقف أو حدث، فإنه ينظر إلى هذا الموقف فيتعامل معه وفق معتقداته، أو ما يمكن أن نسميه بتعبير أحد علماء النفس كيلبي (1955) فلسفة الحياة، حيث يشعر الفرد بالتهديد أو الطمأنينة بالسلام أو العداة أو الكراهية، القلق أو الهدوء... حسب ما تمليه عليه فلسفته العامة ونظرتة وتوقعاته تجاه الحياة والآخرين.

(ابراهيم عبد الستار، 1998، ص93)

ويري هؤلاء بأن الفرد الذي يعاني من عدم الشعور بالأمن يحاول أن يحتمّ —ل الآخرين مسؤولية ذلك الواقع وحاملا له نظاما ومعنى بأسلوبه ؛ أي أن الفرد له إدراك خاص يمكنه من السيطرة عليه، ويؤكدون على أهمية التقييمات المعرفية في الشعور وعدم الشعور بالأمن، مقللين من دور المحددات الولادية، معتبرين التهديدات والضغوط التي يواجهها الفرد من المتغيرات المعجلة بعدم الشعور بالأمن ، وتحديد تقويمات للفرد للتهديد على أساس الخبرات السابقة. وهذه التقويمات بدورها تشتت الانتباه كونها ارتباطات تهديدية، وتدرك المثيرات بشكل مربك لأداء الفرد ولوظائفه الانفعالية.

أما (بياجي) فينظر للإنسان على أنه جزء لا يتجزأ من البيئة، معتمداً في ذلك على المخططات وهي البنى العقلية المتكونة وراثياً، أو قوانين محدّدة تنظم معالجة المعلومات والسلوك، هذه المخططات تتكيف وتتغير وفقاً للارتقاء العقلي وتعمل بوصفها إطارات وإدراكات توجيهية لتجارب الاتصال مع البيئة، ويكون الاضطراب وعدم الشعور بالأمان نتيجة لخبرات الطفولة والبيئة التي يتطور خلالها الفرد مخططات تكون فيها الذات والعالم والمستقبل في رؤية سلبية، وقد لا يتضح ذلك إلا بمواجهة الضغوط التي تنشط المخطط السليبي، جاعلة من المنظومة المعرفية السلبية أكثر سيطرة وذلك مدعاة لعدم الشعور بالأمن والطمأنينة. (الحارث وغسان ، 2006، ص 154)

يربط المعرفيون بين شعور الفرد بالأمن النفسي والتفكير العقلاني، حيث يعتمد كل منهما على الآخر، فالشخص السوي يعيش حياة نفسية طيبة بفضل طريقة تفكيره العقلانية ومن هؤلاء ألبرت آيسنر، و بوبلي الذي يرى أن كل موقف نقابله أو نتعرض له في حياتنا يمكن تفسيره تحت ما يُطلق عليه النماذج التصورية أو المعرفية وهذه النماذج تشكل صيغة نستقبل بها المعلومات الواردة إلينا من البيئة المحيطة عبر أعضاء الحس كما تحدد تصوراتنا عن أنفسنا والعالم والآخرين" (الطهراوي جميل، 2006)

4 - الاتجاه الإنساني:

ظهر هذا الاتجاه في الستينات من القرن الماضي كرد فعل على السلوكية التي اعتبرت السلوك مدفوعاً بعوامل التعزيز والحرمان والخوف والمكافآت، والتحليل النفسي الذي اعتبر أصول السلوك البيولوجية تتمثل في غرائز الموت والحياة .

ومن أهم رواده (ماسلو) مؤسس علم النفس الإنساني و(كارل روجرز) و(جوردن البرت) و (جولد شتاين) و(سارتر) و (ماي) وترتكز هذه النظرية على تأثر سلوك الإنسان وفقاً لمفهوم الحاجات؛ أي أن وراء كل سلوك حاجات معينة وقد رتبها ماسلو ترتيباً هرمياً تبعاً لأولوياتها. (محمد محمود بني يونس، 2009، ص 110)

إذ أن الإنسان يصفون أنشطة الإنسان من وجهة نظر الفرد نفسه، وضرورة الوثوق بقدرته على تنمية نفسه وتحقيق سيورتهما. كما اهتموا بالجانب الروحي بدلاً عن الجوانب الفيزيولوجية، النفسية والاجتماعية، وأكدوا على ضرورة احترام الإنسان ككل، وعلى استحالة بلوغ الشخصية حد الكمال والاستيطان بدوره يسعى إلى حالة تطور ثابتة على مدار حياته، ثم إن الحياة عبارة عن سلسلة من الواجهات حسب روجرز ، والفرد يستجيب للبيئة الخارجية بحسب ما يدركه وليس كما هي في الواقع ؛ إذ يعتقد روجرز أنه قد يحصل تشويه في الترميز ينتج عنه سلوك غير مناسب، على أن سعة الاختلاف بين الذات المدركة (المجال الظاهري) والواقع الخارجي تؤدي إلى إحساس الفرد بأنه مهدد (عدم الشعور بالأمن) مما يدفعه للاستعانة بميكانيزمات الدفاع ، ويشكل سلوكه نحو الصرامة والشعور بالتهديد والقلق.

وقد استنبط (وليم بالتر) نظريته في الأمن النفسي من خلال ملاحظة نمو الأطفال ؛ فالطفل حسبه يولد بمشتميات فطرية كالجوع والعطش والراحة تتطلب الإشباع ، وعند تعرضها لعواقب فإن الطفل بطريقة اتكالية عند هـا يستعين بالآخرين محققا الأمان الإتكالي معتقدا أن الأشخاص الذين يعتمد عليهم موجودون دائما، لذا يجب أن يصل الفرد إلى الأمان المستقل ليصل إلى النمو الناضج والذي يتطلب مهارات جديدة تمكنه من الاستقلال عن الآخرين . إذ ميز بين الأمان الاتكالي غير الناضج الذي يبدو على الذين لا يخرجون عن الأنماط الطفولية من إتكال الوالدين أو على من يقام مقام الوالدين وممن يمثلون السلطة خلال حياتهم كلها عن الأمان الاتكالي الناضج . (مؤيد اسماعيل، 2011)

قامت افتراضات ماسلو على اعتبار الطبيعة الإنسانية خيرة بالفطرة ، وناهض من اعتبر أن الغرائز الشريرة يجب ترويضها بالتنشئة الاجتماعية والتدريب . كما يرى الأمراض النفسية تنتج من إحباط الطبيعة الإنسانية الجوهرية وتحويلها عن وجهتها الأساسية والصحة النفسية والتوافق النفسي بمعنى التطابق مع تحقيق الطبيعة الداخلية للإنسان.

ولقد تبني (ماسلو) التنظيم الهرمي للحاجات ، وبني فرضياته فيه على إن عملية انتظام الحاجات بشكل هرمي على أساس أسبقية الإشباع وضرورته ودرجة الحاجة وسيطرة تلك الحاجات على السلوك حيث يبدأ تأثيرها بشكل تصاعدي ابتداء من قاعدة الهرم.

(الحارث و غسان، 2006 ، ص 156)

وبهذا اهتم ماسلو كثيرا بالدوافع الشخصية من وجهة النظر الإنسانية وتمخض عن ذلك وضع تفسير للحاجات الإنسانية وقد صنف بصورتها النهائية بسبعة مستويات تتماشى مع مبدأ التوازن وهي :

- الحاجة الفيزيولوجية في قاعدة الهرم وتمثل في الحاجة اللازمة لاستمرار الإنسان والحفاظ على البقاء كالطعام والشراب والنوم والجنس .
 - الحاجة للأمن، وتتضمن شعور الفرد بالطمأنينة، و الاستقرار والحماية والنظام والتحرر من الخوف والقلق، وتشمل هذه الفئة كذلك الضمانات الوظيفية.
 - الحاجة للانتماء والحب، وتمثل في الوصول للحب والعطف والسند والانتماء للجماعة .
 - الحاجة للتقدير واحترام الذات ، وتمثل في شعور الفرد بأنه مقتدر ومعترف به ومقبول من الآخرين والانجاز والكفاءة.
 - الحاجة إلى المعرفة والفهم؛ أي الرغبة في اكتساب المعلومات والشغف المعرفي والفهم وحب الاستطلاع والمغامرة والبحث والمهارة.
 - الحاجات الجمالية؛ أي الإحساس بالجمال والارتياح للأشياء الجميلة والخيال والتناسق و النظام.
 - الحاجة إلى تحقيق الذات ، أي البحث عن العدالة والحقيقة والعمل المنتج والهادف ، وتوظيف الفرد لكامل طاقاته وإمكاناته والتعبير عن الذات بطريقة إبداعية.
- (الحارث و غسان، 2006 ، ص: 160)

أما (روبرت) فقد اتفق مع (ماسلو) في أثر الحاجات وأهميتها عند الإنسان إلا أنه اختلف معه في ترتيبها ؛ حيث وضع الحاجة للأمن كحاجة أولى معتبرا أنها تشتمل على أمور عدة ، منها العدالة والتقييم الموضوعي والدخل المادي المناسب والتقاعد.

ويرى ماسلو أن تحقيق الأمن النفسي يتم بوسائل كثيرة ، حسب طبيعة الفرد ومرحلة نموه وأهم تلك الوسائل تجنّب الفرد مصادر التهديد والألم والقلق والبحث عن الطمأنينة. (الصنيع ، 1995 ، ص 75)

إن تناول الذي جاء في النظريات السابقة ؛ التحليلية، والسلوكية، والمعرفية، والإنسانية جاء ارتكازا على القاعدة النظرية التي تتبناها كل مدرسة في تفسير الأمن النفسي، كل حسب المبادئ الأساسية التي تعتمد عليها ، انطلاقا من التصور الكامل الذي أعطته للأمن النفسي لدى الفرد. في حين يبرز التكامل المعرفي لمضمون كل نظرية من حيث أنه لا يمكننا أن نفصل الفرد عن بيئته، أو ذاته التي تسلك دائما سلوكيات ناتجة عن إدراكها للأشياء.

5- نظرة الإسلام للأمن النفسي :

ينقسم الأمن النفسي إلى أمن داخلي ينبعث من داخل الفرد، وأمن خارجي مصدره خارج الفرد، متمثلا في وسائل حماية الإنسان وسلامته من كل ما يهدد حياته بالخطر ، وأن تأثير الأمن الداخلي والخارجي متبادل، غير أن الأمن الداخلي أعظم تأثيرا من الأمن الخارجي، فكون الفرد في بيئة آمنة لا يكفي لإحساسه بالأمن النفسي، بل لا بد من وجود الأمن الداخلي؛ باعتبار أن إحساس الفرد بالأمن النفسي يجعله يتقبل ما يحيط به، وبالتالي يزيد من إحساسه بالأمن النفسي .

إذا نظرنا إلى النظريات الإنسانية في الأمن النفسي نجد أنها ركزت على الحياة الدنيا والجوانب المادية فقط في مجال تفسير الواقعية، مما يجعلها غير كافية خاصة للفرد المسلم ، أما الدين الإسلامي فنحده قد ربط الإيمان بالله في شفاء النفس من أمراضها ، وتحقيق شعورها بالأمن والطمأنينة والوقاية من الشعور بالقلق فالإيمان بالله و الاعتماد عليه مع تزكية النفس بالأعمال الصالحة هو موصل إلى السكينة والطمأنينة والأمن ، وقد وصف القرآن الكريم ما يحدثه الإيمان من أمن وطمأنينة في نفس المؤمن بقوله تعالى: ﴿ الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ﴾ (الرعد: ٢٨)

والأمن النفسي في الإسلام حققه القرآن الكريم للإنسان من خلال ارتباطه بالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسوله وباليوم الآخر وبالقدر خيره وشره، والإيمان بأن الأرزاق بيد الله والصبر على البلاء والتوكل على الله في جميع الأمور. قال تعالى ﴿ وَمَا جَعَلَهُ اللَّهُ إِلَّا بُشْرَىٰ لَكُمْ وَلِتَطْمَئِنَّ قُلُوبُكُم ﴾ (آل عمران: ١٢٦) فلا يتأتى شعور الفرد بالأمن النفسي، وإحساسه بالطمأنينة والسكينة، وبعده عن أسباب القلق والانزعاج، إلا إذا أمن على دينه، فلم يفتن فيه. وأمن على نفسه من الظلم والاعتداء، وأمن على عرضه وعقله وماله.

ولقد كانت قاعدة الإسلام التي يقوم عليها كل بنائه هي حماية الإنسان من الخوف والفرع والاضطراب وكل ما يحد حريته وإنسانيته والحرص على حقوقه المشروعة في الأمن والسكينة والطمأنينة.

(السهلي ماجد، 2007، ص: 28 - 29)

ولقد أجريت العديد من الدراسات في هذا المجال ، نذكر من ذلك دراسة عصام أبو بكر (1993) بعنوان "العلاقة بين القيم الدينية والأمن النفسي لدى الطلبة" ، ودراسة العتوم وعبد الله (1997) بعنوان "أثر سماع القرآن الكريم على الأمن النفسي". توصلت كلتا الدراستين إلى نتيجة مؤداها أن القرآن ذو تأثير إيجابي على الأمن النفسي لدى الفرد.

وقد جاء لفظ الأمن في بعض أقوال النبي (ص) وأدعيته وتشريعاته ، وتوجيهاته السديدة فقال: " من أصبح منكم آمنا في سربه ، معافا في بدنه ، عنده قوت يومه ، فكأنما حيزت له الدنيا " وكان (ص) يقول في دعائه " اللهم إني أسألك الأمن يوم الخوف ". وتؤكد هذه الأدلة من القرآن والسنة الشريفة أن الإسلام اهتم بإشباع الحاجة إلى الأمن النفسي فهو يعتبرها من الضروريات التي لا غنى عنها والتي لا يمكن أن تتحقق أو تشبع إلا بالإيمان بالله سبحانه وتعالى.

(متزل عسران، 2004، ص 64)

ملخص الفصل :

نستخلص من خلال ما أدرجناه في هذا الفصل أهمية الشعور بالأمن ، وذلك تأكيدا لما إتفقت عليه مدارس علم النفس وما أولته للتصور الكامل للأمن النفسي، على أن الهدف الأساسي للصحة النفسية هو التركيز على بث الشعور بالأمن النفسي في نفوس الأفراد للتخلص من الخوف والقلق.

كما لمسنا الجوانب المختلفة والتي تؤثر بشكل فوري أو بعدي في الأمن النفسي المحدد فيما بعد لمعالم الشخصية، ولأهمية هذا المتغير تطرقنا لتعريفاته و للاتجاهات النظرية المفسرة له ، وذلك للنظر من خلالها للتصور الشامل لتفسيرات المختلفة. كما تم التطرق لأبعاد الأمن النفسي ومهدداته المتعلقة بالعوامل الأسرية والاجتماعية والثقافية وكذلك الفيزيولوجية.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

— تمهيد.

1. مفهوم الأداء .
2. مفهوم الأداء الوظيفي.
3. عناصر الأداء الوظيفي.
4. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي .
5. معدلات الأداء الوظيفي .
6. مفهوم تقييم الأداء الوظيفي .
7. مجالات وفوائد تقييم الأداء الوظيفي .
8. أهمية تقييم الأداء الوظيفي .
9. أساليب تقييم أداء العمال .
10. الشروط الواجب توافرها في مقاييس الأداء .

خلاصة الفصل

تمهيد :

لقد كان الأداء الوظيفي وما زال مدار جدل في الأوساط الإدارية؛ إذ حظي باهتمام بالغ، وشهد دراسات كثيرة للبحث عن المشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي. نظرا لما يحمله من أهمية كبرى في العملية الإنتاجية، على اعتبار أنه يعد من أهم متغيرات العمل الذي تهتم المؤسسات بمتابعتة ومراقبته وقياسه، فنجح أو فشل أي مؤسسة يعتمد على أداء موظفيها الذي يحركه ويشكله سلوك العامل داخل المنظمة العامل بها، وهو ما دعا بنا الى الإحاطة بموضوع الأداء الوظيفي بدءا بالتعاريف المتعلقة به والعناصر المكونة له، ثم العوامل المؤثرة في الأداء سواءا تعلق الأمر بالفرد العامل أو بيئة المنظمة العامل بها، لنتقل بعدئذ إلى معدلات الأداء الوظيفي. ثم إلى تقييم الأداء الوظيفي بدءا بالتعاريف ثم مجالات وفوائد التقييم، وبعدها الأهمية التي يكتسبها التقييم، فالأساليب المتبعة للتقييم، وهكذا إلى الشروط الواجب توفرها في هذه الأساليب، وأخيرا المشاكل المرتبطة بالتقييم وفيما يلي عرض لذلك.

1-تعريف الأداء:

— لغة: أدّى الشيء؛ أي قام به وقضاه.

كما يقال آداه تأدية أوصله وقضاه، والإسم الأداء، وهو أدى للأمانة من غيره، وآداه على فلان؛ أعانه. واستأدى عليه؛ استعدى فلانا مالا؛ صادره وأخذه منه. وتأديت له من حقه؛ قضيته.

(الفيروز أبادي، 1980، ص:4/693)

الفعل من كلمة أداء **perform** : يؤدي، ينجز، يعمل، والأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية **performance** والتي تشير الى تأدية عمل وإنهاء نشاط وتنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة .

(شامي صليحة ، 2010، ص60)

2-تعريف الأداء الوظيفي:

تعدد تعاريف الأداء الوظيفي من منطلق تعدد وجهات النظر وتباينها، حيث اعتبر مجموعة من العلماء بأن الأداء يرتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة، باعتباره الناتج النهائي لحصيلة جميع الأنشطة، وركزوا هاهنا على الجانب السلوكي للأداء، من هؤلاء المير الذي عرفه " بأنه نشاط يُمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصّص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة".

(ماجد اللميع حمود السهلي، 2007، ص: 42)

إضافة إلى سعيد السلطان الذي يعرفه: " بأنه الفعل أو السلوك ذو القيمة أو التأثير الذي يتطلب جهدا مبذولا لإحداث تغيير على شيء ما ".

(سعيد محمدسلطان، د ت، ص:365)

وهذا ما يؤكد مصطفى عشوي إذ أشار الى الأداء" بأنه نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة، خاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال ".

(مصطفى عشوي، 1992، ص:244)

كما أن **عقلة** رأى أن الأداء الوظيفي "عبارة عن سلوك عملي يؤديه الفرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة ويتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل تحقيق هدف أو أهداف محددة".

(عقلة محمد المبيضين، 2001، ص: 49)

إضافة إلى أن أندرو د **andrewd** رأى بأن الأداء هو "تفاعل سلوك الموظف وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته"

أما هايتز **haynes** فيعرف الأداء "بأنه الناتج النهائي الذي يحققه الموظف بأي عمل من الأعمال"

إلا أنه هنالك من يرى بأن الأداء الوظيفي ليس مجرد أنشطة يقوم بها العامل، وإنما يجب تحديدها بانجاز المهام والواجبات الموكلة إليهم، وقدرتهم على تحويل المدخلات إلى مخرجات والحصول على نتائج، حيث يرى رضا أن الأداء "هو عبارة عن المهام التي يزاؤها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل".

(ماجد اللميع، 2008، ص: 48)

وهذا ما يراه ويلين من أن الأداء: "هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات وذلك

بموصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة".

(ماجد المصري، 2010، ص: 11)

كما يتفق عبد الله عبد الرحمان مع ويلين حيث يعرفه "بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤوليته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي تربطه وظيفته بها، وهذا يعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة".

(عبد الله عبد الرحمان النميان، 2003).

و يعرفه حسن راوية بأنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي

يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

(حسن راوية محمد، 1999، ص: 216)

إضافة إلى كل تلك التعاريف التي سبقت هنالك البعض من العلماء من أشار الى أن الأداء هو عبارة عن رغبة ودافعية من قبل الشخص لانجاز مهامه، ومن هؤلاء **كيت ديفيس** الذي يرى أن الأداء الفردي لأي موظف هو محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته على العمل.

(ماجد اللميع، 2007، ص: 42)

وهو ما يتفق معه **السليمي** إذ يرى أن "الأداء هو الرغبة والمقدرة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى

الأداء، حيث أنه تلك العلاقة التبادلية بين الرغبة والمقدرة في العمل على مستوى الأداء".

