

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اجتماعية

شعبة : علم النفس

التخصص : علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبة : حمودة نظيرة

بغنوان :

الرفاه النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال
الحماية المدنية بمدينة تقرت

تناقش أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور : مزياني الوناس - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة (رئيسا)

الدكتورة : غربي صبرينة - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة (مشرفا ومقررا)

الدكتور : خميس عبد العزيز - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة (مناقشا)

الموسم الجامعي

2022/2021

الإهداء

أهدي عملي هذا إلى أغلى وأعز ما لدي في الوجود إلى أبي وأمي
أطال الله في عمرهما وأبسهما ثوب الصحة والعافية يارب العالمين.

إلى رمز تفاؤلي إخواني وأخواتي الأعزاء الذين يهنا القلب
لوجودهم وتستقر النفس لرؤيتهم أختاي الحبيبتان ربعة وفتيحة
اللتان كانتا سند ودعم كبير لي طيلة مشواري الدراسي حفظهما الله
ونور دربهما وأتمنى لهما السعادة في حياتهما يارب, وإلى أخي
الحبيب عبد الصمد أدعو الله بأن يرزقها الذرية الصالحة له ولزوجته
ويسهل له في حياته, إلى إختوتي الأعزاء جهيدة, نور, أمجد, سيف
الله وابنه, فريدة مع أبناءها, نادية مع أبناءها حفظهم الله ورعاهم.
إلى كل الأصدقاء والأحبة أتمنى لهم التوفيق والنجاح والعيش في
سعادة وهناء يارب.

وإلى كل من وقف بجانبني وقدم لي يد العون سواء من قريب أو
بعيد.

نظيرة



شكر و عرفان

نحمد الله حمدا كثيرا ونشكره عل كل النعم التي وهبنا إياها بما فيها نعمة العقل وطلب العلم والتوفيق والنجاح فالحمد لله الذي بفضلته تتم النعم وأتممت هذا البحث, والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خير خلق الله محمد صلى الله عليه وسلم. أما بعد:

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن تقدم بأخلص عبارات الشكر والاحترام والتقدير إلى الأستاذة المحترمة المشرفة على المذكرة الدكتورة غربي صبرينة التي لم تبخل علي بمعلوماتها وتوجيهاتها وسعة صدرها وحسن تعاونها, كما ولا أنسى الدكتورة سهيلة بن خيرة التي قدمت لي يد المساعدة ولم تبخل عليا بتوجيهاتها وفقها الله وجزاها كل خير إن شاء الله وأن يجعل عملها في ميزان حسناتها.

وأقدم بجزيل الشكر إلى عمال الوحدة الثانوية للحماية المدنية بمدينة تقرت على تعاونهم معنا وعلى رأسهم أخي محمد الصغير عمراني على مساعدته ودعمه لي أسأل الله تعالى أن يوفقه في حياته الشخصية والمهنية فله كل الاحترام و التقدير.

وأشكر كل من ساهم بالجهد القليل أو الكثير في إتمام هذه المذكرة جزاكم الله كل خير إن شاء الله فشكرا لكم جميعا.

نظيرة

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت, ومستوى كل من الرفاه النفسي والأداء الوظيفي وإلى التعرف على الفروق في الرفاه النفسي حسب الحالة الاجتماعية و الأقدمية والرتبة الوظيفية لدى عينة الدراسة, وهل يوجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي حسب متغير الحالة الاجتماعية و الأقدمية. تكونت عينة الدراسة من (90) عامل تم اختيارهم عن طريق الحصر الشامل, حيث تم إتباع المنهج الوصفي العلائقي المناسب لدراستنا الحالية, وقد تم الاعتماد على مقياس " ماسي وآخرون" في قياس مستوى الرفاه النفسي ومقياس الباحث " سعد بن معتاد عايد الروقي" لقياس مستوى الأداء الوظيفي, ومن خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى مرتفع في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت.
- يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية و الأقدمية والرتبة الوظيفية.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية و الأقدمية.

Summary Study

The study aims to identify the relation between psychological well-being and job performance among civil protection workers in the city of Touggourt, and the level of both psychological well-being and job performance, and to identify the differences in psychological well-being according to social, seniority and job rank among the study sample, and are there statistically significant differences in performance occupation according to social status, seniority and variable. The study sample consisted of (90) workers who were selected by comprehensive inventory, where the appropriate descriptive relation approach was followed for our current study. The scale of " Masi et al " was used to measure the level of psychological well-being and the scale of researcher " Saad bin Matad Ayed Al Roki " to measure the level job performance, and through the use of statistical methods and data processing statistically using the SPSS program, the following results were reached:

- There is a high level of psychological well-being among civil protection workers in the city of Touggourt .
- There is a high level of job performance among civil protection workers in the city of Touggourt .
- There is a statistically significant relationship between psychological well-being and job performance among civil protection workers in the city of Touggourt.
- There are no statistically significant differences in psychological well-being among civil protection workers in the city of Touggourt, it is attributed to the variable of social status, seniority and job rank.
- There are no statistically significant differences in job performance among civil protection workers in the city of Touggourt due to the social status variable and seniority.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء .	
شكر و عرفان .	
ملخص الدراسة	أ - ب
فهرس المحتويات	ت - ج
فهرس الجداول و الأشكال و الملاحق	ح - خ
مقدمة الدراسة	1 - 2

الجانب النظري

الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة

1/ مشكلة الدراسة	4 - 6
2/ تساؤلات الدراسة	7
3/ فرضيات الدراسة	7 - 8
4/ أهمية الدراسة	8
5/ أهداف الدراسة	8 - 9
6/ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة	9

الفصل الثاني : الرفاه النفسي

تمهيد	11
1/ تعريف الرفاه النفسي	11 - 13
2/ مداخل دراسة الرفاه النفسي	13 - 15
3/ أبعاد الرفاه النفسي	15 - 17
4/ مصادر الرفاه النفسي	17

5/ مؤشرات و خصائص من النظريات الرائدة في علم النفس حول تكامل أبعاد مفهوم الرفاه النفسي..... 17 - 18

6/ العوامل المؤثرة في الرفاه النفسي 18 - 19

7/ الرفاه النفسي و العمل 19 - 20

8/ نماذج / تصاميم الرفاه النفسي في العمل 20 - 21

9/ عواقب انخفاض مستويات الصحة و الرفاه النفسي في العمل 21 - 22

10/ تحسين و تعزيز الصحة و الرفاه النفسي في العمل..... 22 - 23

تعقيب على ما سبق 24

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد 25

1/ تعريف الأداء الوظيفي 25 - 26

2/ عناصر الأداء الوظيفي 26 - 27

3/ أبعاد الأداء الوظيفي 27 - 28

4/ مستويات الأداء الوظيفي 28

5/ محددات الأداء الوظيفي 29

6/ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي 30

7/ تقييم الأداء الوظيفي 30 - 34

8/ كفاءة الأداء الوظيفي 34

9/ طرق تحسين الأداء الوظيفي 34 - 36

تعقيب على ما سبق 37

الجانب الميداني

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

39	تمهيد
39	1/ المنهج المتبع في الدراسة
39	2/ الدراسة الاستطلاعية
40	3/ أداة الدراسة و مواصفاتها
44 - 40	4/ الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة
44	5/ حدود الدراسة
47 - 45	6/ الدراسة الأساسية
47	7/ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
48	تعقيب على ما سبق

الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير النتائج

51	تمهيد
53 - 51	1/ عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول
54 - 53	2/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى
55 - 54	3/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية
56 - 55	4/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
57-56	5/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
58-57	6/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
59-58	7/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية
60-59	8/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية السابعة
61	استنتاج عام
62	اقتراحات الدراسة
67-63	قائمة المراجع
	الملاحق.

فهرس الجداول

العنوان	الصفحة
- الجدول رقم (1): يوضح بيانات صدق المقارنة الطرفية لمقياس الرفاه النفسي.....	41
- الجدول رقم(2): يوضح بيانات صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء الوظيفي	42
- الجدول رقم(3): يوضح معامل الثبات لمقياس الرفاه النفسي قبل وبعد التعديل.....	43
- الجدول رقم(4): يوضح ثبات أبعاد مقياس الرفاه النفسي باستخدام ألفا كرونباخ.....	43
- الجدول رقم(5): يوضح معامل الثبات لمقياس الأداء الوظيفي قبل وبعد التعديل.....	44
- الجدول رقم(6): يوضح ثبات مقياس الأداء الوظيفي باستخدام ألفا كرونباخ.....	44
- الجدول رقم(7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.....	45
- الجدول رقم(8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.....	46
- الجدول رقم(9): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية.....	47
- الجدول رقم(10): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرفاه النفسي وأبعاده.....	51
- الجدول رقم(11): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء الوظيفي.....	53
- الجدول رقم(12): يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون للدلالة على العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة	54
- الجدول رقم(13): يوضح نتائج اختبار T-test للفروق في الرفاه النفسي تبعا للحالة الاجتماعية.....	56
- الجدول رقم(14): يوضح نتائج تحليل التباين في الرفاه النفسي تبعا لمتغير الأقدمية.....	57
- الجدول رقم(15): يوضح نتائج تحليل التباين في الرفاه النفسي تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية.....	58
- الجدول رقم(16): يوضح نتائج اختبار T-test للفروق في الأداء الوظيفي تبعا للحالة الاجتماعية.....	59
- الجدول رقم(17): يوضح نتائج تحليل التباين في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية.....	60