(ماجد اللميع، 2007، ص: 48)

وفي الأخير ومن خلال التعاريف التي تم ذكرها يمكننا القول بأن الأداء عبارة عن "نتاج تفاعل بين عدة عوامل

متداخلة فيما بينها، هي الرغبة والدافعية، والجهد المبذول الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء واجباته

ومهامه الموكلة إليه، إضافة إلى القدرات التي يمتلكها الفرد، مع إدراك الدور الذي يتمثل في النشاطات والسلوكيات التي يعتقد الفرد بأهميتها في مهامه". كما انه تبرز أهمية ثلاث مكونات على وجه الخصوص :

أ - الموظف: وما يمتلكه من معارف ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع ورغبة.

ب - الوظيفة : وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل .

ج -الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

2 عناصر الأداء الوظيفي :

إن الأداء الوظيفي هو عبارة عن القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة ، وهو ما ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر على الأداء سلبا أو إيجابا ويطلق على هذه العناصر محددات الأداء؛ إذ أن أداء الفرد في العمل هو تفاعل دافعيته مع قدراته على الأداء، وإدراكه لمحتوى العمل ودوره الوظيفي، وفيما يلي شرح لأهم المحددات :

1 -عناصر تخضع لسيطرة الموظف : توجد عوامل تؤثر في الأداء ومنتجات الموظف، حيث يكون للموظف سيطرة عليها، وفيما يلي عرض لأهم تلك العناصر :

أ -كمية الجهد المبذول: والمعبّر عنه بدرجة الحماس التي تتناب العامل أثناء أداء العمل، هي مقدار الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية محددة، وكمية الجهد هذه تعتمد على التفاعل بين تقييم المكافأة المادية والمعنوية، وإدراك احتمالية المكافأة للجهد، وهذا التقييم للمكافآت يعتمد على درجة الرغبة أو التجاذب معها؛ فالراتب والترقية والتقدير والاعتراف تختلف في تقييمها باختلاف الأفراد.

(أحمد صقر عاشور، 1989، ص:33)

ب -نوعية الجهد المبذول: وهو مستوى جودة الجهد؛ بمعنى مدى توفر المواصفات المطلوبة مثل الدقة والإتقان، وتقاس بمدى الخلو من الأخطاء، ومقدار الابتكار والإبداع. درجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ويعبر المعيار النوعي على:

1 -درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات المحددة .

2 -درجة خلو الأداء من الأخطاء .

3 -درجة الإبداع والابتكار في الأداء .

(بوفلجة غياث، 2008، ص39)

ج -القدرات :التي نعني بها الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة والإمكانات التي تعطيها القدرة على أداء المهام .

د إدراك الدور أو المهمة : تعني الاتجاه الذي يعتقد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقييم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور ، إذ أن السلوكيات التي يمارسها الفرد لاشك أنها تتأثر بفهمه وإدراكه للظروف التي تحيط به وما تحتويه من مشيرات.

(أحمد صقر عاشور، 1989، ص50)

ه- الرغبة والدافعية: إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء مهمة ما، فهذا الجهد يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل فبمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا دافعية العامل، أما الرغبة هي حاجة ناقصة للإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية تتألف من محصلة اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها، والمواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل.

(شامي صليحة، 2010، ص 66)

2-عناصر خارجة عن سيطرة الموظف : وهي العناصر المتعلقة بالبيئة التنظيمية ومتطلبات الوظيفة أو العمل، من أهمها مايلي:

أ المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ، وما يتعلق بها من مسؤوليات وأدوات والأساليب والمعدات المستخدمة.

(أسعد أحمد عكاشة، 2008، ص34)

ب غخط الانجاز: وهو الطريقة والأسلوب الذي تؤدي به الأنشطة في العمل والتي يتم بها الجهد، فكل عمل له متطلبات نمطية، مثل ترتيب النشاطات وخطوات حل المشكلات وأسلوب كتابة المراسلات والتقارير... الخ

(محمد حافظ حجازي، 2005، ص 116)

ج-بيئة التنظيم الداخلية: والمقصود بها المكان الذي تؤدي فيه الوظيفة، والتي تتضمن مناخ العمل، والإشراف، وفرصة الموارد والأنظمة الإدارية كالهيكلة التنظيمي نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب.

(بن عيشي، 2006، ص8)

د- البيئة الخارجية: حيث إضافة إلى العناصر السابقة هنالك ظروف خارج المنظمة العامل بها، لها تأثير على أداء الموظف داخل التنظيم الذي يعمل به والمتمثلة في المنافسة الخارجية، والتحديات الاقتصادية الحضارية، التكنولوجية السياسية والقانونية وحتى ثقافية؛ إذ أن ثقافة المجتمع والعمال يكمن أن تؤثر في الأداء.

(Dimitri weiss .2003.p78)

ومن خلال تحديد العناصر التي يتركب منها الأداء سواءا تعلق الأمر بالموظف نفسه أو بالبيئة العامل معها، يمكننا تحديد العوامل التي تلعب دورا كبيرا في التأثير على الأداء الوظيفي، والتي سنتطرق لها في العنصر الموالي.

3 -العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هي العوامل التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقيّم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعية الخدمة والمعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد والتطور والكفاءة، وقد تكون عوامل شخصية مثل المهارات والقدرات وفيما يلي شرح لأهم تلك العوامل:

1 -نقص المهارات والمعرفة لدى العاملين : يشكل العامل أهم الموارد في المؤسسة باعتباره العنصر المؤثر في جميع عمليات الإنتاج؛ إذ أن العوامل الأخرى تتأثر بالدرجة التي يتحكم فيها العنصر العامل، لذا فإن مهمة الموارد البشرية في أي مؤسسة لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة، بل يجب أن تعتمد كذلك على رفع الكفاءة الإنتاجية لدى الأفراد العاملين، ويتم ذلك عن طريق وضع السياسات والبرامج الخاصة بتدريبهم وإعدادهم لممارسة أعمالهم ومهامهم، التي يجب أن تقوم على أساس علمي سليم. وذلك لتحقيق أكبر قدر ممكن من العمل بأقل جهد وأقل زمن وتكلفة.

(شعيل بن بجيت المطرفي، 2005، ص48)

2 -بيئة العمل: تعرف البيئة بأنها المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية، أو هي كل ما يحيط بالإنسان "المنظمة" من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية. إذ تؤثر البيئة الملائمة للعمل على تحقيق الممارسات الابتكارية في الوظيفة وإمكانية التعلم الأسرع والأفضل داخل المنظمة، وتؤدي الى تحسين إدارة الاجتماعات وصنع القرارات وكتابة التقارير واستخدام الألقاب الوظيفية الملائمة. بينما تؤدي البيئة الرديئة الى انخفاض مستويات الأداء الوظيفي بين العاملين عن معدلاتها الطبيعية. (شعيل بن بجيت المطرفي، 2005، ص49)

كما أن الظروف الفيزيائية تعد من أحد العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي، من بينها: الضوضاء، الحرارة، الأرضية التي يعمل بها، التهوية،... الخ

3 - نظام الحوافز غير السليم: إن الحوافز تلعب دورا مهما ومؤثرا على مستوى أداء الأفراد وفي زيادة الإنتاج، على اعتبار أنها الإجراءات التي تتخذها إدارة العمل بشكل مادي أو معنوي أو هما معا، كما تهدف إلى دفع العامل وتحفيزه على زيادة عطائه كما ونوعا، إضافة إلى أنها تعتبر أداة في يد الإدارة الناجحة تستطيع من خلالها زيادة معدلات الإنتاج سعيا لتحقيق الأهداف، حيث أن حرمان الموظف من الحوافز المادية والمعنوية يترك آثارا سلبية على الموظف لأن الموظف يحتاج بالفعل إلى حوافز تمنحه شعورا بقيمته، وأهم تلك الآثار:

1 -عدم إشباع حاجات العمال المادية والمعنوية.

2 -عدم حرص الموظفين على زيادة الإنتاج .

3 -عدم الشعور بالانتماء للمؤسسة.

4 -الإبطاء والتغيب والتخريب.

5 -عدم رغبة العاملين في الإبداع والابتكار.

6 -عدم الثقة بالإدارة وطرق التقييم.

4 -**نقص نظام التحفيز**: إن أهم عوامل التحفيز هي الظروف المناسبة للعاملين التي تشعرهم بالارتياح والرضا، ويتم ذلك بعدة وسائل:

1 -الأخذ بآرائهم ووجهات نظرهم.

2 -إشعارهم بالمسؤولية عن نتائج أعمالهم .

3 - إخبارهم بنتائج أعمالهم للتشجيع أو التنبيه. (شعيل بن بجيت المطرفي، 2005، ص51- 52)

5 -**المناخ التنظيمي**: إذا كان للمنظمات لغة تتميز بها فهي بالتأكيد لغة التميز في التنظيم ، والعنصر المتحكم في عملية التنظيم للمناخ داخل المؤسسة يتمثل في العامل البشري، وتميز المناخ التنظيمي من شأنه أن يؤدي الى تميز في الأداء داخل المؤسسة ، وفي حالة عدم وجود مناخ تنظيمي جيد داخل المنظمات فان ذلك من شأنه أن يؤدي الى انخفاض الأداء والإنتاجية على المستوى الفردي وعلى المستوى الجماعي للمنظمة كلها.

6 -**الدوافع**: تعرف الدوافع "بأنها الحاجات والرغبات الفردية غير المشبعة التي تمثل قوى داخلية محركة للأفراد وتؤثر على تفكيره وسلوكه إدراكه". إذ أن إثارة الحاجة تؤدي الى حالة من عدم التوازن، أي التوتر داخل الفرد الذي يحاول تحقيقه عن طريق السلوك، ويبدأ الفرد في البحث عن استراتيجيات إشباع تلك الحاجة فإذا أشبعت دورة الدافعية تلك الحاجة تؤدي إلى حالة من التوازن والرضا.

7 -**القدرة لدى الفرد على أداء العمل**: إن هذه القدرة نستطيع تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرة و المهارات والمعارف المتخصصة بالعمل. (خالد عبد الله الحنيطة، 2004، ص56)

إضافة إلى عوامل أخرى تؤثر على الأداء ألا وهي الإدارة، التدريب الناقص، وعدم كفاية العاملين، المشاكل الشخصية والعائلية.

وهكذا ومن خلال إدراكنا للعوامل المؤثرة في الأداء يتبين لنا أنه حتى يأتي أداء الأفراد على الوجه المطلوب من الكفاءة والفعالية، يتوجب القيام بدراسة مكونات الأداء من خلال التحديد الموضوعي للمهارات والقدرات التي يجب أن يتميز بها شاغل الوظيفة، إضافة إلى تحديد مسؤوليات الوظيفة وواجباتها وأساليب العمل، والظروف التي تؤدي فيها الوظيفة وحتى معدلات الأداء الوظيفي من حيث الكم والكيف التي سوف يتم تناولها في العنصر الموالي:

4 -**معدلات الأداء الوظيفي**:

تتطلب عملية الحكم أو تقييم وصف معدلات الأداء تحديد القيم المرتبطة بالخطط، والتي تقاس على ضوءها النتائج المحققة، لذا تعتبر معدلات الأداء أداة تخطيطية تعبر عن غاية مطلوب بلوغها، وقد يعكس خطة أو طريقة أو

إجراء يستخدم لأداء نشاط معين. ودون تحديد معدلات ومعايير الأداء يصعب قياس الأداء والوصول إلى حكم سليم على مدى كفاءته وفعاليته، حيث إن وصف معدلات الأداء يتم من خلال عدد من الخطوات كما يلي:

- 1 -الاختيار: تشير هذه الخطوة لاختيار أنسب الأعمال لقياسها.
 - 2 -التسجيل: وتشير هذه الخطوة الى تسجيل الحقائق والمعلومات والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والأساليب وعناصر النشاط التي يتضمنها العمل.
 - 3 -التسجيل الانتقادي: تركز هذه الخطوة على اختيار صحة البيانات المسجلة للتأكد من استغلال الوسيلة الأكثر فعالية ، وعزل العناصر الغريبة أو السلبية التي لا تساعد على الإنتاجية.
 - 4 -القياس: وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر بالوقت والأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.
 - 5 -التحديد: يتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة لتشمل تحديد دقيق وتشمل الوقت لقياس الأداء النشاط والأساليب والتقنيات المعينة التي تستخدم في أدائه.
- مع العلم أن معدلات الأداء تختلف من مجتمع إلى آخر، ومن منطقة إلى أخرى وهذا لتأثرها بالعادات والتقاليد السائدة في المجتمع وبالظروف البيئية المحيطة بالعمل وبدرجة التقدم التقني والمعلوماتي السائد في المنظمة.
- (زويلف مهدي حسن، 1993، ص 288 – 289)

5 -تقييم الأداء :

منذ قديم الأزل وجد الإنسان نفسه بحاجة الى بعض الوسائل والأساليب التي تعينه على فهم نفسه ،وما يحيط به من أشياء تؤثر فيه وتتأثر به ،وكذا الحكم على جوانب منها ،كما أن أصحاب الصناعات والأعمال وأصحاب الحرف المختلفة شعروا بضرورة باستخدام القياس والتقييم في مواقف العمل المختلفة لتحديد التقدم أو التأخر في الأداء والانجاز ولتحديد موطن القوة والضعف في الأساليب التي تستخدم من قبل الفرد في عمله أو ما يطلق عليها بعملية التقييم التي سوف نتعرض إليها فيما يلي :

7- مفهوم التقييم:

جاء في اللغة العربية أن تقييم الأداء يُختلف عن تقويم الأداء، فالبر جوع إلى أصل كلمة التقويم لغة نجد أنها تعني قوم الشيء وأقامه فقام واستقام وتقوم .

(الهيتي عبد الرحمن، 2005، ص198)

أما التقييم فهو حكم يختص بجانب أو عدة جوانب من السلوك الإنساني أو السمات أو الاستعدادات الشخصية وفقا لنظرية معينة، مثل الحكم على شخص بأنه عدواني أكثر من أنه انطوائي.

(محمود أبو النيل، ص 141)

أما التعريف الاصطلاحي لتقييم أداء العاملين "فهو العملية التي بموجبها تقدر جهود العاملين بشكل منصف وعادل لتتم مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، استنادا إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم".

(فايز الزغبي، 1991، ص 191)

كما يقصد بتقييم الأداء " قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم، وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم ومدى قدرتهم على الاستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور. "

(زهير ثابت، 2001، ص 87)

ومن هنا نستنتج أن تقييم الأداء يتم القيام به لغرض المكافأة والترقية وزيادة الأجر، إلا أن توفيق محمد عبد المحسن يرى أن تقييم الأداء هو التقييم المنظم للفرد، وهذا فيما يتعلق بأدائه الحالي لعمله وقدرته المستقبلية على النهوض بأعباء ذات مستوى أعلى.

(توفيق محمد عبد المحسن، 1999، ص 55)

ويرى أحمد محمد عبد الله صالح شمس أن عملية قياس الأداء من أهم العمليات، إذ بدونها لا يمكن القيام بعملية الرقابة.

(أحمد محمد عبد الله صالح شمس، 2001، ص 57)

ذلك لأن عملية تقييم الأداء الوظيفي تتم بناء على العوامل التي تعطي للوظيفة قيمتها مثل المهارة اللازمة لها، والمجهود الذهني والمجهود البدني التي تتطلبها، والمسؤولية التي تحملها، وظروف العمل التي تمارس فيها. فعملية التقييم هي عملية دورية تجمع بين المسؤول الرئيسي والعاملين، حيث يتم فيها تبيين وتقييم النتائج الحقيقية، إضافة إلى التحاور حول الترقية الشاملة لشاغل الوظيفة

bosseyre des hortens .1992.P101

إن عملية تقييم الأداء هي عملية مركبة تتضمن ثلاث عمليات فرعية كما يلي:

أ. قياس الأداء المحقق مقارنة بمعايير موضوعية. ويطلق على هذه العملية بالقياس.

ب. تحديد مستوى الأداء المحقق إذا كان جيدا أو ضعيفا؛ بمعنى إعطاء الأداء قيمة. ويطلق على هذه العملية التقييم والتقدير.

ج. تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف من الأداء المحقق. ويطلق على هذه العملية التقييم.

إذن فالعملية المتكاملة لتقييم الأداء يجب أن تتضمن قياس وتقييم وتقويم، وهي تشمل على ثلاث مكونات

أساسية هي:

1 -الأداء المؤثر على فعالية الأداء التنظيمي.

2 -قياس درجة جودة الأداء الفعلي قياسا بما يتم تخطيطه.

3 -مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المعتمدة.

(سهيلة محمد عباس، 2003، ص 138)

7- مجالات فؤئء ءقؤم الأءاء الوؤفؤف: إن عملفة ءقؤم الأءاء الوؤفؤف لها أهءاف وءءمل أهمفة سواءا بالنسبة للفرد العامل أو المنؤمة ككل وءلك من ءلال الؤواب الؤف فءرسها، وففما فاف عرض لأهمفة الأءاء :

1 -أهءاف ءقؤم الأءاء الوؤفؤف:

إن عملفة ءقؤم الأءاء الوؤفؤف ءسءهءف ءلال عملفء ءقع على ءلال مسءوفاء هف المنؤمة والمفءر والفرد العامل، على اعءبار أن عملفة ءقؤم والقفس لمسءوف الأءاء ءءمل كافة العناصر فف منؤومة المؤسسة أو المصنع، ءأنها ءأن عملفء القفس فف الؤالات الإنسانفة الأؤرف، والؤف سوف نؤرؤها فف النؤاط ءالفة:

أ على مسءوف المنؤمة: ءءمل فف الأهءاف ءالفة :

1 -إنؤاء مناؤ ملاءم من ءءفة وءءامل الأخلاقف الؤف فسءبعء اءءمال ءعءء ءكاوف العاملفن ءءاه المنؤمة.

2 -رفع مسءوف أءاء العاملفن واسءءمار قءرائهم واسءءمار مكائءهم بما فساعءهم على ءقءم وءءطور.

3 -مساعءة المنؤمة على وءع معءلاء الأءاء ومعاففر ءقففة ءمكنها من الاءءفاظ بالقوة العاملة ءالء المهاراء والقءراء الممفزة.

4 -ءقؤم برامؤ وسفاساء إءارة الموارء البشرف كون ءالءاء العملفة فمكن أن ءسءءم كمؤءراء للءكم على ءقة هءه السفاساء. (ءامف صلفءة، 2010، ص 81)

5 -ءءسفن المءفء الاجتماعي للعمل، ءفء فمكن القول أن ءقؤم الأءاء هو وسفلة ءنمفة وزفاءة الانسؤام وءرابء بفن الأفراء والمنؤمة، الأمر الؤف فصعب ءقففه ؒالبا فف المنؤماء ءالء ءءافة ءقلفءفة والسءطوفة والبفروقراطفة.

6 -ءءرف على صعوباء العمل ووءع الؤلول لهءه الصعوباء ومعالءءها وءءفءء مؤالاء الأءاء الضعف لإءءال ءءسفناء أو وءع برامؤ ءءرففة ءءء من النقص، فالإءارة ءساهم فف ءءق منؤمة فعالة ءءقق الأهءاف المرؤوة. (نبلهة صالح السامرف، 2007، ص 184)

7 -ءءوفر الؤانب الإءارف فف العمل وءقوفم البرامؤ وأسالف الإءارة، والوقوف على فعالفءها وءرؤة مناسءة لمستوف الأءاء وءءامل مع العاملفن. (عكاشة، 2008، ص 340)

8 -ءراءة المناصب وءءفءءها ومراعءءها. (بوفلؤة ؒفاء، 2008، ص 47)

ب على مسءوف المءرففن: إذ أن ءقؤم الأءاء فففء كءفرا المسءوففن والمءراء من ءلال الأهءاف الؤف فسعى إلفها المقوم ومن هءه الأهءاف:

1 -ءءوفر العلاءاء الؤفءة مع العاملفن وءقرب إلهم للءرف على مشاكلهم، والصعوباء الؤف ءواؤهم فف العمل.

2 -دفع المديرين للتعرف، لتنمية مهاراتهم ومكانتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقييم سليم وموضوعي لأدائهم. (شامي صليحة، 2010، ص 82)

3 -مساعدتهم المدير على معرفة مستوى العمال ودرجة كفاءتهم.

4 -تقويم كفاءة المدير وسلوكه القيادي الفعال في إدارة المؤسسة.

5 -تمكين المدير من الحصول على البيانات والمعلومات التي تساعد في الحكم على حالة العامل الراهنة، وما يمكن أن يصل إليه أداءه في المستقبل، كما تساعد على توزيع العاملين على مجموعات العمل التي تناسب القدرات والمواهب المختلفة لكل عامل. (عكاشة، 2008، ص 237 - 239)

6 -تمكنه من تقديم توجيهات لموظفيه.

7 -معرفة انطباعات واتجاهات وأحاسيس ومشاكل موظفيه وهم في أعمالهم. (بوفلجة غياث، 2008، ص 47)

ج- **على مستوى الفرد العامل:** إن تقييم الأداء لا يفيد المنظمة أو المدراء فقط بل يفيد كذلك الفرد العامل، وذلك عن طريق تحقيق الأهداف من التقييم الخاصة بالعامل وفيما يلي ذكر لأهمها:

1 -دفع العاملين إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم.

2 -شعور العاملين بالعدالة وأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار.

(شامي صليحة، 2010، ص 82)

3 -تطوير و تنمية قدراتهم وإمكانياتهم، إذ أن عملية التقييم تساعد المنظمة على الاستفادة واستغلال امكانيات وقدرات العاملين بشكل أفضل في المستقبل.

4 -تشخيص صعوبة العمل والمشاكل التي يواجهها العاملون في منظماتهم.

5 -التوجيه والإرشاد المهني للعاملين.

6 -معرفة مساره المهني ومناقشة إمكانية وشروط ترقيته.

7 -معرفة طبيعة التكوين الذي هو بحاجة إليه.

8 -معرفة الاهداف التي سيحققها في المستقبل. (بوفلجة غياث، 2008، ص 46)

9 -مساعدة العاملين مبكرا وقبل فوات الأوان، وذلك عن طريق التشخيص المبكر واكتشاف الحالات الخاصة والمرضية مثل حالة التعرض لضغوط العمل.

10- معالجة المشكلات السلوكية والتوترات النفسية للعاملين النابعة من التفاعلات الاجتماعية في جو المؤسسة، ثم إتباع أساليب علمية في معالجتها وتلافيها وانقاذ العاملين من خطورة تداعياتها.

11-الكشف عن الاستعدادات والمهارات والمواهب الخاصة أو الممتازة لدى العاملين كالمهارات الفنية أو المهنية أو الإبداعية بما يساعد إلى توجيهها للطريق الصحيح. (عكاشة، 2008، ص337-339)

وهكذا من خلال تبيننا لأهم الفوائد والأهداف المحققة من تقييم الأداء يتبين لنا أن المنظمات المعاصرة تهدف من وراء تقييم الأداء الوظيفي إلى الوقوف بشكل موضوعي على أداء موظفيها، ومعرفة الجوانب السلبية والايجابية، ومحاولة معالجة الجوانب السلبية في أداءهم وتوظيفها بشكل أكبر فعالية في تحقيق أهدافها. وليس الهدف من عملية تقييم الأداء تصيد أخطاء الموظفين وإنزال العقوبات عليهم أو إعدام الثقة بهم كما في الأساليب التقليدية، كما يتبين لنا الأهمية التي يحملها تقييم الأداء والفوائد التي تجنيها المنظمة وفيما يلي حصر لها:

2 - أهمية تقييم أداء العمال:

إن المؤسسة التي تعتمد على تقييم أداء عاملها بشكل جيد، تعود بفوائد عليها سواء على المستوى العلائقي أو المستوى الإنتاجي، إذ أن التقييم الجيد المبني على أسس علمية صحيحة وسليمة، وتراعى فيه مبادئ العدالة والمساواة، سيؤدي إلى مشاعر ايجابية، والشعور بالأمن النفسي والرضا الوظيفي، وفيما يلي ذكر لأهم تلك الفوائد:

1 -رفع الروح المعنوية: إذ أن وجود التفاهم بين العاملين ورؤسائهم، وتحسن العلاقات الإنسانية يشعر العاملين أن جهدهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هو موضع تقدير واهتمام من قبل الإدارة، بحكم أن هدف الإدارة الأساس من وراء التقييم هو معالجة نقاط القوة والضعف في أداء الفرد على ضوء ما يظهره التقييم، كما أن اعتماد الترقية والعلاوات والتقدم على تقييم موضوعي وعادل لأداء الفرد سيخلق الثقة لدى المرؤوسين ورؤسائهم بالإدارة، ويدفع الفرد من أن يقدم على العمل راضيا باستعداد وجداني، وما الروح المعنوية إلا ذلك الاستعداد الوجداني نحو العمل الذي يساعد العاملين على زيادة الإنتاج وإجاده .

2 -إشعار العاملين بمسئوليتهم: إذ أن العامل عندما يشعر أن نشاطه وأدائه لعمله هو موضع تقييم من قبل مشرفيه المباشرين، وأن نتائج هذا التقييم يترتب عليها اتخاذ القرارات الهامة التي تؤثر على مستقبله المهني، فإنه سوف يشعر بمسئوليته تجاه نفسه والعمل معا، كما سيبدل أقصى جهده وطاقته التي يمتلكها لتأدية عمله على أحسن وجه لكسب رضا رؤسائه.

3 -وسيلة لضمان عدالة المعاملة: حيث تتضمن الإدارة عند استخدامها أسلوبا موضوعيا لتقييم الأداء أن ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهده وكفاءته في العمل.

4 -الرقابة على الرؤساء: إن التقييم الجيد للأداء يجعل الإدارة العليا في المنظمة قادرة على مراقبة وتقييم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية من خلال نتائج التقييم للأداء المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها.

5 -استمرار الرقابة والإشراف: إذ أن الوصول إلى نتائج موضوعية وصحيحة من خلال تقييم أداء العاملين يتطلب وجود سجل خاص لكل فرد يسجل فيه القائمون على عملية التقييم م ملاحظاتهم على الأداء بشكل مستمر، وهذا

العمل يتطلب من الرؤساء ملاحظة ومراقبة أداء مرؤوسيههم باستمرار، لكي يكون حكمهم قائم على أساس موضوعي.

6 -تقييم سياسات الاختيار والتدريب : حيث تعتبر عملية تقييم أداء العاملين بمثابة اختبار للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختيار وتدريب العاملين مما يشير إلى مستوى تقييم الأداء.

(عمار بن عيشي، 2005، ص7)

ومنه يعد التقييم الجيد للأداء الوظيفي وسيلة للحكم على فعالية العنصر وكفاءة أداء العاملين من ناحية، وعلى دقة البرامج والسياسات التي تتبعها المنظمة من ناحية أخرى، إلا أنه لا يتحقق ذلك إلا من خلال التقييم الجيد المبني على أسس سليمة وأساليب ناجعة.

8- أساليب تقييم الأداء:

هنالك مجموعة من الأساليب والطرق لتقييم الأداء لا يمكن بدونها التحدث عن وجود أداء وذلك لأهميتها في قياس وتقييم مستوى أداء العاملين في المنظمة، حيث أن هنالك نوعين من أساليب تقييم الأداء؛ نوع تقليدي وآخر حديث:

1/ الطرق التقليدية:

1 -طريقة ميزان القياس المتدرج : تقوم هذه الطريقة على قيام المشرف بتقييم أداء الموظف بميزان متدرج من ممتاز الى جيد ثم مرضي ثم الى لا بأس الى غير مرضي ، أو بالأرقام من واحد الى خمسة، إذ تعتمد على تصميم نموذج يوضع فيه مجموعة من الصفات والخصائص السلوكية والفنية المتعلقة بأداء الموظف .وهذا النوع من أقدم أنواع تقييم الأداء المستخدمة .إلا أنها تتسم بالكثير من الذاتية الأمر الذي يجعلها لا يعتمد على نتائجه في اتخاذ قرار إداري .

(شعيل بن بجيت المطرفي، 2005 ، ص 43)

2 -طريقة تسجيل الحوادث العامة: أو كما يسميها البعض بطريقة الوقائع الحرجة ، وفقا لهذه الطريقة يقوم المدير أو المشرف بملاحظة سلوك الموظف وتسجيل كل ما يشير الى جانب الضعف في أدائه وجوانب القوة لديه من فترة الى أخرى ،ولا يقدم هذا النوع من التقييم صورة واضحة عن مستوى الأداء . كما انه يحتاج هذا النوع من التقييم الى مقدار كفاءة عالية من قبل الرؤساء المباشرين إذ يتطلب ملاحظة دقيقة لأداء مرؤوسيههم وذلك للوقوف على الأعمال التي يقوم مرؤوسيههم بنجاح أو إخفاقهم وتحليل الأسباب ومقارنة ذلك مع الوقائع المحددة ،من مزاياها تقليل من تحيز المقيم أما عيوبها فإنها تتطلب جهودا كبيرة ومستمرة من قبل المقيم في متابعة وملاحظة أداء العاملين .

(مهدي حسن زويلف ، 2003 ، ص211)

3 -طريقة الاختيار الإجباري : ويحتوي هذا المقياس بمجموعة من العبارات الايجابية والسلبية التي يمكن أن تصف بها أداء الموظف ،ويكون التقييم في كل مجموعة بتحديد عبارة واحدة تنطبق عليه بدرجة كبيرة وأخرى تنطبق بدرجة قليلة ، ثم تحصر الدرجات التي تحصل عليها الموظف بناء على هذه العبارات الموضوعية بدلا من التقييم بالأرقام .

4 -طريقة التوزيع الإجباري : إذ أنه وفقا لهذه الطريقة يطلب من الرئيس وضع مجموعة من الموظفين المطلوب تقييمهم في مجموعات مختلفة من حيث درجة أو مستوى التقييم ، وعادة ما يتم التقييم للأفراد ووضعهم في فئات تقييم تحمل أوزان مختلفة وذلك بناء على أي مقيم بشكل عام ، ويشترط أن يقوم المقيم بتوزيع الأفراد على فئات التقييم المحددة بنسب مئوية ، ويعود السبب لاستخدام هذا النوع من الاعتقاد أن الظاهرة الطبيعية تميل الى التركيز حول القيمة الوسطى ، ويقل تركيزها في الطرفين بشكل متساوي . ومن المشاكل التي تواجه المقيم خلال استخدامه لهذه الطريقة هو ما يواجهه من استياء لدى الموظفين أو الأفراد موضع التقييم نتيجة اعتقاده م أنه يتم توزيعهم بهذا الأسلوب بشكل غير عادل من منطلق أنه لا يجوز للتقييم على أساس أن جميع الظواهر الطبيعية متماثلة .

(محمد حافظ حجازي ، 2005 ، ص 285)

5 -طريقة قائمة العبارات الموزونة : ويحتوي هذا النوع من التقييم على مجموعة من العبارات الايجابية والسلبية التي يمكن أن تصف أداء الموظف نفهم بها الموظف ، بعد أن يقوم الخبراء والمتخصصون بمتابعة سلوك كل موظف يتم تصنيف وترتيب هذه العبارات الى مجموعة درجات ممتازة الى غير مرضية .

6 -طريقة المقال الوصفي : وفقا لهذا الأسلوب يقوم المشرف بتوصيف دقيق لأداء الموظف بواسطة تقرير واحد يجمع من خلاله معلومات عن الموظف تشمل ملاحظات زملاء العمل والمراجعين ، وهذا النوع يتطلب وقتا وجهدا كبيرا في جمع المعلومات وكذلك في تفسيرها .

7 -طريقة قوائم المراجعة : من خلال هذه الطريقة يستخدم المقيم قوائم بالأوصاف السلوكية من قبل إدارة الأفراد والأقسام ، وعلى المقيم أن يؤثر و يختار العبارة أو الصفة التي تصف أداء الأفراد العاملين ويكون تأثير المقيم الذي هو في الغالب المشرف المباشر بنعم أو لا ، وعند إتمام قائمة المراجعة تذهب إدارة الأفراد لإتمامها لتحليلها وإتمام درجات الأوزان لكل عامل من العوامل المحددة في القائمة حسب درجة أهميتها ، ومن ثم يعود التقييم النهائي من إدارة الأفراد الى المشرف المباشر لمناقشته مع الأفراد العاملين .

من مزاياها أنها تقلل من التحيزات ولكن تكلفتها عالية ، بالإضافة الى أنها صعبة التطبيق نظرا لاحتياج المقيم المباشر الى عدد من القوائم التي تتناسب مع أنواع الوظائف إضافة الى حسن اختيار الألفاظ والعبارات ليسهل فهمها وتطبيقها .

(سهيلة محمد عباس وعلي حسين وآخرون، 2006، ص254)

كما أن إعداد قائمة المراجعة عملية بسيطة وتعطي تقييم أفضل لاهتمامها بعناصر الأداء الرئيسية ، إلا أنها تعطي للعاملين تقييمات متقاربة مما يصعب علينا عملية التمييز بين الموظف الجيد والموظف المتوسط ، كما أنها تصلح في المنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي تعطي علاوات وحوافى بطريقة شبه تلقائية

8 -طريقة ترتيب الموظفين : وهذه الطريقة تقوم على أساس ترتيب الموظفين ابتداء من أحسن موظف الى أضعف موظف ، وذلك على حساب مزاياهم العامة في العمل ومن مزايا هذه الطريقة أنها سهلة التطبيق ، تساعد في التفريق ما بين الكفاء وغير الكفاء ، ويعاب على هذا الأسلوب انه لا يخلو من التحيز الشخصي من قبل المشرف أو المدير إذ انه يمكن أن تؤثر شخصية المقيم وطريقة تفكيره واتجاهاته على نتائج التقييم ، يستحيل تطبيقها في حالة وجود عدد كبير من الأفراد كما إنها لا تجدد نواحي الضعف لكل مجال على حدة .

9 -طريقة المقارنة بين العاملين : بهذه الطريقة يتم تقييم العاملين بمقارنة كل واحد منهم بالآخرين مقارنة زوجية ، ويكون عدد المرات التي اختير فيها الفرد الرقم الذي تحدد على أساسه الرتبة التي يمثلها الأفراد محل التقييم وتحسب المقارنة وفق المعادلة التالية :

$$\text{عدد المرات} = [\text{عدد الأفراد} - 1] \div 2$$

وعند إجراء المقارنات يقوم الرئيس المباشر بتحديد أي فرد أفضل في مقارنة من المقارنات السابقة ، وتمثل مزاياها أنها إذا قام أكثر من شخص بعملية التقييم ففي الغالب سوف يصلون الى نفس النتائج تقريبا ، أما عيوبها فإنها لا تصلح على الأقسام التي تحتوي عدد كبيرا ، ولا تصلح لأغراض التدريب والترقية لأنها لا تحدد النقائص الأفراد .
(زيد منير عبوي، 2006، ص145)

2/الطرق الحديثة:

1 -مقياس التدرج على أساس سلوكي : يتم تحديد وتصميم أعمدة لكل صفة أو سلوك منتقى من واقع العمل الفعلي وليست صفات عامة محددة مسبقا كما هو الحال في مقياس التدرج البياني ، ويتم تقييم الفرد بناء على مدى امتلاكه للصفات وسلوكه المتوقع في واقع العمل، بحيث تكون هذه الصفات أو السلوكيات مرتبطة بمتطلبات العمل الأساسية ، إضافة الى ذلك فانه يتم توضيح وتفسير المستويات المختلفة للسلوك ودرجة فاعليته كأن يكون أداء متميز أو ضعيف الى آخره ، مما يساعد المقيم في ربط تقيّماته بصورة مباشرة مع سلوك الفرد العامل أثناء عملية التقييم ، من مزاياها أنها تقلل من الأخطاء المترتبة في عملية التقييم بسبب تحديدها لأبعاد العمل للمقيم وكذلك ملائمتها للفرد العامل ممن حيث ربطها أداءه الفعلي بالأداء المطلوب ، كما أنها تساهم في زيادة الموضوعية وفي تحديد نقاط القوة والضعف وبالتالي فإنها تساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية أما عيوبها فتتمثل في ارتفاع تكلفتها ولا يمكن استخدامها في المنظمات الصغيرة .

2 -طريقة مقياس الملاحظات السلوكية : وبموجب هذه الطريقة يتم تحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء ، كما في الطريقة السابقة إلا أن المقيم في هذه الطريقة يقوم بملاحظة سلوك الأفراد العاملين وترتيبهم على خمسة أوزان لكل بعد بدلا من وزن واحد ،ومن ثم تجمع الدرجات التي يحصل عليها الأفراد العاملين لكل بعد من أبعاد العمل وكل بعد يحتوي على مواقف متعددة .
(سهيلة محمد عباس وحسن علي، 2006، ص260)

3 -طريقة مراكز التقييم : تعتبر هذه الطريقة من أحدث الطرق لقياس أداء فعالية العاملين ، كما أنها تعتبر هذه الطريقة من أكثر الأساليب تطبيقاً في مجال العمل ، وتقوم على أساس تحليل العمل فيقوم المشرف في المنظمة بتحليل الوظيفة الى مهمات صغيرة ، ومقابلها مقياس متدرج من واحد الى خمسة يعنى بالواحد ضعيف والخمسة متميز ، وتوزع هذه النماذج على المشرفين بشكل دوري مرة في السنة أو مرتين . (ماجد اللميع، 2010، ص 54)
وتسعى هذه الطريقة الى قياس المهارات وصفات معينة مثل التخطيط ، التنظيم ، العلاقات الإنسانية وتمثل مزاياها في توفير الموضوعية وتوفير المعلومات محددة وذات قيمة . (حمداوي وسيلة ، 1993،ص 133)

4 -طريقة الإدارة بالأهداف : ويتم تقييم الأداء في هذه الطريقة من خلال الاتفاق بين المشرف والموظف على مجموعة من الاهداف التي ينبغي للموظف تحقيقها في فترة زمنية محددة ، وكذلك يقاس أداء الموظف بناء على نسبة تحقيق لهذه الاهداف ،ويقوم المقيم بتقييم الأداء وقياسه عن طريق إجراء مقارنة بين الاهداف المسطرة من قبل المؤسسة العاملين بها وما تم تحقيقه فعلا من قبل الأفراد العاملين ، كما يهتم بالأداء في المستقبل ، وتساعد هذه الطريقة على تنمية قدرة العامل على تحديد أهدافه وتحديد سبل تحقيقها ، كما تساعد على تحليل قدراته والحكم على أدائه بنفسه وهي طريقة صعبة نظرا لعدم توفر الأشخاص المناسبين المقتدرين على المشاركة الفعالة في صياغة الاهداف وسبل تحقيقها .

LOURANT BELANGERNDER .1983 ,P103

وتتم هذه الطريقة بإتباع الخطوات التالية :

- أ. تحديد الاهداف والنتائج المطلوب تحقيقها ، والتي سيتم قياس الأداء تقيمه على أساسها .
 - ب. أثناء التنفيذ يقوم الرئيس بمساعدة مرؤوسيه في تحقيق الاهداف ومتابعة تحقيق النتائج .
 - ج. في نهاية المدة المتفق عليها يتم تقسيم النتائج التي تحققت وذلك مقارنة بما لم يتم تحقيقه بما اتفق عليه في بداية الفترة وتحديد الانحراف عن التنفيذ إيجابا أو سلبا .
- من مزاياها انه تعتبر من الطرق الموضوعية كما إنها تعرف الأفراد على ماهو مطلوب منهم مسبقا .أما عيوبها فانه من الصعب مقارنة مستوى أداء الأفراد وصعوبة تطبيقها في الواقع العملي لأنها تتطلب مهارات عالية لتحديد الاهداف . ويلخص علماء النفس التنظيمي أساليب التقييم في ضوء محكات للحكم على الأداء الوظيفي وقد صنفت تلك المحكات الى:

أ -المقاييس الموضوعية: ويراد بذلك أنها تخلوا من الأحكام الذاتية وتستخلص المعلومات من ثنايا السجلات الرسمية كإدارة شؤون الموظفين، ومن عدد من الوحدات الإنتاجية التي ينجزها في فترة زمنية معينة.