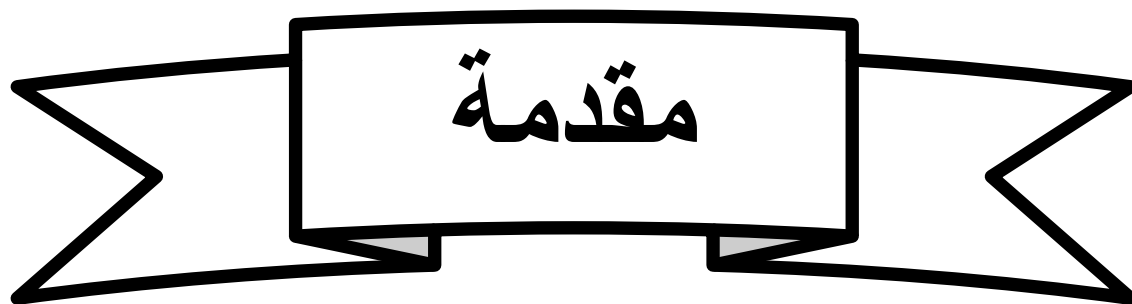
فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
45.....	- الشكل رقم(1): يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية
46.....	- الشكل رقم(2): يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الأقدمية
47.....	- الشكل رقم(3): يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية
52.....	- الشكل رقم(4): يوضح مستوى الرفاه النفسي لدى عينة الدراسة
53.....	- الشكل رقم(5): يوضح مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة

فهرس الملاحق

العنوان

- ملحق رقم (1) : أداة الدراسة.
- ملحق رقم (2) : الخصائص السيكومترية لمقياس الرفاه النفسي.
- ملحق رقم (3) : الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي.
- ملحق رقم (4) : نتائج حساب مستوى الرفاه النفسي.
- ملحق رقم (5) : نتائج حساب مستوى الأداء الوظيفي.
- ملحق رقم (6) : نتائج حساب العلاقة بين الرفاه النفسي و الأداء الوظيفي.
- ملحق رقم (7) : نتائج حساب الفروق في الرفاه النفسي حسب الحالة الاجتماعية.
- ملحق رقم (8) : نتائج حساب الفروق في الأداء الوظيفي حسب الحالة الاجتماعية.
- ملحق رقم (9) : نتائج حساب الفروق في الرفاه النفسي حسب الأقدمية.
- ملحق رقم (10) : نتائج حساب الفروق في الأداء الوظيفي حسب الأقدمية.
- ملحق رقم (11) : نتائج حساب الفروق في الرفاه النفسي حسب الرتبة الوظيفية.



مقدمة:

في الوقت الحالي أصبح المورد البشري مركز اهتمام الإدارات الحديثة في مختلف المنظمات, وفي ظل التطورات الحديثة والتقدم التكنولوجي الذي مس جميع المجالات, وهذا ما جعل المدراء ورجال الأعمال يدعمون ويحثون الباحثين في مجال علم النفس العمل والإدارة والسلوك التنظيمي إلى إجراء المزيد من البحوث العلمية حول دور وتأثير اليد العاملة في الإنتاج وفي تحقيق أهداف المنظمة, والرقى بها إلى أعلى المستويات. وفي هذا الصدد أولت العديد من الدراسات إلى الإشارة والتركيز على الجانب النفسي للعامل في العمل لما له من أهمية وتأثير كبير على مستوى أدائه وسلوكه التنظيمي داخل المنظمات, " ففي مجال الأبحاث حول مؤشرات الصحة النفسية الإيجابية بذلت منظمة الصحة العالمية جهدا كبيرا لجعل مفهوم الرفاه النفسي مفهوم نشط مع تطوير الأدوات التي تسهل القياس الدقيق له, وهناك عدد متزايد من الأدوات الموجهة نحو جوانب القياس المتعلقة بالرفاهية, مثل الرضا عن الحياة والصحة والعاطفة, ونقاط القوة النفسية أو المشاعر الإيجابية المأخوذة من مجال علم النفس " هذا ما أشار إليه (Andrerus , 1991) (المري, 2018, ص 341) وقد أوضح الباحثون في المجال أن: " الرفاهية النفسية تتطور من خلال مجموعة من المتغيرات كالتنظيم الانفعالي وخصائص الشخصية والهوية والخبرة في الحياة بالإضافة إلى أنها تزيد من العمر والتعليم " (Edwards et al, 2005, P 77), وعلاوة على ذلك بينت العديد من البحوث أن: " الرفاهية النفسية قد ارتبطت مع العديد من الخصائص الإيجابية في الأدبيات, كالتفاؤل وتقدير الذات والرضا عن الحياة والسعادة والتعاطف والتوافق البيئي للأفراد. " حسب ما أشار إليه (Acun – Kapi Kiram, 2011)

(خرنوب, 2016, ص 219)

فنظر لأهمية موضوع الرفاه النفسي وما ينعكس عليه من نتائج إيجابية, تبرز الحاجة إلى تسليط الضوء لدراسته والبحث فيه أكثر, فهو أحد أبرز وأهم مؤشرات الصحة النفسية في العمل والتي لها تأثير كبير على مستوى وكفاءة وجود أداء العامل داخل المنظمة, فإذا توفر لدى العامل مستوى مرتفع في الرفاه النفسي أكيد أنه سوف يؤدي عمله بشكل جيد ومتقن وبالتالي تحقيق الأهداف التنظيمية بالإضافة إلى الأهداف الشخصية للعامل. وتؤكد العديد من الدراسات والأبحاث العلمية على أهمية المورد البشري وأدائه داخل المنظمة, ودراسة العوامل المؤثرة فيه مهما كانت مادية, نفسية, اجتماعية... وهذا من أجل تحسين مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية والفعالية والكفاءة, ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة للحد من العوائق والمشكلات التي تترك آثار سلبية عليه. فالمنظمة الناجحة هي التي تسعى دائما للاهتمام بموظفيها وتعمل جاهدة للحفاظ عليهم وتوفير الجو والمناخ المناسب للعمل (المادي والمعنوي), لتحقيق مستوى عالي من الأداء الوظيفي وإنتاجية ذات جودة مرتفعة وفعالية تنظيمية وبالإضافة إلى تحقيق صحة نفسية عالية خالية من الأمراض النفسية لدى العمال, بالتالي وصول المنظمة إلى القمة والنجاح المستمر. ولهذا جاءت دراستنا الحالية للتعرف على العلاقة الكامنة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت والنتائج المترتبة عن كليهما. حيث تم تقسيم الدراسة إلى جانبين نظري وميداني.

الجانب النظري ضم ثلاثة فصول كالتالي:

- الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى تقديم موضوع الدراسة: تحديد مشكلة الدراسة, تساؤلات الدراسة, فرضياتها, أهميتها, أهدافها, والتعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.

- الفصل الثاني: تم التطرق فيه إلى تمهيد للموضوع, ثم تعريف الرفاه النفسي, مداخل دراسة الرفاه النفسي, أبعاده, مصادره, مؤشرات وخصائص من النظريات الرائدة في علم النفس حول تكامل أبعاد الرفاه النفسي, العوامل المؤثرة فيه, الرفاه النفسي والعمل, عواقب انخفاض مستويات الصحة والرفاه النفسي في العمل, وأخيرا و ليس آخرا تحسين وتعزيز الصحة والرفاه النفسي في العمل, ثم تعقيب على ما سبق.

- الفصل الثالث: تناولنا فيه تمهيد ثم تعريف الأداء الوظيفي, عناصره, أبعاده, مستويات الأداء الوظيفي, محدداته, العوامل المؤثرة فيه, ثم تقييم الأداء, كفاءة الأداء, وفي الأخير طرق تحسين الأداء, وتعقيب على ما سبق.

أما الجانب الميداني فضم فصلين:

- الفصل الرابع: حيث تناولنا فيه تمهيد كمدخل للفصل والدراسة الاستطلاعية, ذكر أداة الدراسة ومواصفاتها وخصائصها السيكمترية, ثم تطرقنا لحدود الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة الأساسية خصائصها وكيفية اختيارها, وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ثم تعقيب على ما سبق.

- الفصل الخامس: وأما في هذا الفصل تطرقنا إلى عرض وتحليل و تفسير نتائج الدراسة ثم تعقيب على ما سبق.

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

- 1/ مشكلة الدراسة .
- 2/ تساؤلات الدراسة .
- 3/ فرضيات الدراسة .
- 4/ أهمية الدراسة .
- 5/ أهداف الدراسة .
- 6/ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة .

1/ مشكلة الدراسة:

بما أن المورد البشري هو أهم عنصر من بين العناصر الأخرى في المنظمة فنجاح أو فشل هذه الأخيرة في تحقيق أهدافها يعتمد بالدرجة الأولى على كفاءة ومهارة ومستوى أداء اليد العاملة بها، ولذا على كل المنظمات أن تتولى العناية والاهتمام اللازم بمواردها البشرية المنتمية إليها وأن تشمل جميع النواحي الإنسانية (الفسولوجية، النفسية، الاجتماعية،...) وخاصة جانب الصحة النفسية للعامل لأنه يلعب دور كبير في تحديد مستوى أداء العامل وفي توافقه مع عمله وبالتالي سيؤثر حتما على إنتاجيته داخل المنظمة.

ولقد عرفت منظمة الصحة العالمية (**who**) الصحة النفسية بأنها: " حالة من العافية يستطيع فيها كل فرد إدراك إمكاناته الخاصة والتكيف مع حالات التوتر العادية والعمل بشكل منتج ومفيد والإسهام في مجتمعه." (فرطاس, 2017, ص93), وعرفها الزهران (2005) بأنها: " حالة إيجابية تتضمن التمتع بصحة العقل وسلامة السلوك وليست مجرد غياب أو البرء من أعراض المرض النفسي." (الزهران, 2005, ص9) فمن خلال التعريفين نستنتج بعض المؤشرات الدالة على وجود صحة نفسية جيدة لدى الفرد ألا وهي: الخلو من المرض النفسي والتوافق النفسي, كذلك الشعور بالرضا النفسي, تقبل الذات وتحقيقها, الشعور بالارتياح النفسي أو السعادة أو ما يعرف لدى البعض بالرفاه النفسي وهو موضوع دراستنا الحالية لدى أهم وأكثر فئة فعالة ونشطة في المجتمع والمعرضة للضغوط المختلفة في العمل والمتمثلة في عمال الحماية المدنية بمدينة تڨرت. حيث يعتبر الرفاه النفسي جزء من الصحة النفسية ولكن ليس مرادفا لها حسب ما أشار إليه (**De chavez al , 2005 ; Henn al, 2016 : 2**) (خوري, 2019, ص 15).