ب -المقاييس الذاتية : ويقصد بها التقييم الذاتي لأداء الموظف ، كحكم المسؤول المباشر عن الموظف أو التقييم الزملاء له . (ماجد اللميع حمود السهلي، 2010، ص 25-45)

ومن هنا نلاحظ أن كل الطرق وإجراءات تقييم الأداء المتاحة لها مزاياها وعيوبها منها من تركز على الجوانب الكمية واستخدامها كمعايير ومؤشرات مادية إلى جانب اهتمامها بالأداء الفردي ، ومنها من تعتمد على الجوانب النوعية المختلفة للصفات الشخصية وتركز على الأداء الجماعي .، مما جعل بعض المنظمات تستخدم أكثر من طريقة لتقييم الأداء بها. إلا انه يجب على القائمين بالتقييم أن يأخذوا بعين الاعتبار المعايير التي يجب أن تتوفر في المقاييس التي يتم الاعتماد عليها في عملية القياس والتقييم. والتي سوف نقوم بتبينها في العنصر الموالي:

9- الشروط الواجب توفرها في مقاييس الأداء :

يشترط في معايير الأداء مهما كانت نوعيتها أن تكون دقيقة في التعبير عن الأداء المراد قياسه وتقييمه وعلى هذا يجب على القائم بتصميم مقاييس الأداء أن يولي اهتماما لمجموعة من الاعتبارات والشروط التي يجب أن تتصف بها هذه المعايير حتى تأتي المعلومات التي تعطيها الدرجة عالية من الدقة والفعالية وهذه الاعتبارات هي كالآتي :

- 1- **التوافق الاستراتيجي** : يقصد به المدى الذي يستطيع فيه نظام تقييم الأداء استنباط أو تمييز الأداء الوظيفي التي يتميز فيها الأداء الوظيفي بالتوافق والانسجام مع الاستراتيجيات وأهداف ثقافة التنظيم .
- 2- **الصلاحية**: بمعنى أن تكون المقياس بعكس الأداء الوظيفي الحقيقي والذي يتضمن كافة الأبعاد التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة.

3- **التميز**: ونعني به إمكانية المقاييس تمييز الجهود والأداء بشكل واضح.

4- **القبول** : المعيار المقبول هو المعيار الذي يشير الى العدالة ويعكس الأداء الفعلي للأفراد .

(بعجي سعاد، 2006، ص 25- 26)

5- **الصدق**: يجب على القائمين بتصميم المقاييس على أن يتحققوا من أن الجوانب التي يحتويها المقياس ذات أهمية وارتباط بالأهمية والكفاءة المطلوبة في أداء عمله.

6- **الثبات**: وهو الوصول الى نفس النتائج في حالة استخدام المقياس لنفس الحالات ومرات متكررة.

(حاتم علي حسن رضا، 2003، ص 71)

7- **الموضوعية**: أي تجنب أثر التقديرات الشخصية والتحيز.

8- **الاقتصاد**: أي يتطلب الحد الأدنى أو المعقول من الوقت والجهد والأجهزة والأفراد لتطبيقه .

(عقلة محمد المبيضين، 2001، ص 48)

وهكذا وعلى الرغم من أنه يمكن للمقيم أن يتخذ جميع الإجراءات والشروط والواجب توفرها في مقاييس وأساليب تقييم الأداء ، إلا أنه يمكن أن يقع في مشاكل مختلفة يمكن أن تشكل في نتائج التقييم . والتي يمكن أن نشير إليها في العنصر الموالي.

10-المشكلات المرتبطة بعمليات تقييم الأداء :

لعله ممن البديهي القول بان الهدف الأساسي المرجو تحقيقه من تطبيق أنظمة تقويم الأداء الوظيفي هو الوصول الى الفعالية التنظيمية أفضل ولكن يبدو أن هذه الفعالية لن تتحقق بالصورة المطلوبة عن طريق هذه العمليات التقييمية ، وذلك لتزامنها مع كثير من المعوقات التي تحد من قدرتها على تحقيق الفعالية التنظيمية ، والتي سوف نتطرق لها بشيء من الإيضاح فيما يلي:

1 -**غياب الموضوعية** : إن أول هذه المعوقات وأكثرها إشكالية هو غياب الموضوعية، لذا فإنه يلاحظ أن كل هذه العمليات التطورية لعملية تقييم الأداء الوظيفي، وجميع الطرق البديلة المطروحة لعملية التقييم تهدف أساسا الى التقليل من حدة عدم موضوعية العمل التقييمية، لكن يظل القول بأنه من الاستحالة الوصول الى نظام تقييمي موضوعي بالكامل، حيث أن هناك كثير من السلوكيات التي تعوق دون الوصول الى قدر كبير من الموضوعية، إذ نجد المشرفين والمدراء يحورون عملية القيم بناء على ما يقال للموظف، بدلا من الاعتماد على الملاحظة الدقيقة الصادقة التي تستخدم في عملية التقييم، وهناك فئات أخرى تتأثر بانطباعاتها الأولية عن الموظف المراد تقييمه علما أن هذه الانطباعات قد لا تستند الى حقائق ذات علاقة بطبيعة العمل.

2 -**الاعتماد على حالة سلوكية**: قد يعتمد بعض القائمين بعملية التقييم لأداء الوظيفي على حادثة تم ملاحظتها عشوائيا في الأداء طوال فترة تقييم الأداء الوظيفي، وهذا ما يسمى اجتهدا بجملة الفرد السلوكية هذه الحادثة وان تمت تحت ملاحظة عشوائية، أو عن طريق الصدفة قد لا تكون مؤشرا حقيقيا على طبيعة الأداء الوظيفي خلال أو طول فترة التقييم بل قد لا كون ماثلة لطبيعة ومستوى الأداء .

3 -**عدم وضوح عناصر التقييم**: عدم وضوح عناصر التقييم يعتبر معضلة أساسية تقف عائقا يحول دون تحقيق الفعالية المطلوبة من تطبيق أنظمة تقويم الأداء الوظيفي، وتتمثل هذه المعضلة في الاختلافات التفسيرية لنفس العنصر مما يقضي الاتفاق على تعريف عناصر التقييم وتوحيد هذه العناصر لجميع الفئات التنظيمية.

4 -**سوء اختيار معايير التقييم**: يقف عامل اختيار معايير لاعلاقة لها بالعناصر المحددة في نموذج تقييم الأداء الوظيفي هو ما يقف أمام فعالية أنظمة تقويم الأداء الوظيفي، وهناك كثير من العناصر التي يعتقد إنها لها علاقة بطبعة العمل ولكنها ليست كذلك.

5 -**توقيت إجراء عملية التقييم**: هنالك من لا يعير للعملية الاهتمام الكافي وينظر إليها نظرة جزئية مكتملة لمجموعة الأعمال المتكررة التي يجب إنهاؤها دون جهد ذهني كبير، لذا من يجري عملية التقييم م خلال فترة لا تتجاوز الدقائق بدلا من أن تكون عملية مستمرة طوال فترة التقييم.

6 - الخضوع لتأثير الهالة والحدائثة: يخضع بعض المشرفين لتأثير الهالة والحدائثة، ويقصد بتأثير الهالة بتأثر المقيم لكون الموظف يتميز بشكل الظاهر سلبا أو إيجابا في فئة أدائية معينة ما يؤدي الى تقييم بقية الفئات الأدائية الأخرى للموظف بنفس المعدل.

أما تأثير الحدائثة فهو يعني تأثر المقيم بأخذ السلوكيات التي تم ملاحظتها حديثا عن الموظف، حيث تقييم جميع الفئات والأبعاد الأدائية الأخرى للموظف بناء على معدل هذه الحدائثة.

(ناصر محمد بن عقيل، 2006، ص 57-58)

كما أن المشرفين قد يتأثرون بآخر تقييم، بحيث قد يركزون عليه مهملين بذلك الأداء الحالي أو المتوقع لهؤلاء الموظفين.

(علي محمد عبد الوهاب، 1975، ص 383)

7 - تشابه سلوكيات الموظف اختلافها مع سلوكيات المقيم : هذه الحالة لها تأثير سلبي في بعض الى المشرفين ذلك لتقييمهم للموظف بناء على درجة التشابه أو الاختلاف في السلوك معهم، فأولئك الموظفين الذين يتفوقون في السلوك مع المشرف المقيم يحصلون على درجة عالية، بينما تحصل الفئة التي تختلف مع سلوكيات المشرف على درجات أقل دون الرجوع الى المعايير الأدائية الفعالة .

(ناصر محمد بن عقيل، 2006، ص 58)

8 - التحيز أو التفضيل الشخصي: قد يفضل المشرف أو الرئيس عاملا أو موظفا أو عدد منهم عن بقية العاملين الموظفين فيعطيههم تقديرا حسنا، وقد لا يميل لعدد آخر منهم فيعطيههم تقديرا أو تقييما غير مرضي يكون في غير صالحهم.

9 - التساهل أو التشدد : قد يميل بعض المشرفين لإعطاء تقديرات ايجابية عالية لجميع مرؤوسيههم بغض النظر عن الفروق الفردية بينهم وهذا الميل قد يكون ناتج عن خشية الرؤساء من معادات موظفيهم وكسب تعاطفهم ورضاهم. إضافة الى انه قد يميل بعض المرؤوسين الى المبالغة في عملية التقييم، فقد يأتي التقييم من بعض الرؤساء لجميع الأفراد مرتفعا بينما يأتي التقييم للبعض منخفض، وهذا يرجع الى نظرة الرؤساء الى العاملين تحت إشرافهم نظرة متطرفة سواءا بالتقديرات العالية أو بالتقديرات المنخفضة.

10- إهمال تقييم العوامل الأساسية : عندما تهمل العناصر الأساسية للعمل أو عدم إعطائها المرتبة أو الأولوية المناسبة أو تقدم عوامل لا تسهم في الأداء ، فان هذا يؤدي الى فشل عملية التقييم .

(بعجي سعاد، 2006، ص 41، 43)

الخلاصة :

هكذا ومن خلال ما ذكر سابقا ، يعتبر تقييم أداء العاملين من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة عامة كانت أم خاصة ، إذ يعتبر أحد الوظائف الرئيسية التي يجب أن تقوم بها الإدارة والمهدف من ذلك هو تحقيق الرضا التام بين العاملين واستقرارهم النفسي وثقتهم الكاملة بالإدارة وحرصهم على تحقيق أهدافها ، ولا يتم ذلك إلا بإتباع أساليب تقييم جيدة واتخاذ المعايير اللازمة للقياس وذلك لاعتبار إن الأداء مجموعة من المكونات ويتأثر بالعديد من العوامل سواءا تعلق الأمر بالفرد نفسه أو بالبيئة الداخلية للمنظمة وكذا الخارجية والأخذ بعين الاعتبار المشكلات والعوائق التي يمكن أن يقع فيها أثناء عملية القيام بعملية التقييم .

الجانب الميداني

الفصل الرابع:

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد .

1 المنهج المتبع .

2 العينة ومواصفاتها.

3 أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكومترية .

4 إجراءات تطبيق أدوات الدراسة.

5 الأساليب الإحصائية المستعملة .

خلاصة الفصل

تمهيد :

بعد التعرض إلى الجانب النظري الذي يعد بمثابة القاعدة الأساسية لبناء دراسة علمية قيمة، والمنبع الأساسي لمعرفة الحقائق الخاصة بمتغيرات الدراسة، سنتعرض إلى الجانب الميداني الذي يعد من أهم خطوات البحث العلمي، والذي يمكن الباحث من استثمار معلوماته النظرية، وهذا من خلال تحويل نتائجها من كيفية إلى إحصاءات كمية وأرقام حسابية، فهو الذي يثبت أو ينفي صحة تلك الحقائق. وفي هذا الفصل سنبدأ بالمنهج المتبع ثم إلى مجتمع البحث وما يتبعه من تحديد لميدان الدراسة والعينة المستخدمة بجميع خصائصها ومواصفاتها، كما سنتناول الأدوات القياسية وخصائصها السيكومترية، وبعدها سنتعرض إلى إجراءات تطبيق أدوات الدراسة، وأخيراً الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المتحصل عليها.

1 - المنهج المتبع : إن طبيعة المشكلة المطروحة في الدراسة هي التي تحدد نوع المنهج الذي يتبع من بين المناهج المختلفة، وبما أن الدراسة تسعى إلى إيجاد العلاقة القائمة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية، قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي المقارن الذي يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وذلك بتحليل والتفسير والمقارنة، وهو ما ينطبق على موضوع الدراسة.

2 - العينة ومواصفاتها: اشتملت عينة الدراسة على عمال الحماية المدنية وتم تحديدها بقسم التدخلات أو ما يطلق عليهم بالأعوان وذلك بمدينة ورقلة؛ إذ بلغ حجم المجتمع الأصلي للأعوان 364 وذلك فيما يخص وحدات التدخل والتي يبلغ عددها أربع وحدات، والجدول التالي يوضح تمثيل المجتمع الأصلي للدراسة :

الجدول رقم (1) يوضح تمثيل المجتمع الأصلي للدراسة:

النسبة	العدد الاجمالي	المصالح
57,96%	211	الوحدة الرئيسية
12,63%	45	وحدة عين البيضاء
14,10%	51	مركز القصر
15,65%	57	مركز بني ثور
100%	364	المجموع

انطلاقاً من الجدول رقم (1) يتبين أن عدد الأعوان في الوحدة الرئيسية 211 عون، ووحدة عين البيضاء 45 عون، أما في مركز القصر بلغ عددهم 51 عون، وفي مركز بني ثور 57 عون، ومن هذا يتضح أن العدد الجمالي لأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة بلغ 364 عون.

وقد جاء اختيار العينة بالطريقة العشوائية الحصصية لأنها الأنسب لدراستنا، حيث بلغ عدد أعوان الحماية المدنية في الدراسة الأساسية 200 عون، وهي تمثل نسبة 54.94% من المجتمع الأصلي لعينة الدراسة، والجدول التالي يوضح توزيع العينة:

الجدول رقم (2) يوضح توزيع حجم العينة :

النسبة	عدد العينة	العدد الإجمالي	المصالح
31.59%	115	211	الوحدة الرئيسية
6.86%	25	45	وحدة عين البيضاء
7.96%	29	51	مركز القصر
8.51%	31	57	مركز بني ثور
54.94%	200	364	المجموع

وانطلاقاً من الجدول رقم (2) فإذ نسبة الوحدة الرئيسية 31.59% ونسبة عين البيضاء 6.86% في حين بلغت نسبة مركز القصر 7.96% ونسبة مركز بني ثور 8.51% لتصبح النسبة الكلية 54.94%.

الجدول رقم (3): يوضح توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية :

النسبة	العدد	متغير الحالة الاجتماعية
43%	86	غير متزوجين
57%	114	المتزوجين

من خلال الجدول رقم (3) يتبين لنا أن عدد الغير متزوجين بالنسبة لعمال الحماية المدنية بلغ 86 والتي تمثل نسبة 43% ، أما بالنسبة الى المتزوجين فقد بلغ عددهم 114 عامل بنسبة 57% من حجم العينة.

الجدول رقم (4) : يوضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة :

النسبة	العدد	متغيرات الخبرة
21%	42	أقل من / يساوي ثلاث سنوات
79%	158	أكثر من ثلاث سنوات

من خلال الجدول رقم (4) يتبين لنا أن عدد عمال الحماية المدنية ذوي سنوات الخبرة أقل من أو يساوي ثلاث سنوات بلغ 42 والتي تمثل نسبة 21%، أما بالنسبة للعمال الأكثر من ثلاث سنوات فقد بلغ عددهم 158 بنسبة 79% من حجم العينة.

— قد تم الاعتماد على هذا التقسيم لمتغير سنوات الخبرة (أقل من أو يساوي ثلاث سنوات، أكثر من ثلاث سنوات) اعتماداً على المادة رقم 52/51 في القانون الأساسي الخاص بأعوان الحماية المدنية، في الفرع الخاص بالتربص والترسيم والترقية. على اعتبار أن عون الحماية المدنية خلال ثلاث سنوات الأولى يعتبر متربصاً. كما هو مشار إليه بالتفصيل في الملحق رقم (4).

3 - الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

إن دراسة الظواهر تستلزم أدوات القياس تتناسب وتلك الظواهر التي تتوفر على الشروط الموضوعية حتى تكون النتائج المستخلصة من تطبيقها تحمل صفة الدقة والموضوعية، ومن ثم اكتسابها للأهمية العلمية، وقد اعتمدنا في دراستنا على الأدوات التالية: (1) مقياس الأمن النفسي.
(2) مقياس الأداء الوظيفي.

3-1-1 مقياس الأمن النفسي:

1 - وصف المقياس: يعد مقياس الأمن النفسي من مقاييس الصحة النفسية المعروفة والمجربة مسبقاً، والمعد من طرف العالم ابراهام ماسلو، نتيجة للعديد من البحوث الإكلينيكية التي أجريت في موضوع الأمن النفسي.
وقد قام بتعريبه كل من فهد الدليم، فاروق عبد السلام، يحي محمد عبد العزيز، وعبد الرحمان الفتة، وذلك بتطبيقه على البيئة السعودية على عينة قوامها 4156 فرداً من ذكور وإناث، في سبع وعشرين مدينة سعودية، حيث تم حساب صدق هذا المقياس أكثر من طريقة (صدق المحكمين، الصدق العاملي، الصدق الظاهري، الصدق الذاتي) كما وصل معامل ثباته إلى 0.94 باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ، يهدف الاختبار إلى الكشف عن مشاعر الأمان النفسي وقياسها وهي العوامل المحددة للصحة النفسية.

يتكون المقياس من 75 عبارة تقيس الأمن النفسي، ويتم تصحيح درجات المقياس في اتجاه درجة الأمن النفسي؛ أي أن الدرجات العالية في هذا المقياس تدل على السلامة النفسية والطمأنينة النفسية لدى المفحوص والعكس صحيح.

تعطى استجابة المفحوص على كل عبارة من عبارات المقياس: دائماً: 4، أحياناً: 3، نادراً: 2، أبداً: 1 وذلك باستثناء البنود التي تحمل الأرقام التالية: (1، 2، 4، 6، 12، 13، 15، 17، 2، 20، 25، 26، 27، 28، 30، 31، 34، 37، 40، 43، 45، 48، 49، 52، 56، 57، 58، 59، 62، 65، 67، 68، 71، 72) فإن تصحيحها يتم بالصورة العكسية. انظر إلى ملحق رقم (1)

ونظر للاختلاف الموجود بين البيئة السعودية والجزائرية من الناحية الاجتماعية والثقافية تم القيام بحساب الخصائص السيكومترية للمقاييس:

2 - الخصائص السيكومترية لمقياس الأمن النفسي:

أ- صدق المقياس: وللتأكد من صلاحية الأداة لقياس الغرض الذي صممت من أجله اعتمدنا على الطرق الآتية:

1 - الاتساق الداخلي:

وقد تم اللجوء الى الاتساق الداخلي للتأكد من مدى صدق بنود المقياس، وذلك من خلال حساب قوة ارتباط درجة الفقرة أو البند من الأداة والدرجة الكلية، وقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس وذلك بتطبيقها على عينة استطلاعية بلغ حجمها 50 عامل من الحماية المدنية (قسم التدخلات)، والجدول التالي يوضح الاتساق الداخلي لمقياس الأمن النفسي:

الجدول رقم (5) يوضح الاتساق الداخلي للأداة الأمن النفسي:

معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند
**0,49	19	0,014	1
**0,47	20	**0,54	2
**0,40	21	**0,38	3
**0,43	22	0,26	4
0,24	23	**0,40	5
*0,28	24	**0,55	6
*0,27	25	*0,36	7
0,23	26	0,15	8
**0,53	27	**0,52	9
**0,27	28	*0,29	10
**0,37	29	**0,53	11
**0,45	30	**0,52	12
**0,58	31	0,23	13
0,20	32	0,23	14
0,23	33	**0,43	15
**0,53	34	**0,38	16

*0,28	35	*0,45	17
**0,37	36	**0,49	18
0,22	56	**0,41	37
*0,39	57	**0,58	38
0,22	58	**0,58	39
*0,39	59	*0,30	40
**0,42	60	*0,30	41
**0,47	61	0,25	42
**0,43	62	0,20	43
*0,30	63	**0,56	44
**0,52	64	**0,56	45
*0,28	66	*0,30	46
0,19	67	**0,44	47
*0,32	68	0,24	48
**0,40	69	0,16	49
**0,54	70	**0,48	50
*0,35	71	0,21	51
*0,30	72	*0,38	52
**0,58	73	**0,47	53
*0,30	74	**0,43	54
*0,31	75	*0,36	55

**** دال عند 0,01 / * دال عند 0,05**

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ البنود التي كانت دالة إحصائياً عند (0,01) بلغ عددها (37) بند بحيث تراوحت قيم معاملاتها ما بين (0,37 ، 0,58) بالإضافة إلى بنود أخرى دالة إحصائياً عند (0,05) عددها (21) بند وتراوحت قيم معاملاتها ما بين (0,27 . 0,36) كذلك هناك بنود لم تكن دالة وقد بلغ عددها 17 بند تراوحت قيم معاملاتها ما بين (0,014 . 0,25) وهي التي تحمل الأرقام التالية (4 ، 1 ، 8 ، 13 ، 14 ، 23 ، 26 ، 32 ، 33 ، 42 ، 43 ، 48 ، 49 ، 51 ، 56 ، 58 ، 67) وه كذا تم حذفها لتبقى الأداة مكونة من (58) بند دال إحصائياً، وقد تراوحت قيم معاملاتها ما بين (0,27 - 0,58) . كما هو مشار إليه في الملحق رقم (2).

2 الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

وللتأكد من صدق الأداة تم الاعتماد على طريقة أخرى ألا وهي المقارنة الطرفية، إذ أنها تسمح لنا من التحقق من مدى قدرة الأداة على التمييز بين طرفي الخاصية التي نقيسها، وذلك من خلال رصد مجموع علامات كل فرد من أفراد العينة على فقرات المقياس، ثم ترتيب درجات عينة التقنين ترتيباً تنازلياً من الأعلى إلى الأسفل وذلك بالنسبة لكل بند، وبعدها القيام بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم حساب قيمة "ت" بين الطرفين؛ أي حساب معامل الصدق التمييزي لفروق المقارنة الطرفية ما بين 33% من المجموعة التي تحصلت على أعلى الدرجات في مقياس الأمن النفسي و33% من المجموعة التي تحصلت على أدنى الدرجات، وهذا ما يبينه الجدول رقم (6):

الجدول رقم (6) يوضح نتائج الفروق بين متوسطي المجموعتين 33% عليا و33% دنيا بالنسبة لكل بنود الأداة الخاصة باختبار الأمن النفسي .

البنود	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
01	الفئة الدنيا	1,0000	,000000	-7,211	32	0,05
	الفئة العليا	2,5294	0,87447			
02	الفئة الدنيا	1,0000	0,00000	-11,662	32	0,05
	الفئة العليا	2,0000	0,35355			
03	الفئة الدنيا	1,0000	0,00000	-10,182	32	0,05
	الفئة العليا	2,0588	0,42875			
04	الفئة الدنيا	1,0000	0,00000	-8,452	32	0,05
	الفئة العليا	2,4706	0,71743			
05	الفئة الدنيا	1,1765	0,39295	-7,698	32	0,05
	الفئة العليا	2,3529	0,49259			
06	الفئة الدنيا	1,0588	0,24254	-11,486	32	0,05
	الفئة العليا	2,7647	0,56230			
07	الفئة الدنيا	1,3529	0,49259	-5,574	32	0,05
	الفئة العليا	2,5294	0,71743			
08	الفئة الدنيا	1,7059	0,46967	-10,445	32	0,05
	الفئة العليا	3,4706	0,51450			
09	الفئة الدنيا	2,5882	0,61835	-6,952	32	0,05
	الفئة العليا	3,8235	0,39295			
10	الفئة الدنيا	1,9412	0,89935	-7,833	32	0,05

			0,48507	3,8824	الفئة العليا	
0,05	32	-11,482	0,33211	1,1176	الفئة الدنيا	11
			0,79982	3,5294	الفئة العليا	
0,05	32	-12,908	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	12
			0,50730	2,5882	الفئة العليا	
0,05	32	-6,914	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	13
			0,77174	2,2941	الفئة العليا	
0,05	32	-7,291	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	14
			0,93148	2,6471	الفئة العليا	
0,05	32	-7,211	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	15
			0,87447	2,5294	الفئة العليا	
0,05	32	-9,500	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	16
			0,48507	2,1176	الفئة العليا	
0,05	32	-9,522	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	17
			0,86603	3,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-6,628	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	18
			0,65865	2,0588	الفئة العليا	
0,05	32	-9,494	0,50730	1,4118	الفئة الدنيا	19
			0,42875	2,9412	الفئة العليا	
0,05	32	7,884	0,79982	2,4706	الفئة الدنيا	20
			0,00000	4,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-50,000	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	21
			0,24254	3,9412	الفئة العليا	
0,05	32	-9,827	0,46967	1,7059	الفئة الدنيا	22
			0,43724	3,2353	الفئة الدنيا	
0,05	32	-8,248	0,46967	1,2941	الفئة العليا	23
			0,78121	3,1176	الفئة الدنيا	
0,05	32	-10,234	0,51450	1,5294	الفئة العليا	24
			0,24254	2,9412	الفئة الدنيا	
0,05	32	-9,624	0,58787	1,7059	الفئة العليا	25
			0,51450	3,5294	الفئة الدنيا	

0,05	32	-9,051	0,00000	1,0000	الفئة العليا	26
			0,42875	1,9412	الفئة الدنيا	
0,05	32	-5,963	0,51450	1,5294	الفئة العليا	27
			0,78121	2,8824	الفئة الدنيا	
0,05	32	-5,222	0,00000	1,0000	الفئة العليا	28
			0,69663	1,8824	الفئة الدنيا	
0,05	32	-6,197	0,00000	1,0000	الفئة العليا	29
			0,46967	1,7059	الفئة الدنيا	
0,05	32	-9,950	0,50730	1,5882	الفئة العليا	30
			0,62426	3,5294	الفئة الدنيا	
0,05	32	-26,071	0,00000	1,0000	الفئة العليا	31
			0,43724	3,7647	الفئة الدنيا	
0,05	32	-7,098	0,00000	1,0000	الفئة العليا	32
			0,78591	2,3529	الفئة الدنيا	
0,05	32	-17,948	0,24254	1,0588	الفئة العليا	33
			0,43724	3,2353	الفئة الدنيا	
0,05	32	-9,114	0,46967	1,2941	الفئة العليا	34
			0,61237	3,0000	الفئة الدنيا	
0,05	32	-7,856	0,00000	1,0000	الفئة العليا	35
			0,55572	2,0588	الفئة الدنيا	
0,05	32	-19,134	0,39295	1,1765	الفئة العليا	36
			0,00000	3,0000	الفئة الدنيا	
0,05	32	-7,668	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	37
			0,66421	2,2353	الفئة العليا	
0,05	32	-7,778	0,46967	1,7059	الفئة الدنيا	38
			0,50000	3,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-7,778	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	39
			0,68599	2,2941	الفئة العليا	
0,05	32	-6,472	0,75245	2,2353	الفئة الدنيا	40
			0,49259	3,6471	الفئة العليا	
0,05	32	-6,934	0,87447	2,5294	الفئة الدنيا	41
			0,00000	4,0000	الفئة العليا	

0,05	32	-7,628	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	42
			0,63593	2,1765	الفئة العليا	
0,05	32	-10,954	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	43
			0,66421	2,7647	الفئة العليا	
0,05	32	-9,058	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	44
			0,56230	2,2353	الفئة العليا	
0,05	32	-12,930	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	45
			0,60025	2,8824	الفئة العليا	
0,05	32	-9,510	0,43724	1,2353	الفئة الدنيا	46
			0,65865	3,0588	الفئة العليا	
0,05	32	-10,954	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	47
			0,33211	1,8824	الفئة العليا	
0,05	32	-11,649	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	48
			0,87447	3,4706	الفئة العليا	
0,05	32	-8,641	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	49
			0,78591	2,6471	الفئة العليا	
0,05	32	-11,403	0,39295	1,1765	الفئة الدنيا	50
			0,55572	3,0588	الفئة العليا	
0,05	32	-9,077	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	51
			0,58787	2,2941	الفئة العليا	
0,05	32	-9,228	0,51450	1,5294	الفئة الدنيا	52
			0,56230	3,2353	الفئة العليا	
0,05	32	-8,282	0,96635	2,0588	الفئة الدنيا	53
			0,00000	4,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-12,333	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	54
			0,72761	3,1765	الفئة العليا	
0,05	32	-5,892	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	55
			0,65865	1,9412	الفئة العليا	
0,05	32	-4,747	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	56
			0,66421	1,7647	الفئة العليا	
0,05	32	-16,000	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	57
			0,24254	1,9412	الفئة العليا	
0,05	32	-11,649	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	58

			0,43724	2,2353	الفئة العليا	
0,05	32	-10,253	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	59
			0,68599	2,7059	الفئة العليا	
0,05	32	-9,718	0,49259	1,6471	الفئة الدنيا	60
			0,24254	2,9412	الفئة العليا	
0,05	32	-14,224	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	61
			0,52859	2,8235	الفئة العليا	
0,05	32	-8,641	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	62
			0,78591	2,6471	الفئة العليا	
0,05	32	-7,001	0,51450	1,5294	الفئة الدنيا	63
			0,78121	3,1176	الفئة العليا	
0,05	32	-7,838	0,49259	1,6471	الفئة الدنيا	64
			0,55572	3,0588	الفئة العليا	
0,05	32	-5,607	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	65
			0,56230	1,7647	الفئة العليا	
0,05	32	-7,945	0,50730	1,4118	الفئة الدنيا	66
			0,52859	2,8235	الفئة العليا	
0,05	32	-6,628	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	67
			0,65865	2,0588	الفئة العليا	
0,05	32	-50,000	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	68
			0,24254	3,9412	الفئة العليا	
0,05	32	-5,935	0,50730	1,5882	الفئة الدنيا	69
			0,58787	2,7059	الفئة العليا	
0,05	32	-8,172	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	70
			0,71229	2,4118	الفئة العليا	
0,05	32	-8,452	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	71
			0,71743	2,4706	الفئة العليا	
0,05	32	-16,000	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	72
			0,24254	1,9412	الفئة العليا	
0,05	32	-11,614	0,24254	1,0588	الفئة الدنيا	73
			0,60025	2,8824	الفئة العليا	
0,05	32	-8,790	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	74
			0,71743	2,5294	الفئة العليا	

0,05	32	-4,642	0,00000	1,0000	الفئة الدنيا	75
			0,99262	2,1176	الفئة العليا	

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن بنود الأداة ككل تتمتع بالقدرة على التمييز بين المستويين القوي والضعيف، مما يعني أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

وهكذا ومن خلال عرض الجداول الخاصة بالاتساق الداخلي و المقارنة الطرفية يتبين لنا أن الأداة قد انخفض عدد بنودها من 75 بند إلى 58 بند صالحة لتطبيق في الدراسة الأساسية، ولكن هذا بعد التأكد من ثبات الاداة وذلك بالاعتماد على الطرق الآتية:

ب ثبات الأداة : وللتأكد من ثبات الأداة اعتمدنا على :

1 -طريقة التجزئة النصفية.

2 -معامل ألفا كرونباخ.

1 طريقة التجزئة النصفية:

اتبعنا خطوات طريقة التجزئة النصفية وهي تقسيم بنود الاختبار إلى نصفين متكافئين ، المفردات الزوجية في القسم الأول والمفردات الزوجية في القسم الثاني من الاختبار ، ثم حساب معامل الارتباط بيرسون. وبعد عملية الحساب ،وجد معامل الثبات يساوي (0,78) وبعد تصحيحه بمعامل سبيرمان براون ارتفعت الثبات الى (0,88)وهو ما يعبر على أن الاختبار يتمتع بقدر معقول من الثبات وهذا ما يوضحه الجدول رقم (7):

الجدول رقم (7) يوضح نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية

مستوى الدلالة	قيمة معامل سبيرمان براون بعد التعديل	قيمة معامل بيرسون قبل التعديل	
دال عند 0.01	0,88	0,78	الأمن النفسي

من خلال الجدول رقم (7) يتضح أن ر المحسوبة دالة عند 0,01 وبالتالي يمكننا الاعتماد على المقياس في الدراسة لأنه يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2 طريقة ألفا كرونباخ : يعد معامل ألفا كرونباخ أحد أهم مقاييس الاتساق الداخلي الذي تعتمد فكرته على مدى ارتباط الوحدات أو البنود مع بعضها البعض داخل الاختبار ، وكذلك ارتباط كل وحدة أو بند مع الاختبار ككل، والجدول رقم (8) يوضح ذلك

الجدول رقم (8) يوضح نتائج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

مستوى الدلالة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	
0.01 دال عند	0,86	الأمن النفسي

ويستخدم هذا العامل عندما تكون احتمالات الإجابة غير ثنائية وهذا ما ينطبق على أداة قياسنا. وقد بلغت قيمته (0,86) وهي قيمة دالة على ثبات المقياس.

من خلال ما سبق نجد أن الأداة تتمتع بصدق وثبات عاليين وهذا ما يمكننا من تطبيقها في الدراسة الأساسية.

3-2- مقياس الأداء الوظيفي:

1 وصف المقياس : المقياس من إعداد بروتر وزميله لولر، وقد قام الباحث ناصر محمد إبراهيم السكران بتعريبه واستخدامه في دراسته المعنونة (المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي) تخوي الأداة على: 21 عبارة تقيس مستوى الأداء الوظيفي في العمل ، وهذه العبارات موزعة على ثلاث أبعاد رئيسية، كل بعد يتكون من 7 عبارات والأبعاد الثلاثة هي :- **البعد الأول:** أداء واجبات الوظيفة

- **البعد الثاني:** القدرات والخصائص الفردية للموظف

- **البعد الثالث:** إدراك الموظف لدوره الوظيفي.

ويجاب على جميع عبارات هذه الأبعاد بأحد الاستجابات التالية الخمس (مرتفع جدا، مرتفع، محايد، منخفض، منخفض جدا)، وتأخذ الاستجابات الخمس السابقة الدرجات التالية : مرتفع جدا (5)، مرتفع(4)، محايد (3)، منخفض (2)، منخفض جدا (1). وهو مشار إليه في الملحق رقم (3). (ناصر إبراهيم السكران ، 2004)

2 الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي:
أ- الصدق:

1 -الاتساق الداخلي: لقد تم اللجوء إلى الاتساق الداخلي للتأكد من مدى صدق بنود المقياس، وهذا من خلال حساب قوة ارتباط درجة الفقرة أو البند من الأداة والدرجة الكلية، وذلك بتطبيقها على عينة استطلاعية بلغ عددها 50 عامل من الحماية المدنية (قسم التدخلات) ، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (9) يوضح الاتساق الداخلي لأداة الأداء الوظيفي

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	**0,41	8	**0,49	15	**0,47
2	**0,66	9	**51,0	16	**0,44
3	**0,56	10	**0,45	17	*0,49
4	**0,41	11	**0,29	18	**0,35
5	**0,54	12	**0,45	19	**0,24
6	**0,61	13	**0,43	20	**0,52

**0,40	21	**0,43	14	**0,43	7
--------	----	--------	----	--------	---

**دال عند 0,01

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن البنود كلها كانت دالة إحصائياً عند 0,01 وقد تراوحت معاملاتها ما بين (0,24 – 0,66) وهي كلها قيم دالة عند مقارنتها بقيمة R المجدولة وهذا ما يطمئن على صدق الاختبار.

2- **الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):** للتأكد من صدق الأداة تم الاعتماد على طريقة أخرى ألا وهي المقارنة الطرفية، وذلك من خلال رصد مجموع علامات كل فرد من أفراد العينة على فقرات المقياس، ثم ترتيب درجات عينة التقنين ترتيباً تنازلياً من الأعلى إلى الأسفل وذلك بالنسبة لكل بند، وبعدها القيام بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم حساب قيمة "ت" بين الطرفين، أي حساب معامل الصدق التمييزي لفروق المقارنة الطرفية ما بين 33% من المجموعة التي تحصلت على أعلى الدرجات في مقياس الأداء الوظيفي و 33% من المجموعة التي تحصلت على أدنى الدرجات، وهذا ما يبينه الجدول رقم (10).

الجدول رقم (10) يوضح نتائج الفروق بين متوسطي المجموعتين 33% عليا و 33% دنيا بالنسبة لبنود الأداة الخاصة باختبار الأداء الوظيفي

البنود	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
01	الفئة الدنيا	3,8824	,48507	-9,500	32	0,05
	الفئة العليا	5,0000	,00000			
02	الفئة الدنيا	3,7647	,66421	-7,668	32	0,05
	الفئة العليا	5,0000	,00000			
03	الفئة الدنيا	3,3529	1,05719	-6,037	32	0,05
	الفئة العليا	4,9412	,24254			
04	الفئة الدنيا	3,6471	,78591	-5,521	32	0,05
	الفئة العليا	4,8235	,39295			
05	الفئة الدنيا	3,4118	,93934	-6,500	32	0,05
	الفئة العليا	4,9412	,24254			
06	الفئة الدنيا	3,0588	1,02899	-4,862	32	0,05
	الفئة العليا	4,4118	,50730			
07	الفئة الدنيا	1,8824	,33211	-17,287	32	0,05
	الفئة العليا	4,2941	,46967			
08	الفئة الدنيا	3,1765	1,01460	-5,376	32	0,05
	الفئة العليا	4,6471	,49259			

0,05	32	-6,299	,98518	3,2941	الفئة الدنيا	09
			,33211	4,8824	الفئة العليا	
0,05	32	-6,693	,98518	3,2941	الفئة الدنيا	10
			,24254	4,9412	الفئة العليا	
0,05	32	-5,064	,98518	3,2941	الفئة الدنيا	11
			,49259	4,6471	الفئة العليا	
0,05	32	-7,098	,78591	3,6471	الفئة الدنيا	12
			,00000	5,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-6,216	,48507	3,8824	الفئة الدنيا	13
			,39295	4,8235	الفئة العليا	
0,05	32	-8,637	,87447	2,4706	الفئة الدنيا	14
			,50730	4,5882	الفئة العليا	
0,05	32	-5,599	,99632	3,6471	الفئة الدنيا	15
			,00000	5,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-6,971	,93934	3,4118	الفئة الدنيا	16
			,00000	5,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-6,487	,78591	3,6471	الفئة الدنيا	17
			,24254	4,9412	الفئة العليا	
0,05	32	-5,963	,87447	3,5294	الفئة الدنيا	18
			,33211	4,8824	الفئة العليا	
0,05	32	-6,286	,84887	3,7059	الفئة الدنيا	19
			0,00000	5,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-6,469	1,27475	3,0000	الفئة الدنيا	20
			0,00000	5,0000	الفئة العليا	
0,05	32	-5,814	1,25147	3,2353	الفئة الدنيا	21
			0,00000	5,0000	الفئة العليا	

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن بنود الأداة ككل تتمتع بالقدرة على التمييز بين المستويين القوي والضعيف، مما يعني أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

ب - ثبات الأداة: لتأكد من ثبات الأداة اعتمدنا على:

1 - طريقة التجزئة النصفية.

2 - معامل الفا كرونباخ .

1 طريقة التجزئة النصفية:

اتبنا خطوات طريقة التجزئة النصفية وهي تقسيم بنود الاختبار إلى نصفين متكافئين ، المفردات الزوجية في القسم الأول والمفردات الزوجية في القسم الثاني من الاختبار ، ثم حساب معامل الارتباط بيرسون، وبعد حساب معامل الارتباط بيرسون وجد أن معامل الثبات يساوي (0,59) وبعد تصحيحه بمعامل سييرمان براون ارتفعت قيمة معامل الثبات إلى (0,74) وهو ما يعبر على أن الاختبار يتمتع بقدر معقول من الثبات وهذا ما يوضحه الجدول رقم (11):

الجدول رقم (11) يوضح نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية

مستوى الدلالة	قيمة معامل بيرسون قبل التعديل	قيمة معامل سييرمان براون بعد التعديل	الأداء الوظيفي
دال عند 0.01	0,59	0,74	

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن ر المحسوبة دالة عند 0,01 ، وبالتالي يمكننا الاعتماد على المقياس في الدراسة لأنه يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2 طريقة ألفا كرونباخ: يعد معامل ألفا كرونباخ أحد أهم مقاييس الاتساق الداخلي الذي تعتمد فكرته على مدى ارتباط الوحدات أو البنود مع بعضها البعض داخل الاختبار وكذلك ارتباط كل وحدة أو بند مع الاختبار ككل . والجدول رقم (12) يوضح ذلك:

الجدول رقم (12) يوضح نتائج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

مستوى الدلالة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	الأداء الوظيفي
دال عند 0.01	0,83	

يستخدم هذا العامل عندما تكون احتمالات الإجابة غير ثنائية هذا ما ينطبق على أداة قياسنا . وقد بلغت قيمته (0,83) وهي قيمة دالة على ثبات المقياس.