موضوع الرفاه النفسي من بين أهم المواضيع التي لم يتم الدراسة والبحث فيها بشكل كافي في العالم العربي وخاصة في البحوث الجزائرية وهذا ما أشار إليه (**Gallagher.M, singer, Ryff.C**) إلى أن: " الدراسة العلمية للرفاه النفسية بدأت خلال السنوات القليلة الماضية بالرغم من أنه في أوائل عام 1948 حددت منظمة الصحة العالمية: أن الصحة النفسية ليست مجرد الخلو من المرض النفسي بل هي أكثر من ذلك, لذا بدأ العلماء بدراسة العوامل والأبعاد المرتبطة والمنعشة للصحة النفسية والرفاهية." (شند وآخرون, 2013, ص674). وقد عرف الرفاه النفسي بأنه: " حالة وجدانية إيجابية تعكس شعور الفرد بالسعادة نتيجة لما يتعرض له من مصادر السعادة الشخصية متمثلة في الصحة الجسمية والنفسية ووجود أهداف محددة, وتقدير الذات والثقة بالنفس, والتعليم والنجاح الدراسي والمستقبل المهني, ومصادر السعادة الاجتماعية والمتمثلة في الحب الأسري والعلاقات الطيبة مع الأصدقاء" (بن سميثة, 2020, ص127), ويرى **بيرتون وكارول ريف (1998)** أن: " الرفاهية النفسية تتطلب صحة العقل والجسد معا, وتشير إلى ازدهار الفرد وتحقيقه لإمكاناته واستغلال قدراته إلى أقصى حد ممكن." (المرجع السابق, ص 127)

ونظرا لقلّة الدراسات العربية والجزائرية خاصة في موضوع الرفاه النفسي فقد عرف على أنه جزء من الرضا عن الحياة والشعور بالسعادة والارتياح النفسي من طرف بعض الباحثين هذا بشكل عام وأما الرفاه النفسي في العمل قليلا ما تم بحثه هو الآخر بالرغم من أنه أثري بحثا في الدراسات الأجنبية (راجع, 2002, war), ومن النظريات الحديثة التي تلقى قبولا واسعا بين الباحثين نظرية (وور) في الرفاه النفسي في العمل, وقد أشار الباحث في هذه النظرية إلى أن: " الرفاه النفسي يقاس من خلال ما يوفره العمل من بهجة (pleasur) واستثارة (Arousal)." (الزعبي, 2009, ص 469). ونجد من بين أهم الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع دراسة **فتون خرنوب (2016)**: " تحت عنوان الرفاهية النفسية وعلاقتها

بالذكاء الانفعالي والتفاؤل لدى عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الرفاهية النفسية وكل من الذكاء الانفعالي والتفاؤل، وعدم وجود فروق دالة إحصائية حسب الجنس في الرفاه النفسي والذكاء الانفعالي والتفاؤل. "بالإضافة إلى دراسة الزعبي (2009):" التي هدفت إلى البحث عن علاقة جودة علاقات العمل الاجتماعية بمستوى الالتزام الوظيفي ومستوى شعور الموظف بالرفاه النفسي في العمل، وقد أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الاجتماعية في العمل وكل من الالتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسي في العمل."

إن للرفاه النفسي مكانة لدى مختلف المجتمعات والثقافات وسعى الجميع إليه بوصفه هدفاً أسمى للحياة لارتباطه بالحالة المزاجية والرضا عن الحياة وتقدير الذات وتحقيقها. (سرميشي، 2014؛ العنزي، 2017، ص 189)، لذلك أدركت الحكومات في جميع أنحاء العالم أهمية الرفاه الذاتي وبدأت في دمج مؤشرات الرفاه الذاتي كمقاييس لكيفية ارتقاء الدول... (جينيفر لانسفورد وآخرون، 2018، ص 22)، ووفقاً لهيبر (Huppert, 2009) :

" الرفاه النفسي لا يتطلب من الأفراد أن يشعروا بالرضا طوال الوقت لأن تجربة المشاعر المؤلمة مثل خيبة الأمل والفشل والحزن هي جزء طبيعي من الحياة، وإن القدرة على إدارة هذه المشاعر السلبية أو المؤلمة أمر ضروري للرفاه على المدى الطويل، ولكن أضاف أن الرفاه النفسي قد يتعرض للخطر عندما تكون المشاعر السلبية متطرفة أو طويلة الأمد وتتدخل في قدرة الشخص على الأداء في حياته اليومية." (خوري، ص 16). ولهذا من المهم جداً التطرق لدراسة موضوع الرفاه النفسي في العمل ومعرفة أهم نتائجه وآثاره على العمال والمنظمة على حد سواء وخاصة مدى تأثيره على أداء عمال أكثر فئة نشطة وفعالة في المجتمع ألا وهي عمال الحماية المدنية بمدينة تقرت، فهم ملائكة الأرض وخط الدفاع الأول لمواجهة كل الأخطار والحوادث والكوارث الطبيعية التي يواجهها الإنسان وحتى الكائنات الأخرى وتقديم يد العون لهم، ولذلك على إدارة المنظمة أن تعمل على تعزيز الشعور بالرفاه النفسي لدى عمالها فشعور العامل بالرضا عن حياته وبكل ما يتعلق ببيئة العمل التي ينتمي إليها، بالإضافة إلى وتوفير مشاعر إيجابية وغياب كل ما هو سلبي له أهمية بالغة وأثر كبير على أداءه الوظيفي من حيث الكفاءة والفاعلية، وتعتبر هذه الفئة من العمال الأكثر عرضة للمخاطر والأمراض الجسمية والاضطرابات النفسية نظراً لطبيعة العمل الذي يمارسونه فمن واجب إدارة المؤسسة أن تعمل على خلق بيئة صحية سليمة لهم من أجل أداء مهامهم على أكمل وجه.

بما أن مؤسسة الحماية المدنية تعد من أهم المرافق العامة في الدولة وتعمل جاهدة على تأمين الحماية والمساعدة للناس في مواجهة المخاطر والكوارث الطبيعية، وتساعد في الحفاظ على الأرواح والممتلكات وتأمين الحوادث المنزلية وحوادث السير المختلفة، وتنفيذ مخططات الإسعاف والتنسيق مع الجهات الصحية في الدولة. فنظراً للدور الكبير والمهام الصعبة التي يقوم بها عمال الحماية المدنية وتعاملهم مع الحوادث الخطيرة يجعلهم أكثر عرضة للضغوط المادية والنفسية والاجتماعية وبالأخص الجانب النفسي لما له من آثار واضحة وبالغة الأهمية على أداء العمال لمهامهم المطلوبة بكفاءة عالية. ولهذا يعتبر الأداء والرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية فهما مؤشران يستدل من خلالهما على نجاح أو فشل المنظمة و كل واحد منهما يتأثر بعوامل داخلية وخارجية ولهذا يجب البحث فيه أكثر نظراً لأهميته البالغة. وقد عرف الأداء الوظيفي بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما..." (بوزقاق وآخرون، 2018، ص 50)، وعرفه

بدوي ومصطفى (1984) بأنه: "نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لانجاز عمل معين." وبالإضافة إلى ذلك جاء في تعريف هلال (1999) للأداء بأنه: "سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به."

فإن نجاح أي منظمة يعتمد بالدرجة القصوى على فعالية مواردها البشرية ومستوى أداءهم الوظيفي، ولذا لقي موضوع الأداء اهتماما كبيرا من قبل العلماء والباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس العمل والسلوك التنظيمي وهذا بعدما تغيرت النظرة إلى المورد البشري الذي كان لا قيمة له في السابق. وزيادة على ذلك فإن دراسة الأداء الفردي ومعرفة العوامل المؤثرة فيه أمر له أهمية قصوى، فمن الواجب التركيز في البحث والتطبيق على محاولة التعرف على حقيقة الأداء ومعرفة العوامل التي تحدده حتى يمكن معرفة الخلل والسعي إلى تصحيحه مما يساعد على تحقيق مستويات الأداء المطلوبة. (شوقي، 2002). وبالرغم من ذلك لازال هناك قصور في دراسة العوامل النفسية المؤثرة في الأداء الوظيفي مثل موضوع الرفاه النفسي. ونجد من بين أهم الدراسات التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي:

دراسة رضا (2003): "التي هدفت إلى البحث في العلاقة بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي لدى ضباط الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وكشفت النتائج عن تبني الضباط مستوى مرتفع من الإبداع الإداري، كما توجد فروق في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير العمر والرتبة العسكرية والمؤهل العلمي والخبرة." وفي دراسة أخرى (للعماج، 2003): "هدفت إلى تحديد أهم العوامل التنظيمية التي لها علاقة بأداء العاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية في الرياض، وتوصلت الدراسة إلى: أن أهم العوامل التنظيمية التي لها علاقة بالأداء الوظيفي هي (أهداف المنظمة، البيئة التنظيمية المادية، نظام الحوافز، نظام تقييم الأداء الوظيفي ونظام الترقيّة)."، ونجد أيضا الدراسة التي قام بها (حمود السهلي، 2007) تحت عنوان: "الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي – دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي، وكانت النتائج أن هناك مستوى مرتفع نسبيا في الأمن النفسي والأداء الوظيفي، مع وجود علاقة بين بعض أبعاد الأمن النفسي والأداء الوظيفي."

ومن الملاحظ في الوقت الحالي أن هناك من المنظمات من تسعى جاهدة إلى رفع مستوى أداء موظفيها ومن كفاءتهم ومهاراتهم في أداء أعمالهم، ولتحقيق ذلك عليها إتباع الطرق المناسبة فعلى سبيل المثال وضع نظام حوافز جيد، توفير بيئة عمل حسنة، التدريب... هذا من جهة، ومن جهة أخرى يجب أن تركز على جانب الصحة النفسية للعامل لأنه يلعب دور كبير في التأثير على الأداء الوظيفي، وبغياب كل ما سبق فمن المتوقع جدا حدوث نتائج سلبية تخص كل من الفرد والمنظمة، ولتحقيق الأداء الجيد لدى عمال الحماية المدنية على المنظمة الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية لديهم، فشعور العامل بالرفاه النفسي المرتفع والسعادة في مكان العمل وغياب العوامل السلبية التي تؤثر على مستوى الرفاه لديه مثل متطلبات الوظيفة والعدالة التنظيمية، العلاقات مع الزملاء... له أثر وانعكاسات كبيرة على مستوى أداءه في المنظمة. ونظرا لأهمية موضوع الرفاه النفسي في العمل والآثار التي تترتب عليه وكذلك لقلّة الدراسات الجزئية التي تناولته بالتحليل، بالإضافة إلى الأهمية البالغة والعمل الإنساني الذي يقوم به عمال الحماية المدنية في المجتمع والمخاطر التي تواجههم من أجل أداء مهامهم على أكمل وجه، جاءت دراستنا الحالية للوقوف على كل ما يتعلق بالرفاه النفسي وبالأداء الوظيفي، والوصول إلى العلاقة الكامنة بينهما لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرقت. إذا ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت ؟

2/ تساؤلات الدراسة:

- 1- ما مستوى الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت ؟
- 2- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت ؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت .
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية ؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الأقدمية ؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟
- 8- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الأقدمية ؟

3/ فرضيات الدراسة:

- 1- يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت .
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الأقدمية.