هكذا وبعد التعرف على الخصائص السيكمترية للأداتين تم التوصل إلى أنهما ثابتين وصادقين، وهو ما يسمح لنا بالاعتماد عليهما في دراستنا والمتمثلة في علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة (قسم التدخلات) أو ما يطلق عليهم بالاعوان.

3 إجراءات تطبيق أدوات الدراسة: بعد التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة من صدق وثبات ، قمنا بتطبيقها على عينة من عمال الحماية المدنية وذلك في قسم التدخلات بمدينة ورقلة وقد جاء اختيار العينة

بالطريقة العشوائية الحصصية لضمان اختيار العدد المناسب من أعوان الحماية المدنية في كل وحدة، حيث بلغ عددهم 200 عون، وقد حرصنا على أن يكون منتظما ودقيقا وذلك بإتباع الخطوات التالية :

- توزيع الأداتين في وقت واحد .
- قراءة التعليمات بشكل جيد لإيضاح المطلوب .
- شرح بعد الكلام والألفاظ إذا كان هنالك غموض في فهمها .
- تم إجراء الدراسة في شهري مارس ، أفريل.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تمت معالجة البيانات باستخدام الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 0.17

- معامل الارتباط بيرسون
- اختبار — T —

خلاصة الفصل :

بعد عرض جميع الإجراءات والخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية يجب التذكير بأهم ما ورد فيه بدءا بنوع المنهج المستخدم؛ حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يهتم بوصف وتحليل وتفسير الظاهرة وهذا ما ينطبق على موضوع الدراسة، ثم التطرق إلى العينة بمواصفاتها بعد استخلاصها من المجتمع الأصلي، وبعدها تم الانتقال إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة وخصائصها السيكومترية ، ثم إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية وانتهاء بالأساليب الإحصائية المعتمدة في نتائج الدراسة لتسهيل عرضها وتحليلها وتفسيرها في الفصلين القادمين.

الفصل الخامس:

معرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

- 1 -عرض وتحليل نتائج الفرضية الاولى .
- 2 -عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية .
- 3 -عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة .
- 4 -عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة .
- 5 -عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة .

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب المنهجي الذي اعتمدت عليه دراستنا، سوف نحاول في هذا الفصل إظهار العلاقة القائمة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية، وذلك بتوضيح النتائج التي تم التوصل إليها، وتحليلها تبعاً لكل فرضية في الدراسة.

1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: وتمثل فيما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.

وللتحقق من مدى صحة الفرضية، تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (13): نتائج الارتباط بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	200	0.418	دالة عند 0.01
الأداء الوظيفي			

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن معامل الارتباط بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بلغ 0.418 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01، مما يعني أن هنالك علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي. وبالتالي تتحقق فرضية البحث التي تنص على وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي .

2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية :

تشير الفرضية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين. وللتحقق من صحة الفرضية اعتمدنا على اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للوصول إلى النتائج :

الجدول رقم (14): يوضح نتائج الفرضية الثانية :

مقياس الأمن النفسي	المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمقياس	غير المتزوجين	68	22.21	3.11	198	0.34	دالة
	المتزوجين	114	22.45	3.12			

يبين الجدول رقم (14) أن المتوسط الحسابي لغير المتزوجين والذين يبلغ عددهم 86 بلغ م: (22.21) بقيمة انحراف تبلغ م: (3.11)، أما بالنسبة للمتزوجين الذين بلغ عددهم 114 فقد بلغ المتوسط م: (22.45) ويبلغ انحرافه

المعياري القيمة التالية ع: (3.12)، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة: (0.34)، ووجدنا أنها دالة إحصائية، مما يعني وجود فروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في درجاتهم للأمن النفسي، وبالتالي تتحقق الفرضية التي تنص على وجود فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين.

3 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة :

تشير الفرضية إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من /03 سنوات، أكثر من 03 سنوات) وللتحقق من صحة الفرضية اعتمدنا على اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للوصول إلى النتائج :

الجدول رقم (15): يوضح نتائج الفرضية الثالثة :

مستوى الدلالة	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	مقياس الأمن النفسي
غير دالة	-0.23	158	3.78	19.88	42	أقل من /03 سنوات	الدرجة الكلية للمقياس
			3.45	22.26	158	أكثر من 03 سنوات	

يبين الجدول رقم (15) أن المتوسط الحسابي لذوي سنوات الخبرة الأقل من /03 سنوات والبالغ عددهم 42 بلغ م: (19.88) بقيمة انحراف تبلغ ع: (3.78) ، أما بالنسبة لعمال الحماية المدنية ذوي سنوات الخبرة الأكثر من 03 سنوات والذين بلغ عددهم 158 فقد بلغ المتوسط م : (22.26) ويبلغ انحرافه المعياري القيمة التالية ع : (3.54)، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة ت : (-0.23) ، وبالرجوع إلى قيمه ت الجدولة عند درجة حرية 198 ووجدنا أنها غير دالة إحصائية، مما يعني أنه لا توجد فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من /03 سنوات، أكثر من 03 سنوات)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية التي تنص على وجود فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من /03 سنوات، أكثر من 03 سنوات).

4 عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة :

تشير الفرضية إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين. وللتحقق من صحة الفرضية اعتمدنا على اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للوصول إلى النتائج:

الجدول رقم (17): يوضح نتائج الفرضية الرابعة :

مستوى الدلالة	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	مقياس الأداء الوظيفي
غير دالة	-0.77	198	2.09	13.99	86	غير المتزوجين	الدرجة الكلية للمقياس
			2.07	15.17	144	المتزوجين	

يبين الجدول رقم (17) أن المتوسط الحسابي لغير المتزوجين بلغ م: (13.99) بقيمة انحراف تبلغ ع: (2.09)، أما بالنسبة للمتزوجين فقد بلغ المتوسط م: (15.17) ويبلغ انحرافه المعياري القيمة التالية ع: (2.07)، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة ت: (-0.77)، وبالرجوع إلى قيمة ت الجدولة عند درجة الحرية 198 وجدنا أنها غير دالة إحصائياً، مما يعني عدم وجود فروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في الأداء الوظيفي، وبالتالي عدم تحقق الفرضية التي تنص على وجود فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين.

5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

تشير الفرضية الى انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من /03سنوات، أكثر من 03سنوات) وللتحقق من صحة الفرضية اعتمدنا على اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للوصول إلى النتائج:

الجدول رقم (18): يوضح نتائج الفرضية الخامسة :

مستوى الدلالة	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	مقياس الأداء الوظيفي
غير دالة	-0.56	198	2.55	12.55	42	أقل من 03سنوات	الدرجة الكلية للمقياس
			2.28	15.99	158	أكثر من 03سنوات	

يبين الجدول رقم (18) أن المتوسط الحسابي لذوي سنوات الخبرة الأقل من /03سنوات والبالغ عددهم 42 بلغ المتوسط م: (12.55) بقيمة انحراف تبلغ ع: (2.55)، أما بالنسبة لعمال الحماية المدنية ذوي سنوات الخبرة الأكثر من 03 سنوات والذين بلغ عددهم 158 فقد بلغ المتوسط م: (15.99) ويبلغ انحرافه المعياري القيمة التالية ع: (2.28)، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة ت: (-0.56)، وبالرجوع إلى قيمة ت الجدولة عند درجة حرية

198 وجدنا أنها غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا توجد فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من /03سنوات، أكثر من 03سنوات) ، وبالتالي لم تتحقق الفرضية التي تنص على وجود فروق في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من /03سنوات، أكثر من 03سنوات).

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وفقاً للفرضيات، حيث سيتم مناقشتها وتحليلها في الفصل الموالي انطلاقاً من الدراسات السابقة و الإطار النظري للدراسة.

الفصل السادس:

مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

-تمهيد

- 1 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى .
- 2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية.
- 3 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة .
- 4 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة.
- 5 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة.

-خلاصة الفصل

تمهيد :

بعد عرض نتائج الفرضيات في الفصل السابق، نقوم ها هنا بمناقشتها وتحليلها تبعاً للدراسات السابقة والإطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة.

1. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (13) للفرضية الأولى التي تنص على: وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية، وبعد المعالجة الاحصائية تبين لنا وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى هؤلاء؛ أي أنه كلما ارتفع الأمن النفسي للعمال ارتفع الأداء الوظيفي، وكلما كان الأمن النفسي منخفضاً قلّ عنده مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية. ومن ثم فإن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة: إذ بينت دراسة السهلي (2007) أن هناك علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى أعضاء المجلس الشوري السعودي. إضافة إلى دراسة حمودة (2001) التي هدفت إلى معرفة الفرد للأمن الوظيفي على اتجاهاته نحو العمل وعلاقتها بكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. وقد كشفت نتائج العديد من الدراسات التي تناولت بعضاً من أوجه العلاقة المحتملة بين الأداء الوظيفي والأمن النفسي إلى وجود علاقة ارتباطية، مثل دراسة جبر (1993) التي تناولت القيادة الإدارية وعلاقتها بالأمن النفسي للعاملين، ودراسة التويجري (1995) اثر الأمن الوظيفي على الأجر بوصفه أحد مدخلات الأداء الوظيفي .

كما أن سميث وماركثي (1992) في دراستهما التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والشعور بالأمن لدى المعلمين، وأظهرت النتائج أن بيئة العمل تؤثران في الإحساس بالأمن لدى المعلمين، كما بينت أن مستوى الإحساس بالأمن يؤدي إلى ارتفاع مستوى التفاهم والسيطرة على العمل.

(خلف سلمان الرواشدة، 2007، ص116)

ويمكن تفسير تلك النتائج بأن الأمن النفسي يعتبر من الحاجات النفسية، و الدوافع النفسية والاجتماعية الأولى التي تحرك السلوك الإنساني وتوجهه نحو غايته، وإذا ما أخفق المرء في تحقيق حاجته للأمن فإن ذلك يؤدي لعدم القدرة على التحرك ، وال فشل في تحقيق الذات. والفشل في تحقيق الذات كما يرى أريكسون يؤدي إلى اليأس.

(جبر محمد جبر، 1996، ص 81)

إضافة إلى أنه يعتبر من الحاجات الأساسية التي يسعى الإنسان إلى إشباعها من أجل الحفاظ على حياته، ويمكن القول بأن درجة التقدم الإنساني في جميع مجالات الحياة تتحدد بالقدرة على السعي لإشباع هذه الحاجة؛ فشعور الإنسان بالأمن يعني تمتعه بالصحة ببعديها البدني والنفسي مما يؤدي إلى زيادة الرضا لديه وبالتالي دافعيته للعمل والانجاز، وهو ما أشارت إليه الدراسات حيث تؤكد على وجود علاقة بين الصحة النفسية الجيدة، والكفاءة الإنتاجية العالية؛ فالصحة النفسية تتضمن التوافق النفسي الذي بدوره يتضمن التوافق المهني، الذي يعد واحداً من المؤشرات القوية للأداء المرتفع للأفراد، ومن بين تلك الدراسات نذكر دراسة أحمد زكي و دراسة محمود أبو النيل التي تهدف إلى دراسة العلاقة بين التوافق المهني والقلق، وقد توصلت كلتا الدراستين إلى نتيجة مفادها أن القلق ذو تأثير على

إنتاجية العمال كونهم أضعف انتباها وأكثر إرهاقا مما يقلل من كفاءتهم الإنتاجية. باعتبار أن العامل لا يمكن أن يركز في عمله، ولا أن يتقنه إلا إذا كانت حاجاته الأساسية مشبعة خاصة حاجته للأمن والاطمئنان؛ فكلما كانت هاته الحاجة مشبعة، كلما سعى الفرد إلى مستوى أفضل من الأداء سعيا إلى تحقيق ذاته.

(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص66)

بناء عليه أشار كل من يركس ودودوسن YEREKES DODSON إلى أن القلق المرتفع تترتب عليه آثار عكسية تتمثل في اضطراب الأداء وتدهوره، كونه يؤدي إلى تشتت الانتباه وقلة التركيز، ومن ثم التطور في الخطأ.

(منيرة محمد علي، 2004، ص110)

ففي ظل الأمن والطمأنينة يؤدي كل فرد واجبه على أحسن وجه وتؤدي كل جماعة مهمتها بأفضل صورة الأداء .

كما أن الله سبحانه وتعالى أكد ذلك في كتابه العزيز وذلك في قوله تعالى: ﴿ فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ ۚ ٢ ﴾

الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ ﴿٤﴾ قريش: ٣ - ٤. ونلاحظ من خلال هذه الآية إن الله أمرهم بعبادته والتي هي عبارة عن فعل أمروا بتأديته لما وفر لهم من طعام والذي يعتبر الحاجة الأولى التي يجب إشباعها ومن ثم الأمن من الخوف الذي يأتي في المرتبة الثانية ومن ثم تتأكد الأهمية التي يحملها.

يتأكد لنا من خلال ما سبق أهمية الأمن النفسي للعمال الذي يعد من الشروط الواجب توفرها في مكان العمل لضمان الرضا والدافعية نحو العمل، فقد أشار ماسلو في سلم الحاجات الهرمي إلى أن الأمن حاجة أساسية لا بد من توفرها للأفراد قبل التطلع إلى مستوى أعلى من الحاجات، كما أن بروتير أيد ماسلو في ذلك ورأى أن الحاجة إلى الأمن تشتمل على أمور منها: الدخل المادي المناسب، التقاعد، التثبيت في الخدمة، والعدالة والتقييم الموضوعي للفرد.

وفي سنة 1966 قام "هيرزبرغ" بتطوير نظرية الحاجات؛ حيث ضمنها مستويين إثنين هما: مستوى خاص بالمحفزات ويتضمن: المسؤولية- التحدي-النمو- الإثارة- التنوع- الإستغلال- الإنجاز-التحكم- العمل المحب- ومستوى آخر خاص بعوامل الصحة النفسية ويتضمن: الأجر-الأمن- الزملاء في العمل - ظروف العمل - سياسة الشركة- جدول العمل والمشرفين، ويرى "هيرزبرغ" بضرورة توافر كل المحفزات والعوامل الصحية النفسية حتى يتحقق الرضا المهني، باعتبار أن الموظف ذو الأجر المرتفع الذي ليس عليه رقابة أو مسؤولية على وظيفته قد لا يكون راضيا عن عمله، في حين نرى أن الموظف ذو الأجر المنخفض يصبح متوترا وقلقا إزاء الهيمنة والسلطة عليه في عمله. وخاصة لدى عمال الحماية المدنية، ذلك لما تحمله من أهمية في المجتمع، انطلاقا من دورها الأمني في حماية الممتلكات والأشخاص، إضافة إلى أنها تمس جميع مجالات الحياة، فقد أشار سلمان إلى " أن الفرد الذي يفتقر إلى الشعور بالأمن، لن يتمكن من الاستجابة للمواقف التي تنطوي على شيء من الخطر، استجابة تتناسب مع طبيعة الظروف الموضوعية للموقف، ويكون سلوكه قسريا ".

إن الشعور بعدم الأمن يؤدي إلى تطور الإحساس بالعجز لدى الفرد إلى الحد الذي يستحيل معه أن يقوم بتحدي الوضع الراهن لمشكلاته، ومناقشة الأمور التي يراها خاطئة بصراحة، كما يقتل روح الإبداع والابتكار وزعزعة ثقة الأفراد بالمنظمة وإدارتها، بالإضافة إلى أنه يقضي على ولائهم لها، مما يولد لديهم طبع الانانية والظن السيئ بالجميع، كذا الجمود وذلك من خلال التمسك بما يعرفون فلا يجيدون عنه، متماطلين في أداء أعمالهم.

(سلمان الرواشدة، 2007، ص79)

لهذا يجب مضاعفة الجهود لإشباع حاجة الأمن لديهم، والتخفيف من حدة ضغوط العمل، حتى لا تتسبب هذه الضغوط في التأثير السلبي على صحتهم البدنية والنفسية، ومن ثم التأثير على أدائهم لوظائفهم، كما أن عدم الشعور بالأمن والخوف من المستقبل وعدم الاستقرار لعامل الحماية وخاصة الأعوان كونهم في صورة مباشرة مع الموقف، إضافة إلى أنهم يتعرضون لمواقف متأزمة أثناء تأديتهم لمهامهم التي تتطلب جهدا بدنيا وفكريا كبيرين، كما أنهم كثيرا ما يكونون في حالة استنفار دائم تحسبا لأي طارئ، وفي بعض الأحيان يستمرون في العمل لساعات طويلة دون انقطاع مثل التدخل في حالات الحرائق، حيث يضطر الاطفائي للعمل من 24 ساعة إلى 48 ساعة ليلا ونهارا دون انقطاع إذا ما استدعته حالة طارئة إلى ذلك، وغالبا ما تكون ظروف العمل صعبة تتطلب مجهودا جسديا جبارا، الأمر الذي يؤدي إلى التعب، وصعوبة التركيز، كذا نقص الأداء، مما يؤثر على حماسه ورضاه، فينعكس ذلك على منظمته، والاجتماع بشكل عام. لأنه إذا كان خائفا ولا يمتلك الأمن فإنه لن يتمكن من القيام بمسؤولياته وتقديم يد المساعدة إلى الغير على أحسن وجه. خاصة وأن عمل الدفاع المدني يتصف دائما بالخطورة، خاصة عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات في أوقات العمل، الأمر الذي يتطلب العمل باستمرار وتحت أي ظرف وفي كل وقت.

(عبد الله عبد العزيز السماري، 2002، ص6)

وهكذا وفقا لما ذكر والدراسات السابقة تتأكد فرضيتنا بوجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.

2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (14) للفرضية الثانية والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين، ومن خلال المعالجة الإحصائية لذلك، اتضح وجود فروق في الأمن النفسي بين الفئتين؛ إذ بلغت قيمت (ت) بين المتزوجين وغير المتزوجين في الأمن النفسي (0,34) وهي قيمة دالة.

وهذا ما يتفق مع دراسة باتل (2008) التي تهدف إلى الشعور بالأمن وعدم الأمن لدى الطلاب المهنيين وغير المهنيين، مع دراسة العقيلي (2004) التي تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الاغتراب والأمن النفسي في عصر العولمة لدى طلاب الجامعة، إذ بينت الدراسة وجود فروق في الأمن النفسي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية. أما دراسة جبر (1996) المعنونة بـ: " بعض المتغيرات الديمغرافية المرتبطة بالأمن النفسي " فقد توصلت إلى أن الأمن النفسي يختلف تبعا للحالة الاجتماعية وذلك لصالح المتزوجين. ويمكن تفسير ذلك من منطلق أن الظروف الاجتماعية التي يخضع لها العمال

المتزوجين ليست هي نفسها الظروف بالنسبة للعزاب؛ إذ أن الأمن النفسي يرتفع بالتقدم في العمر على اعتبار أن أغلب المتزوجين يقعون في مرحلتي العمر من 31 إلى 45 و 46 إلى 60 سنة وذلك راجع إلى الاستقرار ووضوح الأهداف والقيم وإشباع الحاجات الأساسية، فمرحلة العمر من 25 إلى 45 أو 55 تعتبر أغنى فترات الحياة، يتزوج فيها المرء وينجب ويصبح قادراً على التغلب على العديد من المعوقات التي تواجهه للاستقرار واختيار نمط مستقر للحياة. وهذا ما أثبتته ماكوليه ورملائه "إذ وجدوا أن الأكبر سناً أكثر رغبة في الاستقرار في حياتهم"

(جبر محمد جبر، 1996، ص 88)

إضافة إلى أن جبر محمد جبر أشار إلى أن المتزوجين أكثر أمناً من غير المتزوجين، وأرجع ذلك إلى أن المتزوجين يكونون أكثر إشباعاً لدوافعه الأولية والثانوية وأكثر استقراراً من العزاب، وهو ما يتفق مع دراسة جولي جوردين وفيريرج التي تؤكد على أن المتزوجين أكثر أمناً من العزاب. كما يؤكد هذا أحمد خيرى في قوله بأن "الزواج وتكوين الأسرة ينقل الفرد من حالة الاعتماد على الغير إلى حالة الاستقرار والاعتماد على الذات وبذلك يقلل من حجم المخاوف والقدرة على مواجهتها، إذ أنه عندها يصبح الزوج أباً والزوجة أما"

إلا أن هنالك من يرى بأن العزاب أكثر أمناً واستقراراً نتيجة لقلة الأعباء الملقاة على عاتقهم وانخفاض نسبة المسؤوليات، من ذلك دراسة باتل (2008) patail التي تهدف إلى دراسة الشعور بالأمن وعدم الأمن بين الطلاب المهنيين وغير المهنيين، إذ بينت النتائج أن غير المتزوجين أكثر أمناً من المتزوجين.