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الأقدمية .

4/ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته ألا وهو الرفاه النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العمال وفي آثاره ونتائجه على الفرد والمنظمة, وما هي الإضافات التي يمكن أن تقدمها هذه الدراسة في مجال البحث العلمي وبالأخص مجال علم النفس عمل وتنظيم. ويمكننا تقسيم أهمية الدراسة إلى :

أ- الأهمية النظرية:

تكمن في دراسة وتناول موضوع حديث في ميدان العمل ألا وهو الرفاه النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية, فهذان المتغيران يشكلان أهمية كبيرة في العمل وبالتالي إلقاء الضوء على أهمية الصحة النفسية في العمل, وكذلك عدم توفر البحوث والدراسات العلمية التي تناولت هذا الموضوع في الجزائر وخاصة لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت, وزيادة على ذلك تكمن أهمية الدراسة في رغبة الباحثة في اقتراح بعض التوصيات و الإرشادات والتوجيهات من خلال النتائج التي سوف تتوصل إليها وهذا من أجل تعزيز الشعور بالرفاه النفسي والرفع من مستوى الأداء الوظيفي لدى العمال, ولا ننسى أيضا إثراء المكتبات العربية وخاصة الجزائرية (جامعة ورقلة) بدراسات ميدانية حول الرفاه النفسي والأداء الوظيفي.

ب- الأهمية التطبيقية:

وتتمثل في أن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات القليلة التي تحاول الربط بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي, والتعرف واقعيا على مستوى كلا منهما لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت, والعمل على رفع مستويات الصحة النفسية الايجابية وتقديم الإرشادات المناسبة لهم, و أيضا الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية من خلال تقديم توجيهات وتعميمها على كل منظمات الحماية المدنية الجزائرية لمساعدة عمالها على تحقيق أكبر قدر من الشعور بالرفاه النفسي وبالتالي مستوى عالي من الأداء الوظيفي لديهم.

5/ أهداف الدراسة:

ويمكننا تلخيص أهداف الدراسة الحالية في النقاط التالية :

- 1- التعرف على مستوى الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت .
- 2- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت .
- 3- التعرف على العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت .
- 4- التعرف على الفرق في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت حسب الحالة الاجتماعية .

- 5- التعرف على الفرق في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت حسب الرتبة الوظيفية .
- 6- التعرف على الفرق في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت حسب الأقدمية .
- 7- التعرف على الفرق في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت حسب الحالة الاجتماعية
- 8- التعرف على الفرق في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت حسب الأقدمية .

6/ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

- **الرفاه النفسي:** هو ذلك الشعور الايجابي الذي يتولد في داخل عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت نتيجة الرضا عن الحياة التي يعيشونها والسعادة التي يتمتعون بها, وعن وجود علاقات اجتماعية ايجابية مع الآخرين, وشعورهم بأن لديهم توازن عقلي ومعرفي ووجود تقدير عالي لذاتهم, وكذلك قدرتهم على التحكم واتخاذ القرارات السليمة في حياتهم, ودائما لهم أهداف معينة يسعون إلى تحقيقها, مع غياب كل ما هو سلبي من أفكار ومشاعر واتجاهات. ونقدر مستوى الرفاه النفسي لديهم من خلال استجاباتهم لفقرات مقياس الرفاهية النفسية (لماسي و آخرون 1998) المطبق خلال الموسم الجامعي 2021 / 2022 .

- **الأداء الوظيفي :** هو النتائج الفعلية التي يحققها عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت من خلال قيامهم و انجازهم للأنشطة و المهام الموكلة إليهم من طرف المنظمة التي يعملون بها بكفاءة وفاعلية وسعيهم من أجل تحقيق أهدافها المرسومة, ونقدر مستوى أدائهم من خلال إجاباتهم على فقرات مقياس لقياس الأداء الوظيفي للباحث (سعد بن معتاد عايد الروقي) المطبق خلال الموسم الجامعي 2021 / 2022 .

- **عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت :** هم عمال تابعين لمؤسسة الحماية المدنية بمدينة تفرت, لهم دور فعال في القيام بعمليات التدخل والتصدي للكوارث الطبيعية والحوادث المختلفة التي يتعرض لها سكان المنطقة, وتقديم المساعدات اللازمة لهم والإسعافات الأولية للمرضى والمصابين, وتأمين الحماية الكافية للأنفس والممتلكات والبيئة .

الفصل الثاني

الرفاه النفسي

تمهيد.

- 1/ تعريف الرفاه النفسي.
 - 2/ مداخل دراسة الرفاه النفسي.
 - 3/ أبعاد الرفاه النفسي.
 - 4/ مصادر الرفاه النفسي.
 - 5/ مؤشرات وخصائص من النظريات الرائدة في علم النفس حول تكامل أبعاد مفهوم الرفاه النفسي.
 - 6/ العوامل المؤثرة في الرفاه النفسي.
 - 7/ الرفاه النفسي والعمل.
 - 8/ نماذج / تصاميم الرفاه النفسي في العمل.
 - 9/ عواقب انخفاض مستويات الصحة والرفاه النفسي في العمل.
 - 10/ تحسين وتعزيز الصحة والرفاه النفسي في العمل.
- تعقيب على ما سبق.

تمهيد:

يعد مفهوم الرفاه النفسي (well-being) من المفاهيم الحديثة نسبياً في علم النفس وهو يمثل محور اهتمام علم النفس الإيجابي خلال العقود الماضية ويذكر دينر (2000) وهو من أكبر الباحثين في موضوع الرفاهية أن معرفة علماء النفس بمصطلح الرفاه مازالت أولية، وإبتداءً من عام 1938 إلى 2003 كان هناك (138) دراسة عالمية تناولت الرفاهية، وفي اللغة العربية هناك اختلاف في ترجمته فبعضهم يعده مرادفاً للسعادة وتمت ترجمته إلى الوجود الأفضل أو طيب العيش وبعضهم يراه مرادفاً لجودة الحياة، وإضافة لمصطلح الوجود الأفضل يستعمل الباحثون عدة مفاهيم أخرى منها الهناء الشخصي وحسن الحال والتنعيم الذاتي والحياة الطيبة و الرفاه النفسي وغيره. (أحمد علي، ص 494).

فشعور العامل بالرفاه النفسي له أهمية كبيرة جداً ونتائج إيجابية تعود عليه وعلى المنظمة على حد سواء وفي المقابل غيابه سيؤثر بالسلب على كلاهما، فمن خلال ما سبق ذكره سنتطرق في هذا الفصل إلى التعرف أكثر وبالتفصيل على مفهوم الرفاه النفسي وأهم المداخل النظرية التي تناولته والأبعاد الأساسية المكونة له، وفي ما تتمثل أبرز العوامل المؤثرة في الرفاه النفسي.

1/ تعريف الرفاه النفسي: Well-being

- لغة: في اللغة العربية يقصد بكلمة **well-being** من الناحية اللغوية: خير، صالح، رفاهية، سعادة وهذا ما أشار إليه (البعلبكي، البعلبكي منير، 2008) أما في قاموس علم النفس: انشراح، رفاهية، سعادة حسب (زهران، 1987، ص 564). (خوري، 2019، ص 30)

- اصطلاحاً:

اختلف الباحثون في تعريف الرفاه كل حسب مساره و منطلقاته ولن نجد له تعريف موحد، إلا أن هذا لا يمنع من وجود عناصر مشتركة بين مختلف هذه التعاريف وفي هذا الصدد تعرف مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة الأمريكية الرفاه بأنه: "نتيجة إيجابية لها مغزى عند الناس وكثير من قطاعات المجتمع، فهي المؤشر الذي يوضح لنا ما إذا كان الناس يرون أن حياتهم تسير على ما يرام."

- وعرف الرفاه النفسي حسب (office of National statistics , 2019) على أنه: "مدى ما يشعر به المرء من سعادة ورضا و مدى قدرته على إطلاق كامل قدراته، فنجد على سبيل المثال أن جدول مقاييس الرفاه الوطني في المملكة المتحدة يدرج ضمن تعريفه للرفاه الشخصي أنه شعور المرء بالرضا عن حياته وشعوره بأن ما يقوم به في حياته يستحق العناء من أجله، بجانب مشاعره الإيجابية والسلبية."