(نجاح السميري، 2010، ص 2163)

3. مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 03 سنوات، أكثر من 03 سنوات). ومن خلال المعالجة الإحصائية في الجدول رقم (15) وبالرجوع إلى قيمة (ت) الجدولة تبين عدم وجود فروق في الأمن النفسي بفارق سنوات الخبرة (أقل من 03 سنوات، أكثر من 03 سنوات) لدى عمال الحماية المدنية. بمعنى أن الخبرة لدى عامل الحماية المدنية لا تؤثر في أمنه النفسي، وبالتالي ليست هنالك فروق بين هؤلاء بفارق سنوات الخبرة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصل إليه الربيع (1996) في دراسته القائمة على معرفة الأمن النفسي للمعلم وأثر ذلك على الأداء لديه، والسلمان (1995) في دراسته التي تهدف إلى التعرف على مدى إشباع حاجة الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية بنوعيتها الحكومية والخاصة.

وعلى الرغم من أن هذه النتيجة جاءت متعارضة مع الكثير من الدراسات مثل دراسة ذكرى محمد علي تلهما "الحاجات الإرشادية لمدرسي الثانوية العامة وفق شعورهم بالأمن النفسي" التي توصلت إلى وجود فروق دالة في مستوى الشعور بالأمن النفسي حسب متغير سنوات الخبرة، فالمدرسون الذين تتمثل سنوات الخبرة لديهم 11 سنة أكثر شعوراً بالأمن النفسي من المدرسين ذوي سنوات الخبرة من 6 إلى 10 سنوات. إضافة إلى ماكوليه وزملائه (1974) أشار إلى

أن الأحداث سنا أقل رضا عن العمل، لأنهم مازالو ا في حالة بحث عن العمل الذي يرضيهم شخصيا، كما وجدوا أقل رضا عن العمل بدرجة أكبر وقل سعادة ورغبة وقدرة على تنمية مهارتهم الخاصة بالعمل.

(جبر محمد جبر، 1996، ص 89)

كما أجرت ديرانيه (1993) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين إدراك المعلمين لدرجة ممارسة المدير لمهامه الإدارية ومستوى الأمن النفسي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الخاصة في محافظة عمان، وقد توصلت إلى وجود اختلاف في درجة الأمن تُعزى إلى الاختلاف في خبرة المعلم في التدريس وهي لصالح الخبرة الطويلة ، إذ أن العامل في سنواته الأولى يكون على دراية أقل بأمور العمل، وأكثر تحسُّسًا لما يحيط به، مما يعيق تكيّفه بشكل جيد مع المنظمة عكس السنوات اللاحقة أين يكون أكثر توافقا وأعلى ثقة وذو نفوذ أقوى.

ولعلنا نفسر هاته النتيجة المتوصل إليها، بأن الأمن النفسي للفرد لا يرتبط بخبرة الفرد في مجال العمل فقط، وإنما له علاقة بقدرات الفرد وإمكاناته، ومدى تكيّفه مع المهنة التي يعمل بها، وتوافقه مع أهدافها وقيمها وارتياحه ورضاه عما تقدمه له من إشباع لحاجاته ورغباته، مما يجعله أكثر استقرارا وهو ما يؤثر على مردوديته في العمل، إضافة إلى تأثير العوامل التنظيمية المرتبطة بالمنظمة كالحوافز والاستقلالية في العمل، ونوع العلاقات الاجتماعية بين العمال والظروف الفيزيائية المتوفرة؛ إذ لوحظ أن الكثير من الأفراد يحتفظون بمستوى عالي من الأمن النفسي والصحة البدنية بالرغم من تعرضهم للأحداث الحياتية المضغوطة، الأمر الذي يجعلنا نعطي دورا هاما لشخصية الفرد بكل جوانبها.

(سالم محمد عبد الله المبرجي، 2008)

إن مفهوم الأمن النفسي يتأثر بالعديد من العوامل سلبا أو إيجابا، فدرجة إحساس وشعور الفرد بالأمن النفسي ذات علاقة ارتباطية بذاته وعلاقاته وأسلوب حياته، وهو ما أشارت إليه دراسة حسين (1987) التي كشفت نتائجها عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين مفهوم الذات والطمأنينة، التي تزداد عند الأفراد كلما كانت المفاهيم عن الذات أكثر إيجابية، كما أن كل متغير يعتمد على الآخر.

وهذا ما يراه جبران أن الإحساس بالأمن النفسي مرتبط بالحالة البدنية والعلاقات الاجتماعية للفرد، وكذلك مدى إشباع الدوافع الأولية والثانوية للفرد .

إضافة إلى أن أصحاب النظرية المعرفية يربطون شعور الفرد بالأمن النفسي بالتفكير العقلاني، حيث يعتمد كل منهما على الآخر، فالشخص السوي يعيش حياة نفسية طيبة بفضل طريقة تفكيره العقلانية، ومن هؤلاء ألبرت أليس وبولي الذي يرى " أن كل موقف نقابله أو نتعرض له في حياتنا ممكن تفسيره تحت ما يطلق عليه النماذج التصورية أو المعرفية "

(جميل حسن الطهراوي، 2006)

كما أن العامل قد يكون متخوفا من المهنة لعدم معرفته بها في الأشهر الأولى، إلا أنه بمجرد الممارسة يذهب عنه الخوف والارتباك، وعامل الحماية المدنية قبل التزول إلى ميدان التدخلات للمشاركة في حالات الطوارئ يخضع لتكوين نظري وتطبيقي وتمارين شبه عسكرية لمدة سنة يكتسب خلالها المهارات اللازمة، وهذا ما قد يذهب عنه

هاجس الخوف من المهنة، ويتم التكوين في مدرسة الوقاية المدنية، هذه المدرسة تكون جميع أطر الوقاية المدنية في المجالات التقنية والعلمية والإدارية ذات الصلة بالحوادث والكوارث ومكافحة الحرائق، كما أن عمل الحماية المدنية يكتسيه الطابع الجماعي والاشتراك في التدخل. وبالتالي فإن الإحساس بالخوف يقل، لأنه مع فريق يعينه أثناء أخطائه ويصححه، وهذا من أجل تحقيق الأهداف العامة. على الرغم من أن كل تدخل لا يشبه سابقه، حيث لكل تدخل أخطاره وظروفه الخاصة. إضافة إلى أن حب المهنة ينسي عامل الحماية المدنية التعب والخوف ويجعله لا يفكر إلا في الطريقة التي يتمكن فيها من إنقاذ حياة الآخرين، فهم يرتاحون ويطمئنون عندما يرتسم الرضا في أعين الآخرين.

4. مناقشة وتفسير الفرضية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين. ومن خلال المعالجة الإحصائية في الجدول رقم (17) تبين عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي بين الفئتين، جاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة خالد بن عبد الله الحنيطة (2004) التي تهدف إلى دراسة القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء، ودراسة حاتم علي حسن رضا (2003) المعنونة بـ: "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي"، إضافة إلى دراسة خالد أحمد الصرايرة، التي هدفها دراسة الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، وقد توصلوا إلى عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. ويمكن تفسير ذلك بأن الأداء الوظيفي للفرد لا يرتبط بالحالة الاجتماعية للفرد وحده، وإنما يرتبط بعدة عوامل تؤثر فيه سواء تعلق الأمر بالفرد نفسه أو بالبيئة التنظيمية.

إضافة إلى أن المتطلبات التي تفرض على المتزوج وغير المتزوج، والتي تخلق صراعات وضغوطات، وتؤثر على الأداء صحيحاً لئلا ليست نفسها. بيد أن الظروف الاجتماعية أصبحت إلى حد ما متشابهة لكليهما؛ فالتغيرات الحضارية والاجتماعية والثقافية فرضت متطلبات أدت في كثير من الأحيان إلى مشاكل وضغوطات، كما أنها شكلت عائقاً بالنسبة للموظف داخل العمل فمثلاً: أصبح العامل يبحث عن الدخل المادي المرتفع نظراً لارتفاع الأسعار التي لم يصبح قادراً على مجاهاتها.

كما أن الصحة النفسية للأفراد والتي من شأنها أن تؤثر في الأداء تتأثر بالعلاقات الاجتماعية والمحيط الاجتماعي والمساندة الاجتماعية. فإن وجد العامل المتزوج أو غير المتزوج دعماً في الأسرة أو المجتمع الذي يعيش فيه أو داخل مجال العمل، فإن ذلك يخفف عليه الكثير من الأعباء، وبالتالي يكون مستوى الأداء مقبول. فكلما كانت علاقات العامل الاجتماعية مشبعة وشعر أنه ينظم إلى جماعة آمنة تدعمه، سواء كان متزوجاً أم عازباً فإنه يحس بالراحة النفسية وبالتالي القدرة على العمل بشكل جيد.

إضافة إلى أن طبيعة العمل نفسها هي التي تفرض علينا صعوبة التمييز بين المتزوجين وغير المتزوجين في مستوى الأداء الوظيفي، ذلك أن النشأة العسكرية للعاملين بها والالتزام بالانضباط العسكري والاعتماد على الأوامر والتعليمات هي السمة الغالبة على هذا القطاع. كما أن الأعمال والأدوار التي يقوم بها رجل الأمن لا تحتمل التأخير أو التأجيل أو الإهمال، باعتبار أن تأخيرها يمكن أن يلحق الضرر بالمجتمع، والممتلكات، و حياة الافراد، وهو

ما تشير إليه المادة الأولى في القانون الأساسي التي تنص على أن عمال الحماية المدنية يخضعون: إلى قوانين التسيير شبه العسكري ويتركب على سلمية الرتب في هيكل الضباط وضباط الصف والأعوان العاملين والمجندين بصفة دائمة داخل الثكنات.

كما أن تعاليم الدين الإسلامي تفرض علينا الإتقان في العمل والجدية لكل شخص مهما كانت حالته، على نحو ما جاء في قوله صلى الله عليه وسلم «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه» والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه، وأن يسعى للوصول إلى تفاصيله دون أي تقصير أو تفريط أو خداع، وهذا ما يستدعي الإخلاص الكامل في العمل.

5. مناقشة وتفسير الفرضية الخامسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 03 سنوات، أكثر من 03 سنوات) ومن خلال المعالجة الإحصائية في الجدول رقم (18) تبين أن الفرق المقدر باختبار (ت) غير دال إحصائياً في الأداء الوظيفي بين العمال ذوي الخبرة أقل من أو يساوي ثلاث سنوات، والعمال الأكثر من ثلاث سنوات مما يدل على عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي للعمال باختلاف سنوات الخبرة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة خالد عبد الله الحنيطة (2004) القائمة على معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء، إضافة إلى دراسة خالد أحمد الصرايرة التي هدفت إلى قياس الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، حيث توصلوا إلى عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة. إلا أن النتيجة التي توصلنا إليها اختلفت مع دراسة عبد الفتاح صالح خليفات (2010) التي هدفت إلى معرفة أثر الضغوط في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. كما اختلفت مع دراسة حاتم علي حسن رضا (2003) المعنونة بـ: "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي عند الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي" إضافة إلى دراسة الزهراني (1999) "خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين" ودراسة الربيع (1996) حيث توصلت كل هاته الدراسات إلى وجود اختلاف أو فروق في الأداء الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة؛ وذلك أن الفرق كان لصالح ذوي الخبرة المرتفعة.

ويمكن إرجاع ذلك إلى أن العامل في الحماية المدنية يضع في حسبانته الوفاء والإخلاص والولاء لمهنته، وهذا بحكم طبيعة العمل الإنسانية، وللمميزات والخصائص التي يجب أن يتميز بها رجل الحماية المدنية؛ إذ أن هذا القطاع يعتبر من القطاعات الأمنية الحيوية التي يتم تأهيل العاملين بها تأهيلاً خاصاً، وبصفة مستمرة من خلال التدريب والتعليم لرفع كفاءتها وقدرتها على القيام بمهامها والتحرك لمواجهة أي خطر، فرجال الحماية المدنية كثيراً ما تواجههم مواقف مشحونة بالعواطف قد تعرضهم لاستجابات عنيفة، لذلك ينبغي على هؤلاء الثبات والاتزان العاطفي لضمان حسن التصرف في مثل هذه المواقف.

كما أن عمال الحماية المدنية أثناء أدائهم لمهامهم قد يتعرضون لمواقف متأزمة تفرضها عليهم طبيعة مهنتهم والتي تتطلب جهدا بدنيا وفكريا كبيرين، فقد يكون العامل مطالباً في تدخلاته بالتوفيق بين السرعة في الأداء وتجنب ارتكاب الأخطاء لتعلق الأمر بحياة الإنسان وممتلكاته. ولأن أعمامهم تمتد إلى كل مجال من مجالات الحياة فإن المطلوب منهم أن يكونوا ذو شخصيات ناضجة متكاملة ومستقرة تمكنهم من التعامل مع الآخرين وبالتالي الأداء جيد.

(ناصر محمد بن عقيل، 2006، ص25)

ومن مواصفات رجل الأمن أن يتصرف بحزم، وأن لا ينظر لمصلحته الشخصية بقدر ما ينظر إلى مصالح الناس وحاجاتهم، وأن يكون مستعداً لتلبية الطلب عندما يطلب منه، حيث أن رجل الأمن هو ذلك الإنسان الذي يسعى دائماً لمساعدة الآخرين ويبدل قصارى جهده لذلك، من أجل ذلك يجب أن يكون متخصصاً متقناً لعمله امثالاً لقوله صلى الله عليه وسلم «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه»

(محمود صاوي القشامي، 1981، ص55)

كما يجب أن يتميز بالشجاعة، باعتبار أن انقاذ الآخرين يتطلب منهم التعرض للمخاطر، بالإضافة إلى التميز باللياقة البدنية والدقة والفعالية. ومنه فإن هذه الصفات المذكورة سابقاً يجب أن يتميز بها عمال الحماية المدنية سواء تعلق الأمر بالعامل الجديد أو القديم، فكلاهما مكلف بمهام، ومن أجل تحقيق هدف واحد ألا وهو المصلحة العامة. إضافة إلى أننا نفسر عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي لاعتبار أن الأداء لا يرتبط بالخبرة فقط، فهو مركب من عدة عناصر وتؤثر فيه العديد من العوامل سواء داخل المنظمة مثل الاهتمام بهم وإشباع حاجتهم المادية والمعنوية، الاستماع لشكاويهم ومشاركتهم في الإدارة، أو ما يتعلق بالعامل مثل القدرات والمهارات التي يمتلكها والرغبة تجاه المهنة. وهذا ما يؤيده اتجاه (هورثون) نتيجة الدراسات التي قام بها في الثلاثينات من القرن العشرين، حيث يرى أن عدم الاهتمام بالعاملين من حيث إشباع حاجاتهم المادية والمعنوية في العمل والاستماع لشكاويهم وإهمال مشاركتهم في الإدارة يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وبالتالي انخفاض مستوى الأداء وجودته.

(شعيل بن بجيت المطرفي، 2005، ص16)

كما أن الطابع الجماعي للعمل في الحماية المدنية، ففرقة التدخل تتكون من عدة أشخاص تضم عمالاً جديداً وقدماء وبالتالي المشاركة في القيام بالتدخل.

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل عرض النتائج المتوصل إليها وفق فرضيات الدراسة، وبهذا تمت مناقشة نتائجها انطلاقاً من الدراسات السابقة ومدى تحقق الفرضيات.

الاستنتاج العام:

هدفت دراستنا للكشف عن العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عينة من عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، ومن خلال النتائج المتحصل عليها من التحليل الإحصائي تبين لنا مدى صحة فرضيتنا الأولى حيث جاءت العلاقة دالة، بمعنى أنه كلما ارتفع الأمن النفسي ارتفع الأداء الوظيفي، وكلما انخفض الأمن النفسي انخفض الأداء الوظيفي، ذلك أن تمتع العامل بالصحة النفسية الجيدة، وانخفاض نسبة الخوف والقلق والانتماء للوظيفة التي يعمل بها يشعره بالتوافق النفسي والمهني وهو ما يؤثر على أدائه.

وفيما يخص الفرضية الثانية التي توقعنا من خلالها وجود فروق في الأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية المتزوجين وغير المتزوجين قد تحققت؛ حيث دلت نتائج اختبار (ت) على وجود فروق بين المجموعتين؛ أي أن مستوى الأمن النفسي لدى المتزوجين يختلف عند غير المتزوجين.

أما نتائج الفرضية الثالثة فقد دلت على عدم وجود فروق بين عمال الحماية المدنية ذوي الخبرة الأقل من أو يساوي ثلاث سنوات والأكثر من ثلاث سنوات في مستوى الأمن النفسي، وهو ما يدل على عدم تأثر الأمن النفسي بخبرة العامل، في حين دلت النتائج الإحصائية المتعلقة باختبار (ت) في الفرضية الرابعة والخامسة على عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية باختلاف الحالة الاجتماعية (متزوج، غير متزوج) وباختلاف سنوات الخبرة (أقل من 3 سنوات/ أكثر من 3 سنوات)، وهو ما يدل على أن الأداء الوظيفي لا يتأثر بمتغيري الحالة الاجتماعية والخبرة.

قائمة المراجع

- القران الكريم

المراجع :

- 1 لبن منظور، دت، لسان العرب، دار المعارف، مصر، دط
- 2 أحمد محمد الطيب (1999)، الإحصاء في التربية وعلم النفس، ط 1، المكتب الجامعي الحديث القاهرة.
- 3 أحمد محمد صالح شمسان (2001)، قضايا ادارية، مركز الدراسات الجامعية، القاهرة، مصر.
- 4 أحمد زكي (1992)، معجم المصطلحات الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان.
- 5 أحمد صقر عاشور (1986)، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- 6 للحارث عبد الحميد حسن، غسان حسين سالم (2006)، علم النفس الأمني، ط1، الدار العربية للعلوم، بيروت-لبنان.
- 7 المفيروزأبادي مجد الدين محمد بن يعقوب (1980) : القاموس المحيط، دط، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- 8 لمطانيوس ميخائيل (2003)، القياس والتقويم في التربية الحديثة، ط1، منشورات الجامعة، دمشق.
- 9 للمهيبي عبد الرحمان (2005)، ادارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن.
- 10 - إنطوان نعمة (1973)، المنجد في اللغة، ط21، دار المشرق، بيروت.
- 11 - بدير كريمان (2004): الرعاية المتكاملة للأطفال، ط الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر.
- 12 - بشير معمريه (2007)، القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين في علم النفس والتربية، ط2، منشورات الخبر، الجزائر.
- 13 - بوفلحة غياث (2008)، مبادئ التسيير البشري، الطبعة الثالثة، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران-الجزائر.
- 14 - حسين الحارث بن عبد الحميد و دايني غسان حسين سالم (2006) : علم النفس الأمني، ط 1، الدار العربية للعلوم الأمنية، بيروت-لبنان.
- 15 - حسن راوية محمد (1999) إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية-مصر.
- 16 - حمداوي وسيلة (1993)، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر، جامعة القاهرة-مصر.
- 17 - خلف سليمان الرواشدة (2007)، صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، ط 1، دار ومكتبة الحامد، عمان-الأردن.
- 18 - زويلف مهدي حسن (1993)، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الأساسية، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان-الاردن.
- 19 - زهير ثابت (2001)، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر.
- 20 - سامي ملحم (2000) مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط1، دار المسيرة، الاردن.
- 21 - سهيلة محمد عباس (2003)، ادارة الموارد البشرية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الاردن

- 22 - سعيد محمد سلطان، (دت)، ادارة الموارد البشرية، ط1، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت-لبنان.
- 23 - عبد الرحمن سعد (1998): القياس النفسي "النظرية والتطبيق"، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة-مصر.
- 24 - عبد الرحمان العيسوي (1987)، اختبار الصحة النفسية، (الأمان عدم الأمان)، د ط، دار النهضة العربية القاهرة .
- 25 - عباس فيصل (1996) : الاختبارات النفسية تقنياً وإجراءتها، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
- 26 - عوض عباس محمود (1998) : القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية مصر .
- 27 - عويد سلطان المشعان 1994، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح .
- 28 - عقلة محمد المبيضين، أسامة محمد جردات 2001، التدريب الإداري الموجه للأداء، التنمية الإدارية .
- 29 - محمود فتحى عكاشة 1999، علم النفس الصناعي، الإسكندرية، مصر.
- 30 - محمد حافظ حجازي (2005)، إدارة الموارد البشرية، ط1، الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- 31 - محمود صاوي القثامى (1981)، رجل الأمن والممارسة الإدارية، ط2، الدار السعودية للنشر والتوزيع،
- 32 - مرسي كمال (1995)، الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام، ط2، دار العلم، الكويت.
- 33 - مصطفى عشوي (1992)، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر
- 34 - منيرة محمد علي (2004)، الصحة النفسية والتوافق، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر .
- 35 - نبيهة صالح السامرائي (2007)، علم النفس الإعلامي، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- 36 - فايز الزغبي (1991)، الرقابة الإدارية في منشآت الأعمال، دار الهلال، عمان، الأردن .
- 37 - فؤاد البهي السيد (2007) : علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط3، دار الفكر العربي، مصر.
- 38 - فيصل عباس (1997)، علم النفس الطفل، النمو النفسي و الإنفعالي للطفل، ط1، دار الفكر العربي، بيروت.
- 39 - كمال وهبي وكمال شهدة (1997)، مقدمة في التحليل النفسي، دط، دار الفكر العربي، بيروت.
- 40 - كامل محمد محمد عويضة (1996)، علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتاب العلمية، بيروت-لبنان.