(وينج بي تشان وآخرون، 2019، ص 21)

- وجاء في تعريف (Ryff , 1995 , P 721) بأنه: "مجموعة واسعة من الأفكار الإيجابية التي تشمل التقييمات الإيجابية عن الذات و حياة المرء الماضية (قبول الذات)، والشعور باستمرار النمو والتطور كشخص (نمو الشخصية)، والاعتقاد أن حياة المرء هادفة وذات معنى (هدف في الحياة)، وامتلاك علاقات جيدة مع الآخرين (علاقات إيجابية مع الآخرين)، القدرة على إدارة المرء حياته والعالم المحيط به بفعالية(التمكن البيئي)، والشعور بالقدرة على اتخاذ القرار (الحكم الذاتي)." (فهاد المري، 2018، ص 344)

- وتشير مونيكا نوفو وآخرون (Novo, M et al , 2010) أن: " الرفاهة النفسية تعني الشعور بانفعالات جيدة وصحة نفسية جيدة كأساس لجودة الحياة, ومن هذه الوجهة فإن الرفاهة النفسية تتضمن طريقة الأشخاص في تقييم حياتهم في الماضي والحاضر, وهذه التقييمات تشمل ردود الأفعال الانفعالية للأشخاص تجاه الأحداث الحياتية والأمزجة والأحكام المتعلقة بالطريقة التي يعيش بها الأشخاص حياتهم الخاصة, ومن ثم فالرفاهة النفسية عامة تشمل 3 أبعاد هي: البعد العضوي والبعد النفسي والبعد الاجتماعي. " (شند وآخرون, 2013, ص 675)

- وحسب ديه (2012): استخدم مصطلح الرفاه النفسي لأنه شائع الاستخدام بين علماء النفس وهو: " حالة من السعادة النفسية ولكنه لا يعني بالضرورة السعادة, كما أنه لا يتضمن مفهوم الدلال والترف والرفاهية, كما قد يفهم من استخدامنا لهذه الكلمة, وأضافت أنه عند الحديث عن فئة المرفهون نفسيا فإننا لا نقصد الناس الذين لا تخلوا حياتهم من المشكلات والاضطرابات وحتى الأمراض, وإنما لديهم صفات تمكنهم من الاستمرار مقارنة مع غيرهم ومواصلة حياتهم الهانئة رغم الظروف. " (خوري, 2019, ص 30)

- وجاء في تعريف الشبكة العالمية لوكالات التعليم في حالة الطوارئ (الايني, 2018, ص 14) للرفاه النفسي على أنه: " حالة من الصحة الشاملة وعملية تحقيق هذه الحالة كما يشير إلى الصحة البدنية والعاطفية والاجتماعية والمعرفية, ويشمل الرفاه ما هو جيد للشخص: المشاركة في دور اجتماعي هادف, الشعور بالسعادة والأمل, العيش وفقا لقيم جيدة كما هو محدد محليا, وجود علاقات اجتماعية ايجابية وبيئة داعمة, والتصدي للتحديات من خلال استخدام المهارات الحياتية الايجابية, وتوفير الأمن والحماية والحصول على الخدمات الجيدة. "

- وأشار مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) في الولايات المتحدة الأمريكية إلى عدم وجود إجماع حول تعريف محدد للرفاه النفسي, ولكن هناك موافقة عامة على أن الرفاه يتضمن: " وجود شعور ايجابي ومزاج ايجابي على سبيل المثال السعادة والطمأنينة وعدم وجود مشاعر سلبية كالإحباط والقلق, والرضا عن الحياة, وبمعنى آخر يمكن وصف الرفاه بأنه تحقيق الأهداف الحياتية والأداء الايجابي, وبين المركز أن الباحثين في كافة العلوم اختبروا أشكالا مختلفة للرفاه كالرفاه الجسدي و الرفاه النفسي والرفاه العاطفي, كما بين أنه لا يوجد تعريف محدد وحيد لرفاه الفرد وذلك لأن الرفاه يعتمد على الصحة الجيدة والعلاقات الايجابية مع الآخرين والقدرة على تطوير ونمو الشخصية, وأشار المركز إلى أن العديد من الدراسات اختبرت مفهوم الرفاه بمقاييس مختلفة على سبيل المثال الرضا عن الحياة والرفاه النفسي. " (فهاد المري, 2018, ص 342)

- إذا ومن خلال مختلف التعاريف التي قدمت سابقا نلاحظ أنها لم تتفق على تعريف واحد وموحد لمفهوم الرفاه النفسي فكل باحث ومنظمة تناولته من منظورها الخاص بها إلا أن هناك نقاط مشتركة بينها. ومنه نستنتج أن الرفاه النفسي هو شعور ايجابي يتكون لدى الفرد الذي يشعر بالسعادة والراحة النفسية والرضا عن الحياة التي يعيشها, وأنه يتمتع بحالة صحية جيدة من الناحية الجسمية والنفسية والاجتماعية... وكذلك وجود علاقات اجتماعية جيدة مع الآخرين, وشعوره بالنمو والتطور في شخصيته والشعور بالاستقلالية والقدرة على التحكم واتخاذ القرارات السليمة وأنه يعيش من أجل تحقيق أهداف محددة ذات قيمة وفائدة له.

- تعريف الرفاه الوظيفي:

هو مجموعة من البرامج والمبادرات والخدمات التي تهدف لتعزيز وتحسين الصحة النفسية والجسدية والعقلية للموظفين لما تمثله من أهمية في تطوير سلوكهم وأداءهم الوظيفي وإنتاجيتهم وتحسين دافعيتهم للعمل, مما يعكس إيجابا على سعادتهم وولائهم وانتمائهم المؤسسي, حيث يمكن تحقيق الرفاه الوظيفي من خلال بيئة عمل سعيدة وإيجابية.

تتأثر سعادة الموظفين إلى حد كبير بطبيعة العمل وجودة الوقت الذي يمضونه في مكان العمل، حيث تدعم بيئة العمل السعيدة والايجابية وبرامج الرفاه الوظيفي أداء الموظفين وكفاءتهم، وتعزز الثقافة الايجابية التي تتسم بها بيئة العمل مما ينعكس ايجابيا على قدرة الجهات على الحفاظ على موظفيها و قدرتهم على الابتكار وتعزيز سعادتهم و تناغمهم في بيئة. (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية، 2017، ص ص، 5 - 6)

2/ مداخل دراسة الرفاه النفسي:

لقد أدى الاهتمام الواسع في الجوانب الايجابية للصحة النفسية إلى تطوير نماذج عديدة لتحديد الملامح الأساسية للرفاهية ومؤشراتها، إذ ظهر العديد من النماذج التي تتباين في تفسيرها ورؤيتها لهذا المفهوم، وقد ميز ريان و ديسي (2001) بين مدخلين متميزين للرفاهية هما:

1-2/ المدخل الذاتي Hedonic :

يركز هذا المدخل على السعادة و السرور، ويعرف الرفاهية من ناحية السرور وتجنب الألم، وينعكس في مجرى البحث على الرفاهية الذاتية subjective well-being (Negovan , 2010, p 86) ويقوم هذا المدخل على فكرة أن السعادة والسرور يشكلان الهدف الأساسي للحياة البشرية، ووفقا لهذا المنظور فإنه يتم تحقيق الرفاهية (الرفاه) من خلال زيادة الشعور بالسعادة عن طريق السعي إلى اللحظات السارة، والأهداف المجزية تماشيا مع القيم الفردية، وبلوغ المحفزات التي تزيد الوجدان الايجابي (Lundqvist , 2011, 110). وعلى هذا تشير الرفاهية الذاتية في ضوء هذا المدخل إلى " تقييمات الأفراد المعرفية والوجدانية لحياتهم"، وتشمل مكونات معرفية ووجدانية، إذ يشير المكون المعرفي إلى رضا الأفراد عن حياتهم عموما، أما المكون الوجداني فيشير إلى تكرار الخبرات والانفعالات الايجابية والسلبية لدى الأفراد (Burrusetal, 2012).

2-2/ المدخل النفسي أو تعبئة الطاقات Eudoimonic :

يركز هذا المدخل على تحقيق الإمكانيات البشرية، ويعرف الرفاهية بأنها " توظيف إمكانيات الفرد من خلال عملية تحقيق الذات"، وينعكس في مجرى البحث على الرفاهية النفسية psychological well-being (Negovan , 2010, 86) ويشير هذا المنحى إلى أن الرفاهية متميزة على السرور والسعادة بحد ذاتها، فالأهداف البشرية والقيم التي تزيد من الوجدان الايجابي لا يتم النظر لها على أنها مفيدة بالضرورة لنمو الأفراد وتطورهم، وبدلا من تعريف الرفاهية على أنها الحصول على السعادة في المقام الأول، فإن هذا المنحى يهتم بأنشطة الأفراد وتحدياتهم المنخرطة في تطوير وتحقيق الإمكانيات الفردية التي تماشي القيم الهامة، والارتباط المتجذر في الذات (Lundqvist , 2011, 110). وعلى هذا ترتبط الرفاهية في ضوء هذا المدخل مع تطور وإدراك ذات الفرد، وتشير إلى ازدهار الفرد وتحقيقه لإمكاناته واستغلال قدراته إلى أقصى حد ممكن. (Ryff & Singer , 2008 , 14) (خرنوب، 2016، ص 218)

وبالإضافة إلى هذين المدخلين أو النموذجين هناك نماذج أو نظريات أخرى جاءت لتفسير مفهوم الرفاه النفسي وهي أيضا من أهم النظريات المعتمدة والتي لها قيمة كبيرة في علم النفس والمتمثلة في ما يلي:

2-3/ نموذج كارول رايف Ryff :

حيث قدم رايف نموذجا لتفسير الرفاه النفسي, وينطلق هذا النموذج من أن الرفاهية النفسية لا تقتصر على مجرد الخلو من الاضطرابات والأمراض النفسية, وإنما مجموعة من السمات والخصائص الايجابية التي تساعد الفرد على الحياة بطريقة مناسبة (Ryff , 1989). ووفقا لهذا النموذج تتضمن الرفاهية (الرفاه) النفسي مجموعة من العوامل المرتبطة ببعضها, والتي يوجد بينها تفاعل ديناميكي وهي:

- الاستقلالية: وتعني الشعور بتفرد الذات وتقرير المصير وقدرة الفرد على التفكير والتصرف وفقا لطريقته الخاصة , وقدرته على تنظيم سلوكه, وتقييم ذاته وفق معايير الشخصية وثقته في ذاته والاعتماد عليها.
- تقبل الذات: وتعني رضا الفرد عن ذاته بايجابياتها وسلبياتها, ولكن هذا الرضا لا يمنع من نقد الفرد لذاته و محاسبتها, وتقييم سلوكه باستمرار من أجل تطوير الذات.
- الهدف من الحياة: ويعني وجود هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه, وهو ما يجعله يشعر بالتوجه والقصد نحو غاية معينة, وأيضا يضفي على حياة الفرد الشعور بالمعنى والقيمة.
- العلاقات الايجابية مع الآخرين: وتعني توفر العلاقات بين الشخصية الموثوق فيها, وقدرة الفرد على تكوين علاقات ناجحة مع الآخرين, وذلك على اعتبار أن هذه العلاقات أحد معايير النضج في شخصية الفرد.
- السيطرة على البيئة: وتعني قدرة الفرد على إدارة أنشطته الخارجية والتحكم فيها, من خلال توفير الظروف البيئية المناسبة, وأيضا سعي الفرد إلى اكتساب مهارات معينة تساعده على التحكم في أكبر عدد من الأنشطة الخارجية وشعوره بالجدارة والكفاءة في إدارة شئون حياته.
- النضج الشخصي: ويعني الشعور بالنمو والتطور, والانفتاح على الخبرات الجديدة, وإدراك الفرد لإمكاناته, والتحسين المستمر في الذات, من خلال اكتساب الفرد لمزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يحقق له الكفاءة والقدرة على مواجهة المشكلات. (Ryff,1995;Ryff, Magee;Kling&Wing,1999)

2-4/ نموذج بار – أون Bar – On :

قدم بار- أون نموذجا للرفاه النفسي, ويقوم هذا النموذج على اعتبار أن الرفاهية النفسية ترتبط بمجموعة من السمات والقدرات المرتبطة بالمعرفة الانفعالية والمعرفية, والتي تسهم في مواجهة متطلبات البيئة المحيطة بالفرد. ويتضمن هذا النموذج مجموعة من القدرات, منها : القدرة على الوعي والفهم والتعبير عن الذات, والقدرة على الارتباط مع الآخرين, والقدرة على التفاعل مع الانفعالات القوية والتحكم الشخصي في الاندفاعات, والقدرة على التوافق وحل المشكلات في السياق الشخصي والاجتماعي. ووفقا لهذا النموذج فإن الرفاه النفسي هو نتاج للتفاعل الدينامي بين مجموعة من العوامل التي تشتمل على الأساليب التي يستخدمها الفرد في معظم المواقف والأوقات في التفكير والشعور والأفعال, وهذه العوامل هي :

- المهارات الشخصية: وتتضمن قدرة الفرد ووعيه في التعبير عن ذاته.
- المهارات البين شخصية: وتتضمن قدرة الفرد ووعيه في التفاعل مع الآخرين.
- إدارة الضغوط: وتتضمن قدرة الفرد على التحكم في الانفعالات.

- التوافقية: وتتضمن قدرة الفرد على التوافق الشخصي و الاجتماعي من خلال حل ما يواجهه من مشكلات.
- المزاج العام: ويتضمن شعور الفرد بالتفاؤل والسعادة. (عبد الجواد وأحمد محمد, 2019, ص ص 301 302)

3/ أبعاد الرفاه النفسي:

يتكون الرفاه النفسي طبقاً لنموذج " كارول ريف " والذي يندرج تحت مدخل " السعادة " من ستة عوامل أو أبعاد أساسية مرتبطة بعضها ببعض وهي كالآتي :

1-3/ الاستقلالية: Autonomy

تعرف كارول ريف (1989), و كارول ريف وبيرتون سينجر (1998), و كارول ريف وآخرين (2004) أن الاستقلالية تعني: " الشعور باستقلال وتفرد الذات, وأن يكون الفرد قادر على مواجهة الضغوط الاجتماعية والتفكير والتصرف بطرق خاصة به وقدرته على تنظيم سلوكه من داخله وتقييم ذاته تبعاً لمعايير شخصية, والاستقلالية بهذا المعنى تشير إلى تفرد الذات self détermination وتقرير المصير. "

2-3/ تقبل الذات: self acceptance

يشير علاء كفاي (1990: 27) إلى أن: " تقبل الفرد لذاته يعني أن يتقبلها بإيجابياتها وسلبياتها وألا يرفضها أو يكرهها, لأن رفض الذات أو كراهيتها يترتب عليه عجز الفرد عن تقبل الآخرين تقبلاً حقيقياً, وتقبل الفرد لذاته لا يعني بالطبع الرضا السلبي عن الذات بل أن هذا التقبل لا يمنع من نقد الفرد لذاته ومحاسبتها, وأن يقيم سلوكه باستمرار إلى أن يصل بالفرد لحالة من تطوير الذات, وهي تعني ألا يقع الفرد بتقبله لذاته كما هي بل عليه أن يحاول تحسينها وتطويرها, والتطوير يحدث بتأكيد جوانب القوة ومحاولة التغلب على النقص ومناطق الضعف والتخلص من العيوب والتقليل من أثرها على الأقل, فتقبل الذات بداية لتحسينها لأن من يرفض ذاته لن يحاول تطويرها. "

3-3/ الهدف في الحياة: purpose in life

تشير كارول ريف Ryff, C و كارول ريف وبيرتون سينجر B, Ryff, C and singer, ومونيكا أردليت M, Ardlet: " أن الهدف في الحياة من أهم المؤشرات الدالة على الصحة النفسية والرفاهة النفسية, ويتضمن هذا المتغير معتقدات الشخص حول هدفه في الحياة ومعنى حياته, كما أن مفهوم النضج Maturity يؤكد على الفهم العميق للهدف في الحياة وكذلك الشعور بالتوجه والقصد. "

4-3/ العلاقات الاجتماعية والإيجابية بالآخرين : Positive Relationship with others

تشير كارول ريف, كارول ريف وبيرتون سينجر: " أن العلاقات الإيجابية بالآخرين من أهم مؤشرات و معالم الصحة النفسية والرفاهة النفسية حيث تشير العديد من النظريات إلى أهمية العلاقات البين شخصية الدافئة والموثوق فيها, فالأشخاص المؤكدين لذواتهم يوصفوا بأنهم يمتلكون مشاعر قوية من التعاطف والحب لكل الكائنات البشرية, كما أنهم يمتلكون صدقات حميمة وهي أحد محركات النضج. (شند وآخرون, 2013, ص 676)

3-5/ التمكن من البيئة: Environmental mastery

تعتبر كارول ريف القدرة على اختيار وخلق البيئة الملائمة لظروف الفرد وقيمه النفسية من أهم المؤشرات المحددة للصحة النفسية, ومن المعروف أن الشخص الناجح يستلزم المشاركة في مجالات وأنشطة ذات معنى ودلالة تتخطى الذات, وتتطلب عملية النمو مدى الحياة والقدرة على الإدارة والتحكم في بيئة معقدة تشمل عددا كبيرا من الأنشطة الخارجية.

3-6/ النضج الشخصي: Personal growth

تشير كارول ريف (1072 : 1989) : " أن النضج الشخصي من أهم المؤشرات الدالة على الرفاه النفسي والصحة النفسية والوظيفية الايجابية, ويعني الشعور المستمر بالنمو ونضج الذات وامتدادها والانفتاح على الخبرات الجديدة وإدراك الفرد لإمكاناته والتحسين المستمر في الذات والسلوك بمرور الوقت بما يعكس فعالية الذات ". (فهاد المري, 2018, ص 677)

وتم تلخيص أبعاد الرفاه النفسي حسب (Ryff and Singer , 2008) كالآتي :

- الاستقلالية: وتشير إلى استقلالية الفرد وقدرته على اتخاذ القرار ومقاومة الضغوط الاجتماعية وضبط و تنظيم السلوك الشخصي أثناء التفاعل مع الآخرين .

- التمكن البيئي: وهو قدرة الفرد على التمكن من تنظيم الظروف والتحكم في كثير من الأنشطة, والاستفادة بطريقة فعالة من الظروف المحيطة وتوفير البيئة المناسبة والمرونة الشخصية.

- النمو الشخصي: وهو قدرة الفرد على تنمية وتطوير قدراته وزيادة فعاليته وكفاءته الشخصية في الجوانب المختلفة والشعور بالتفاؤل.

- العلاقات الايجابية: قدرة الفرد على تكوين وإقامة صدقات وعلاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين على أساس من: الود والتعاطف والثقة المتبادلة, والتفهم والتأثير, والصدقة والأخذ والعطاء.

- الهدف في الحياة: قدرة الفرد على تحديد أهدافه في الحياة بشكل موضوعي وأن يكون له هدف ورؤية واضحة توجه أفعاله وتصرفاته وسلوكياته مع المثابرة والإصرار على تحقيق الأهداف.

- تقبل الذات: ويشير إلى القدرة على تحقيق الذات والاتجاهات الايجابية نحو الذات والحياة الماضية, وتقبل المظاهر المختلفة للذات بما فيها من جوانب ايجابية وأخرى سلبية.(أحمد الزهراني والكشكي, 2020, ص 223)

إذا من خلال ما سبق ذكره يمكننا أن نستنتج أن الرفاه النفسي يتكون من ستة أبعاد أساسية فتوفرها لدى الفرد يجعله يشعر بالرفاه النفسي وبالتالي تحقيق صحة نفسية جيدة, والتي تتمثل في الاستقلالية والقدرة على اتخاذ القرارات والقدرة على التحكم وتنظيم ما يحيط به أي التمكن البيئي, بالإضافة إلى النمو أو النضج الشخصي أي القدرة على تطوير الذات والقدرات الشخصية وتكوين علاقات اجتماعية ايجابية مع الآخرين, وأن يكون لديه هدف في الحياة التي يعيشها وتقبل الذات كما هي ومحاولة تطويرها للأحسن.

4/ مصادر الرفاه النفسي :

" يتفق بعض الباحثين على أن الرفاهية النفسية تمثل نتاجا للتفاعل بين العوامل المتعلقة بالفرد بما تشمله من الإمكانيات والسمات الشخصية, والعوامل الثقافية والبيئية بما تشمله من الظروف والمعايير الثقافية والمصادر الاجتماعية, وأساليب التنشئة الاجتماعية, بالإضافة إلى مصادر الضغوط الاجتماعية التي يواجهها الفرد ومحصلة التفاعل بين هذه العوامل إما أن تدفع الفرد نحو الرضا عن حياته الشخصية وعلاقاته الاجتماعية المتبادلة مع الآخرين, وبالتالي تمتعه بدرجة مرتفعة من الرفاه النفسي, أو تدفعه إلى عدم الرضا عن حياته الشخصية وعلاقاته الاجتماعية, وبالتالي زيادة احتمالات معاناته من انخفاض الشعور بالرفاه النفسي." حسب (Ryff,2006;Ryff & Singer, 2008). (عبد الجواد وأحمد محمد, 2019, ص 300)

5/ مؤشرات وخصائص من النظريات الرائدة في علم النفس حول تكامل أبعاد الرفاه النفسي :

البعد	خصائص الأفراد الذين لديهم رفاه نفسي عالي	خصائص الأفراد الذين لديهم رفاه نفسي أدنى
القبول الذاتي	- يمتلك اتجاهات ايجابية اتجاه نفسه. - يعترف ويقرر ويقبل بالجوانب المتعددة لذاته شاملا الخصائص الجيدة والسيئة. - يشعر بالايجابية نحو الحياة الماضية.	- يشعر بعدم الرضا عن النفس. - لديه خيبة أمل مع ما قد حدث في الحياة الماضية. - لديه عقبات بخصوص الصفات الشخصية. - يأمل في أن يكون مختلفا عما كان عليه في الماضي.
العلاقات الايجابية مع الآخرين	- لديه علاقات دافئة وحميمة ومرضية وذات موثوقية مع الآخرين. - يهتم برفاهية الآخرين. - قادر على التعاطف القوي والتأثير و الانسجام. - يفهم لغة الأخذ والعطاء في العلاقات الإنسانية.	- لديه علاقات محدودة ومغلقة مع الآخرين. - يجد صعوبة في أن يكون مهتما ومنفتحا مع الآخرين. - منعزل في علاقاته الشخصية. - ليس لديه رغبة في إجراء تنازلات حتى لا يتحمل أي قيود هامة وملزمة مع الآخرين.

<ul style="list-style-type: none"> - يهتم بتوقعات وتقييمات الآخرين. - يعتمد على الأحكام الخاصة بالآخرين لإجراء القرارات الهامة. - يؤكد على الضغط الاجتماعي ويفكر و يتعامل بطرق محددة ومناسبة. 	<ul style="list-style-type: none"> - مستقل ذاتيا. - قادر على مقاومة الضغوط الاجتماعية. - يستطيع التفكير والتعامل بالطرق المناسبة. - قادر على تسوية سلوكه وتعاملاته من ذلك. - قادر على تقييم نفسه وفقا لمعايير شخصية وذاتية. 	<p>الحكم الذاتي</p>
<ul style="list-style-type: none"> - لديه صعوبة في إدارة الأمور اليومية. - يشعر بعدم القدرة على تغيير أو تحسين السياقات المحيطة به, ولا يعي بالفرص المتاحة حوله. - يفقد معنى التحكم بالعالم الخارجي. 	<ul style="list-style-type: none"> - لديه الحس بالكفاءة و الإتقان في إدارة البيئة - يتحكم بالأمور المعقدة للأنشطة الخارجية. - لديه استخدام مؤثر في الفرص المحيطة. - قادر على استخدام أو خلق السياقات المناسبة للاحتياجات والقيم الشخصية. 	<p>التمكن البيئي</p>
<ul style="list-style-type: none"> - يفقد الإحساس بمعنى الحياة. - لديه أهداف أو أغراض قليلة. - يفقد الإحساس بالاتجاه. - لا يرى الهدف من الحياة السابقة. - ليس لديه أي إيمانات أو رؤى التي تعطي و توفر له معنى الحياة. 	<ul style="list-style-type: none"> - لديه أهداف في الحياة و معنى في توجيه الأشياء. - يشعر بأن هناك معنى للحاضر والحياة الماضية. - لديه الإيمان بضرورة إعطاء هدف للحياة. - لديه أهداف وطموحات في الحياة. 	<p>الهدف في الحياة</p>

المرجع : (فهاد المري, 2018, ص 347)

من خلال هذا الجدول يتضح لنا وبالتفصيل أهم الخصائص والمؤشرات الدالة على وجود مستوى مرتفع أو منخفض في الرفاه النفسي لدى الأفراد حسب كل بعد من أبعاده, فمعرفة مستواه يظهر من خلال مدى توفر هذه الخصائص في كل فرد فزيادة المؤشرات الايجابية يزيد مستوى الشعور بالرفاه النفسي لدى الفرد, وفي مقابل ذلك أي انخفاض وقلة المؤشرات الايجابية وارتفاع السلبية منها يؤدي بالفرد إلى الشعور بمستوى أدنى ومنخفض في الرفاه النفسي.

6/ العوامل المؤثرة في الرفاه النفسي:

6-1/ الفروق الفردية: يختلف مفهوم الرفاه من شخص إلى شخص آخر تبعا لاختلاف العوامل الوراثية بين الأفراد و أنماط الشخصية، وعلى سبيل المثال العوامل الكبرى للشخصية " لكوستا " وذكرت " ماكري " بأن الانبساط ارتبط بشكل ايجابي مع الرفاه، في حين أن العصابية مرتبط بانساق معها، بمعنى أنها تتأثر بالتجارب السلبية مما يؤثر بدوره على مزاج الفرد، علاوة على ذلك أثبتت دراسة شيلدون وآخرون (1997) العلاقة بين العوامل الخمس الكبرى والرفاه النفسي، وأن زيادة التباين في مواقف الأفراد من الصفات عبر الأدوار (الطلاب، الأطفال، الأصدقاء...) كان مرتبطا بانخفاض الرفاه العام. حيث افترض شيلدون أن الناس تتخلى عن خصائصها و سماتها الأصلية داخل أدوار الحياة.

6-2/ المحتوى الفكري لدى الأفراد: ركزت الدراسات على الفروق بين الناس الذين لديهم رفاه نفسي عالي ورفاه نفسي منخفض كما في دراسة " تاكر " (1998) حيث أثبتت هذه الدراسات أن الناس ذوي الرفاه النفسي العالي يتميزون بالميل إلى تفسير الأحداث و خبرات الحياة بصورة أكثر إيجابية لتكون أقل استجابة لردود الفعل السلبية، هؤلاء الأشخاص لديهم صفات تعزيز الذات بشكل أكبر من الأشخاص الذين لديهم مستوى منخفض من الرفاه النفسي.

6-3/ العواطف: العديد من البحوث المعاصرة اهتمت بدور العاطفة في الرفاه النفسي لدى الأفراد، وقد أوردت " باروت " (1993) أن العواطف ليس شعور إيجابي بحد ذاته بل هو إلى أي مدى يستطيع أن يعمل الفرد بشكل كامل تحت بعض الظروف الضاغطة كرفاه أحد أفراد أسرته، فعندما يعمل الفرد بشكل كامل يكون في نهاية المطاف يتمتع بمستوى أعلى من الرفاه النفسي، كما أثبتت دراسة " كوبر " (1998) أن قمع أو كبت العواطف له آثار نفسية وجسدية، ووجدت أن الناس الذين يميلون إلى كبت عواطفهم يكون لديهم شعور برفاه أقل والعكس صحيح، فالانكشاف العاطفي يساعد على تعزيز مفهوم الرفاه لدى الأفراد.

6-4/ الصحة الجسدية: تعتبر الصحة الجسدية من أهم العوامل المؤثرة على مفهوم الرفاه النفسي لدى الأفراد، فوجود المرض قد يزيد من السلبية بطريقة مباشرة، علاوة على ذلك غالبا ما يؤدي المرض للقيود الوظيفية والتي يمكن أن تقلل من فرص التأثير الايجابي والرضا عن الحياة الذي بدوره يساعد على انخفاض مستوى الرفاه النفسي لديهم، ووجد " ريان " و آخرون (1997) أن العوامل النفسية لها ارتباط قوي بالحيوية الذاتية الايجابية وأنها تتأثر بالأعراض الجسدية للأمراض المختلفة.

6-5/ الثروة والمال: اهتم الباحثين اهتمام واسع النطاق بالعلاقة فيما بين الثروة والسعادة والرفاه النفسي، وأن الحصول على الثروة والمال له دور في زيادة درجة الرفاه النفسي لدى الأفراد أم لا؟ (Richard, 2001)

(فهاد المري، 2018، ص ص 348 – 349)

7/ الرفاه النفسي والعمل:

بينما تم تكريس مسارين رئيسيين من الأبحاث تمت ملاحظة الرفاه النفسي العام في العمل المشار إليه ب (BEPT) (كيزا، 2003)، ولم يتولى إلا القليل من الاهتمام منذ تقديمه من قبل بعض المؤلفين كصفة ثابتة من خلال مجالات الحياة (دينر، 1994، 1984) فإن أفضل الممارسات البيئية لديها بالأحرى تمت دراستها حتى يومنا هذا على أنه بناء عام وليس بناء مرتبط بمجال معين من الحياة مثل العمل. وعلى حد علمنا لا يوجد نمط

ثابت للرفاه النفسي في العمل مع الإطار المرجعي الأوسع للصحة النفسية المقترح حتى الآن, ومن الناحية المفاهيمية كانت هناك 3 نماذج فقط تهدف إلى تصور BEPT في نتائج دراسة (Cotton; Hart, 200) كجزء من نموذج غير متماثل للصحة التنظيمية يتصور BEPT على أن الرفاه النفسي في العمل هو اندماج الروح المعنوية والضييق والرضا الوظيفي. (دانيلز, 2000).

(véronique Dagenais – Desmarais , 2010, p 34 – 35)

تركز مجموعة كبيرة من الأبحاث حول جودة الحياة في العمل على تأثير ظروف العمل على الرفاه النفسي, ولا سيما العدالة التنظيمية والمتطلبات التنظيمية والموارد في العمل.

(Demerouti et al , 2001; Nabatchi , Bingham et Good , 2007)

- **المتطلبات والموارد في العمل:** (ديميروتى و كولونيل 2001) يرى أن: "متطلبات العمل قادرة على إنتاج ردود فعل للتوتر, وموارد العمل من جانبهم يمكن أن تحفز تفاعلات الإجهاد في العمل". وكذلك يفترض (كير وديميروتى ودي بوير و شوفيلي, 2003) أن: "متطلبات العمل مرتبطة بضغط الوقت والمطالب العاطفية ووجود تأثير كبير على الصحة النفسية, والموارد من ناحية أخرى تساعد بشكل أساسي في تحقيق الأهداف المهنية, وفي تقليل متطلبات العمل وتعزيز النمو والتنمية." وعلى أساس هذه الدعامة النظرية يعتقد (ديميروتى وآخرون, 2001) أن: "تصور متطلبات العمل سينتجاً برهاية منخفضة من قبل المساعدون وأن توافر الموارد في العمل سيعزز رهاية نفسية أفضل, وأن متطلبات العمل يتم تقييمها بناء على مدى تعقيد المهمة وعبئ العمل...."