المجلات العلمية:

- 41 - السمييري نجاح (2010): المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى أهالي البيوت المدمرة خلال العدوان الإسرائيلي على محافظات غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 24، العدد 8، غزة-فلسطين.
- 42 - السيد محمد عبد المجيد (2004): إساءة المعاملة والأمن النفسي لدى عينة من تلاميذ المرحلة الابتدائية، مجلة دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، المجلد الرابع عشر، العدد الرابع.

- 43 -** الطهراوي جميل حسن (2007): الأمن النفسي لدى طلبة الجامعات في محافظات غزة وعلاقته باتجاهاتهم نحو الانسحاب الإسرائيلي، مجلة كلية التربية، الجامعة الإسلامية، المجلد السادس عشر، غزة-فلسطين.
- 44 -** ابراهيم سامية (2011)، الأمن النفسي لدى المراهقين دراسات نفسية تربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية التربوية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد السادس.
- 45 -** بن زروال فتيحة (2010)، الإجهاد على مستوى المنظمات المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، العدد الرابع ، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر.
- 46 -** عبد الفتاح صالح خليفات، شرين المطارنة (2010): أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة دمشق، المجلد 26، العدد (2+1)، الأردن .
- 47 -** عدس، (1997)، الإسلام والأمن النفسي للأفراد، مجلة الأمن والحياة، العدد 129.
- 48 -** عويد سلطان المشعان، (1999) ، مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، المجلد 13.
- 49 -** جبر محمد جبر، (1996)، بعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالأمن النفسي، مجلة علم النفس، المجلد العاشر، القاهرة ، مصر.
- 50 -** خالد أحمد الصرايرة (2011)، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد (2+1).
- 51 -** فايزة رويم (2010)، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية (دسة ميدانية بمدينة ورقلة)، العدد الخامس، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- الرسائل العلمية:**
- 52 -** أسعد احمد محمد عكاشة (2008)، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- 53 -** اقرع إياد محمد نادي (2005) : الشعور بالأمن النفسي و تأثيره ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس-فلسطين.
- 54 -** الجميلي، حكمت عبد اللطيف نصيف: (2001)، الإلتزام الديني وعلاقته بالأمن النفسي لدى طلبة جامعة صنعاء، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب جامعة صنعاء.
- 55 -** السهلي ماجد اللميع حمود (2007): الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

56 - الشهري عبد الله بن محمد علي (2009): إساءة المعاملة المدرسية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى عينة من تلاميذ المرحلة الابتدائية بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

57 - العقيلي عادل بن محمد بن محمد (2004): الاغتراب وعلاقته بالأمن النفسي " دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة محمد بن سعود الإسلامية بالرياض "، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

58 - العتزي جهاد متزل عسران (2004): علاقة اشتراك الطلاب في جماعات النشاط الطلابي بالأمن النفسي والاجتماعي لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

59 - العقيل ناصر بن محمد، (2006)، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بالرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

60 - الربيع فيصل خليل (1996)، أثر الأمن النفسي وبعض الخصائص الديموغرافية للمعلم في أدائه ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك.

61 - بن نجيت شعيل المطرفي (2005): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مكة المكرمة ، الرياض .

62 - بن محمد علي (2009)، إساءة المعاملة المدرسية وعلاقتها بالأمن النفسي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.

63 - بوقري مي (2009) : إساءة المعاملة البدنية والإهمال الوالدي والطمأنينة النفسية والاكتئاب لدى عينة من تلميذات المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية.

64 - باشماخ ، زهور بنت عبد الله : الأمن النفسي والشعور بالوحدة النفسية لدى عينة من المرضى المرفوضين أسريا والمقبولين أسريا ، منطقة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى ، السعودية كلية التربية قسم علم النفس ، 2001 .

65 - بججي سعاد(2006)، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة ، مؤسسة توزيع وتسويق المواد البشرية المتعددة نفضال المسيلة ، قسم العلوم التجارية جامعة محمد بضيف المسيلة .

66 - جهاد عاشور الخضري (2003)، الأمن النفسي بمراكز الإسعاف بمحافظة غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية ومتغيرات أخرى، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة غزة.

67 حاتم علي حسن رضا (2003)، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية الإدارية الرياض.

68 حكمت جميل (2001)، الالتزام الديني وعلاقته بالأمن النفسي لدى طلبة جامعة صنعاء ، رسالة ماجستير كلية الآداب ، صنعاء .

69 خويطر وفاء علي حسن (2010) : الأمن النفسي و الشعور بالوحدة النفسية لدى المرأة الفلسطينية (المطلقة والأرملة) وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .

70 خالد بن عبد الله الحنيطة (2004)، القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الاداء ، دراسة تطبيقية على العاملين بالخدمات الطبية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية الإدارية الرياض ن مكة المكرمة .

71 شامي صليحة (2009) المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي ، دراسة حالة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية .

72 عبد الملك شريف طلال (2004)، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

73 عبد الله عبد العزيز السمارى (2002)، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

74 عبد الله عبد الرحمان النميان (2003)، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية الإدارية الرياض .

75 عمار بن عيشى (2006)، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب ، مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بضياف ، المسيلة، الجزائر .

76 عقلة محمد المبيضين أسامة محمد جردات (2001)، التدريب الإداري الموجه للأداء ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

77 حاجدة المصري (2010)، ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح الوطنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، قسم إدارة الأعمال ن جامعة النجاح الوطنية

78 ميساء بنت يوسف بكر مهندس، أساليب المعاملة الوالدية والشعور بالأمن النفسي والقلق لدى عينة طلبات المرحلة المتوسطة بمدينة جدة

79 ناصر إبراهيم السكران (2004)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية الإدارية الرياض.

80 - ناصر بن سلمان بن سعيد العسيري (2009)، اثر بعض المحددات الديمغرافية في الأداء الوظيفي لرجال الدفاع المدني ، رسالة دكتوراء في العلوم الاجتماعية ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض،
المراجع الاجنبية:

81- & BESSEYERE DES HORTTES : gérer les ressources humaines dans l'entreprise : concept et outil ,Edition d' organisation , pari,1992.

82- Laurant Belanger andré: Petit jean- Louis Bergeron: Gestion de ressources humaines, une approche globale et intégré, Gaétan Morin, éditeur 1983,

83- DIMITRIWEISS , **ressources humaines**, deuxièmes éditions ; Ed d'organisation , paris ,2003

المواقع الالكترونية:

84 - عصفور خلود رحيم (2008) قياس الأمن النفسي لدى طالبات كلية التربية للبنات ، كلية التربية، ابن رشد ،جامعة بغداد ، تم التحميل بتاريخ 2010 /11 /07 الساعة 18:54 من الموقع

http://ibnrushdcollege.com/new_page_62.htm

85 - آراء حول الأمن النفسي (2010)، بحوث ودراسات ،جريدة الاتحاد تم مؤيد إسماعيل التحميل بتاريخ (2011 /02 /17) الساعة 20:38 من الموقع

<http://www.alitthad.com/paper.php?name=News&file=article&sid=67929>

الملاحق

الملحق رقم (1):

أداة الأمن النفسي في صورتها الأولية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

التعليمات:

أقوم حاليا بدراسة ميدانية وذلك لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص عمل وتنظيم، سوف أعرض عليك فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتعلق بمشاعرك وتصرفاتك في مواقف الحياة المختلفة.

نطلب منك :

- أن تقرأ كل عبارة بدقة ثم تبدي رأيك بوضع علامة (x) في مكانها المناسب بالنسبة إليك.
- لا تترك عبارة دون جواب.
- لعلمك أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن حقيقة شعورك تجاه العبارة، وأن إجابتك سوف تحاط بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

البيانات العامة:

ضع العلامة (x) في الخانة المناسبة:

الحالة الاجتماعية: - أعزب - - متزوج

سنوات الخبرة :

- أقل من / 03 سنوات - أكثر من 03 سنوات

وشكرا على تعاونكم

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	نادرا	ابدا
01	أفضل عادة أن أكون بين الناس على أن أكون بمفردي				
02	اتصلاقي الاجتماعية تشعرني بالارتياح				
03	أفتقر إلى الثقة بالنفس				
04	أشعر بأنني أتلقى قدرا كافيا من المديح والثناء				
05	أشعر غالبا أنني مستاء من الدنيا				
06	أرى أن الناس يميلون إلي بالقدر الذي يميلون به الى غيري				
07	أتكدر لفترة طويلة من جراء مواقف أصابتنني فيها الإهانة				
08	أجد الراحة إذا خلوت إلى نفسي				
09	أنا على وجه العموم شخص غير أناني				
10	أميل إلى تجنب المواقف الغير سارة بالهرب منها				
11	أشعر بالوحدة غالبا حتى وأنا بين الناس				
12	أشعر أن حظي في الحياة حظ عادل				
13	أتقبل عادة الذي يوجهه لي أصدقائي				
14	أياس وتهبط همتي بسهولة				
15	أشعر عادة بالود نحو أغلب الناس				
16	أشعر كثيرا بأن الحياة لا تستحق أن يجيها الإنسان				
17	أنا متفائل بصفة عامة				
18	أعتبر نفسي عصبي المزاج إلى حد ما				
19	أنا شخص سعيد بصفة عامة				
20	أنا في العادة واثق من نفسي بدرجة كافية				
21	أشعر بالحرج والحساسية في كثير من الأحيان				
22	أميل إلى الشعور بعدم الرضا عن نفسي				
23	أشعر بهبوط في حالتي النفسية				
24	عندما أقابل الناس لأول مرة أشعر أنهم يميلون إلي				
25	أثق بنفسني إلى درجة كافية				

				يمكنني أن أثق في معظم الناس	26
				أشعر أن لي نفعاً وفائدة في الحياة	27
				يمكنني عادة أن أحسن التعامل مع الناس	28
				أقضي وقتاً كبيراً في القلق على المستقبل	29
				أشعر عادة بالصحة والقوة	30
				أنا متحدث جيد / أجد التعبير عن آرائي /	31
				عندي شعور بأني عبئ على الآخرين	32
				أجد صعوبة في التعبير عن مشاعري	33
				أبتهج عادة لما يحصل عليه الآخرون من سعادة أو حظ حسن	34
				أشعر كثيراً أن الآخرين يهملونني في أمور يجب أن أدعى لها	35
				أميل إلى أن أكون شخصاً كثير التشكك	36
				أنظر إلى العالم عادة على أنه مكان مناسب للحياة والعيش	37
				يتكدر مزاجي بسهولة	38
				أفكر في نفسي كثيراً	39
				أشعر أنني أعيش كما أشتهي لا كما يشتهي شخص آخر	40
				حينما تسوء الأمور أشعر بالأسف والإشفاق على نفسي	41
				أشعر بأنني شخص ناجح في العمل أو الوظيفة	42
				أدع الناس عادة يروني على حقيقي	43
				أشعر أنني غير متوافق مع الحياة	44
				أسير في حياتي وأنا أفترض أن الأمور ستنتهي على ما يرام	45
				أشعر أن الحياة عبئ ثقيل	46
				يضايقني الشعور بالنقص	47
				أشعر عامة بأنني في حالة طيبة	48
				أحسن التعامل مع أفراد الجنس الآخر	49
				تلح علي فكرة أن الناس يراقبونني في الشارع	50
				تخرج مشاعري بسهولة	51
				أشعر بأنني مستقر ومطمئن في هذا العالم	52
				أنا من الأشخاص القلقين فيما يتعلق الأمر بذكائي	53

				يشعر الناس وهم معي بالطمأنينة وعدم التوتر	54
				لدي خوف مبهم من المستقبل	55
				أتصرف عادة تصرفات طبيعية	56
				أشعر عموما بان حظي حسن	57
				طفولتي كانت سعيدة	58
				لي عدد كبير من الأصدقاء الحقيقيين	59
				أشعر بقله الارتياح في أغلب الأوقات	60
				أخاف من المنافسة عادة	61
				بيئتي المتزلية سعيدة	62
				أقلق بدرجة زائدة بسبب مكروه يحتمل وقوعه	63
				كثيرا ما أتضايق من الآخرين وبدرجة كبيرة	64
				أشعر عادة بالرضا والقناعة	65
				كثيرا ما يتحول مزاجي من السعادة الشديدة إلى حزن شديد	66
				أشعر بأني محترم من الناس بصفة عامة	67
				أستطيع أن أعمل في انسجام مع الآخرين	68
				أشعر أنني عاجز عن السيطرة على مشاعري	69
				أشعر أحيانا أن الناس يسخرون مني	70
				أنا شخص مسترخ بصفة عامة ولست متوترا	71
				أعتقد أن الدنيا تعاملني معاملة طيبة	72
				يضايقني أن ما يجري حولي أو يحدث لي ليس حقيقيا	73
				تعرضت كثيرا للاحتقار	74
				أعتقد أنه كثيرا ما ينظر إلي على أنني شاذ	75

الملحق رقم (2):

مقياس الأمن النفسي في صورته النهائية

أبدا	نادرا	أحيانا	دائما	العبارة	الرقم
				اتصلاقي الاجتماعي تشعري بالارتياح	01
				أفتقر إلى الثقة بالنفس	02
				أشعر غالبا أنني مستاء من الدنيا	03
				أرى أن الناس يميلون إلي بالقدر الذي يميلون به إلى غيري	04
				أتكدر لفترة طويلة من جراء مواقف أصابني فيها الإهانة	05
				أنا على وجه العموم شخص غير أناني	06
				أميل إلى تجنب المواقف الغير سارة بالهرب منها	07
				أشعر بالوحدة غالبا حتى وأنا بين الناس	08
				أشعر أن حظي في الحياة حظ عادل	09
				أشعر عادة بالود نحو أغلب الناس	10
				أشعر كثيرا بأن الحياة لا تستحق أن يحياها الإنسان	11
				أنا متفائل بصفة عامة	12
				أعتبر نفسي عصبي المزاج إلى حد ما	13
				أنا شخص سعيد بصفة عامة	14
				أنا في العادة واثق من نفسي بدرجة كافية	15
				أشعر بالهرج والحساسية في كثير من الأحيان	16
				أميل إلى الشعور بعدم الرضا عن نفسي	17
				عندما أقابل الناس لأول مرة أشعر أنهم يميلون إلي	18
				أثق بنفسي إلى درجة كافية	19
				أشعر أن لي نفعاً وفائدة في الحياة	20
				يمكنني عادة أن أحسن التعامل مع الناس	21
				أقضي وقتا كبيرا في القلق على المستقبل	22
				أشعر عادة بالصحة والقوة	23
				أنا متحدث جيد / أجد التعبير عن آرائي /	24
				أبتهج عادة لما يحصل عليه الآخرون من سعادة أو حظ حسن	25

				أشعر كثيرا أن الآخرين يهملونني في أمور يجب أن أدعى لها	26
				أميل إلى أن أكون شخصا كثير التشكك	27
				أنظر إلى العالم عادة على أنه مكان مناسب للحياة والعيش	28
				يتكدر مزاجي بسهولة	29
				أفكر في نفسي كثيرا	30
				أشعر أنني أعيش كما أشتهي لا كما يشتهي شخص آخر	31
				حينما تسوء الأمور أشعر بالأسف والإشفاق على نفسي	32
				أشعر أنني غير متوافق مع الحياة	33
				أسير في حياتي وأنا أفترض أن الأمور ستنتهي على ما يرام	34
				أشعر أن الحياة عبء ثقيل	35
				يضايقني الشعور بالنقص	36
				أشعر عامة بأنني في حالة طيبة	37
				تلح علي فكرة أن الناس يراقبونني في الشارع	38
				أشعر بأنني مستقر ومطمئن في هذا العالم	39
				أنا من الأشخاص القلقين فيما يتعلق الأمر بدكائي	40
				يشعر الناس وهم معي بالطمأنينة وعدم التوتر	41
				لدي خوف مبهم من المستقبل	42
				أشعر عموما بان حظي حسن	43
				لي عدد كبير من الأصدقاء الحقيقيين	44
				أشعر بقلّة الارتياح في أغلب الأوقات	45
				أخاف من المنافسة عادة	46
				بيعتي المتزلية سعيدة	47
				أقلق بدرجة زائدة بسبب مكروهه يحتمل وقوعه	48
				كثيرا ما أتضايق من الآخرين وبدرجة كبيرة	49
				أشعر عادة بالرضا والقناعة	50
				كثيرا ما يتحول مزاجي من السعادة الشديدة إلى حزن شديد	51
				أستطيع أن أعمل في انسجام مع الآخرين	52
				أشعر أنني عاجز عن السيطرة على مشاعري	53
				أشعر أحيانا أن الناس يسخرون مني	54

				أنا شخص مسترخ بصفة عامة ولست متوترا	55
				أعتقد أن الدنيا تعاملني معاملة طيبة	56
				يضايقني أن ما يجري حولي أو يحدث لي ليس حقيقيا	57
				تعرضت كثيرا للاحتقار	58
				أعتقد أنه كثيرا ما ينظر إلي على أنني شاذ	59

الملحق رقم (3):

مقياس الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	منخفض	منخفض جداً	محايد	مرتفع	مرتفع جداً
01	حرصك على تحقيق الاهداف العامة.					
02	تخطط للعمل قبل أدائه					
03	التنظيم في المهام ووجبات العمل					
04	الرقابة التي تقوم بها لضمان نوعية وجودة العمل.					
05	التنسيق مع الآخرين في أدائك لعملك.					
06	حجم العمل اليومي الذي تنجزه.					
07	نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالخطط والبرامج المرسومة					
08	مستوى مساهمتك في التجديد والتطوير .					
09	انجاز العمل في الوقت المحدد.					
10	قدرتك على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل.					
11	قدرتك عن تصحيح الأعباء الناتجة عن أدائك لعملك .					
12	رغبتك في انجاز الواجبات والمهام المحددة في الوقت المحدد.					
13	تقيدك والتزامك بأنظمة العمل .					
14	مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة .					
15	تنفيذك للأوامر والتعليمات الصادرة من رؤسائك فيما يخص العمل .					
16	عنايتك بشؤون العاملين تحت إدارتك فيما يخص العمل .					
17	ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها.					
18	قدرتك على التكيف عند حدوث حالات طارئة.					
19	تعاونك مع فريق العمل لانجاز المهام المطلوبة .					
20	قدرتك على الاتصال برؤسائك ومرؤوسيك في سبيل تنفيذ واجبات العمل .					
21	التعاون مع الآخرين لتحقيق المصلحة العامة.					

الملاحق رقم (4):

المراسيم التنظيمية الخاصة بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية /العدد 15 المتعلقة بالموظفين
المنتمين لاسلاك الخاصة بالحماية المدنية .
— المادة 51 / 52 (الفرع الثاني الخاص بالتربص والترسيم والترقية) .