- **العدالة التنظيمية:** في أهمية تصور العدالة في مكان العمل يرى (ناباتشي وكول, 1999) بأن: "العدالة التنظيمية المدركة بشكل إيجابي سيؤدي إلى رهاية أفضل وتقليل الضيق في العمل." وحسب (ستينر ورولاندي, 2007): "يؤثر الافتقار إلى العدالة في العمل على الأداء في المنظمة عن طريق التسبب في التغيب عن العمل, دوران العمل, والسرقة وفي مستوى الأشخاص وما إلى ذلك. والعدالة في العمل تساهم في رهاية العمال لأنها تزيد من مشاعر احترام الذات والفعالية الذاتية." (Murielle N.Ntsame sima , et al , 2013, P 75)

- **الدافع الذاتي:** يشرح (Levy-leboyer , 1984) أن الدافع يتم التعبير عنه عن طريق الدافع الذي يدفع للقيام بعمل ما. وسعياً لمعرفة ما الذي يحفز الموظفين في العمل يوضح (Nuttin , 1980) أن: يمكن أن يكون قوة على غرار الحاجة الجسدية أو الفيزيولوجية أو الحافز الخارجي. وفي محاولة لشرح الآليات الأساسية للتحفيز حدد (ريان وديسي, 2000, 2008) عدة أنواع من الدوافع تختلف بدرجة تقرير المصير والاستقلالية التي تقوم عليها , وافترضوا أن الدافع يكمن في سلسلة متصلة من الدوافع الداخلية ... وبعد هذه المساهمة التحفيزية في الحياة المهنية من المتوقع أن يكون الدافع ذاتي يتوسط لإكمال العلاقة بين المطالب والموارد والعدالة التنظيمية من ناحية والرفاه النفسي من ناحية أخرى (Murielle N.Ntsame sima , et al Ibid., P 76)

8/ نماذج / تصاميم الرفاه النفسي في العمل:

في هذه النقطة سوف نركز فقط إلا على النماذج المتعلقة بالرفاه النفسي في بيئة العمل بغض النظر عن وجود نماذج أخرى العامة حول الرفاه النفسي لأن هذا ما يهمنى أكثر في دراستنا الحالية, وتتمثل هذه النماذج في التالي :

1-8/ نموذج (Warr (1987 , 2009) : البيئة و خاصة الخصائص المرتبطة بالعمل تؤثر على الرفاه , و بالنسبة له الرفاه والبيئة مرتبطين ارتباطا خطيا, ويوجد نوعان من الخصائص المرتبطة بالعمل, أولا: الخصائص الخارجية للوظيفة تتطابق مع الراتب, ومع الأمن والسلامة البدنية, والوضع الاجتماعي, تصورات حول المسار المهني, ومع كل من دعم المشرفين والعدالة, ثانيا: الخصائص الداخلية للعمل تشير إلى استخدام الكفاءات, والرقابة في العمل, وإلى تنوع العمل, وإلى محيط العمل, والأدوار في العمل, وإلى التبادلات الاجتماعية (warr ,1990 .P.201), وإن غياب هذه الخصائص يسهل تدهور الرفاهية للفرد وزيادة الخصائص الخارجية فوق حد معين يعيقها أيضا, وهي تظهر عندما تصل الخصائص إلى عتبة مثالية, وهذا النموذج يأخذ بعين الاعتبار فقط المحيط والعوامل الخارجية, في حين الفروقات الفردية والتفاعلات التي تحدث تم إغفالها.

2-8/ نموذج (Danna et Griffin (1999) : هنا ينظر للرفاه على أنه يتطابق مع الرضا الذي يشعر به الفرد في مواجهة الحياة العامة والخبرات في العمل,(الرضا أو عدم الرضا عن الأجر, فرص الترقية, العلاقات مع الزملاء ...), يزاوج مفهوم الرفاه هنا جيدا بين المحثات النفسية مثل تأثيرات الإحباط والقلق و المحثات الفيزيولوجية مثل ضغط الدم واضطرابات الصحة الجسدية العامة. (P,370- 369)

3-8/ نموذج (Daniels (2000) : الرفاه النفسي في العمل هو مفهوم عاطفي يحدث بخمسة متصلات هي: الكآبة – اللذة, القلق – جهد, تعب – قوة, ملل – حماس, غضب – رباطة جأش أو الهدوء.

4-8/ النموذج المساعد على كشف الصحة التنظيمية (Cotton et Hart (2003) : الرفاه في العمل هو مزيج للضيق والروح المعنوية والرضا في العمل.

5-8/ نموذج الصحة النفسية في العمل (Dagenais-Desmarais (2010) : يقترح نموذج من محورين, المحور الأول: هو الكرة المرجعية التي تشير إلى الخبرة الايجابية المعاشة من طرف الفرد في العمل, هذه الكرة المرجعية تحوي ثلاث كرات: الكرة الفردية تمثل الحالة الايجابية للفرد بالنسبة لذاته, ثم الكرة العقلانية تشير إلى الحالة الايجابية للفرد من خلال تفاعله الاجتماعي في عمله, وأخيرا الكرة التنظيمية تشير إلى التفاعل بين الفرد والمنظمة, المحور الثاني: وتمثل الآلية التي من خلالها العامل يطور خبرته الايجابية. (Dagenais-Desmarais , 2010 ,P.73) (بوزيدي, 2020, ص ص 39 – 40)

9/ عواقب انخفاض مستويات الصحة والرفاه النفسي في العمل:

- يمكن أن يؤدي الإجهاد المرتبط بالعمل جنبا إلى جنب مع الضغط في الحياة اليومية إلى نتائج جسدية وعاطفية ضارة أو سلبية بسبب الزيادة الجسدية والمطالب العقلية المفروضة على جسم الإنسان وعقله حسب (Cartwright & Cooper , 1994).

- يجب أن تصبح صحة العمال ورفاههم أكثر أهمية أيضا بسبب الوعي المتزايد بأن العناصر الأخرى في مكان العمل تشكل مخاطر للعمال , على سبيل المثال تفاوت خصائص مكان العمل في الممارسات الصحية والسلامة من قبل المنظمة حسب (Patterson, 1997).

- يمكن أن يكون للقضايا المرتبطة بتصميم بيئة العمل الأساسية عواقب كبيرة على العمال تهديدات أخرى محتملة في مكان العمل. (راجع . Baron & Neuman,1997 ; O'Leary-Kelly, Griffin & Glew , 1996) مثل

الانتقام (راجع , Bies ,Tripp &Kramer, 1997) , والعنف في العمل (راجع , O 'Donovan , 1997), وكذلك التحرش الجنسي (Martell & Sullivan , 1994) , و أشكال أخرى من السلوك المختل , و حتى طبيعة علاقات العمل بين المرؤوسين والرؤساء تتدخل في الصحة النفسية والنتائج الجيدة في العمل هذا ما أشار إليه (Blanchard , 1993 ; Cooper & Cartwright , 1994 ; Hornstein , 1996)

- تعتبر الصحة النفسية والرفاه النفسي مهمان أيضا بسبب نتائجهما , فقد أدرك الباحثون والمديرون ذلك بشكل عام بأنه يمكن أن تؤثر الصحة والعافية على كل من العمال والمنظمات بشكل سلبي , فعلى سبيل المثال العمال الذين يعانون من سوء الصحة والرفاه النفسي في العمل قد تكون إنتاجيتهم أقل ويتخذون قرارات ذات جودة وفعالية أقل , ويكونون أكثر عرضة للتغيب عن العمل. (Boyd , 1997)

(Karen Danna & Ricky w . Griffin , 1999 , p 358)

- يمكن أن يكون للعوامل التي تؤثر على صحة الموظف ورفاهيته أهمية كبيرة في التأثير على الصحة المالية والربحية للمنظمة (Cooper & Cartwright , 1994) . ويمكن أن يأتي هذا من التكاليف المالية المباشرة وغير المباشرة بدءا من السلوكيات غير قادرة على التكيف التي أظهرها الموظفون , وحسب المعلومات الواردة في (Karasek & Theorell (1999) , أدت التكلفة الإجمالية للإجهاد في المنظمات الأمريكية إلى التغيب وانخفاض الإنتاجية , ومطالبات التعويض والتأمين , والنفقات الطبية المباشرة كلفت أكثر من 150 مليار دولار في السنة. (Karen Danna & Ricky w . Griffin Ibid , p 375)

إذا من خلال ما سبق ذكره يمكننا القول بأن سوء الصحة وانخفاض مستوى الرفاه النفسي لدى العمال سيؤدي حتما إلى نتائج سلبية وعواقب وخيمة عليهم وعلى المنظمة على حد سواء , فبالنسبة للفرد ستؤثر عليه من الناحية الجسمية والعقلية والنفسية وحتى في علاقاته الاجتماعية داخل المنظمة وبالتالي ظهور سلوكيات سلبية في العمل . فنجد على سبيل المثال ارتفاع الضغط الدموي والسكري من كثرة الضغوط والإجهاد في العمل , الإرهاق والتعب الشديد , الاكتئاب , القلق , التوتر , نقص التركيز وتشتت الانتباه , بالإضافة إلى وجود علاقات سيئة بين العمال وبين الرؤساء , وكذلك ظهور سلوكيات سلبية في العمل مثل العنف والصراعات التنظيمية , هذا من جهة ومن جهة أخرى نلاحظ أن شعور العامل بمستوى منخفض في الرفاه النفسي سوف ينقص من مستوى أداءه والرضا عن عمله , وبالتالي على مستوى وجوده إنتاجه في المنظمة , وزيادة على ذلك سيؤدي إلى كثرة التغيب والإهمال , وهذا ما يجعل المنظمة لا تصل إلى تحقيق أهدافها المرسومة .

10/ تحسين وتعزيز الصحة والرفاه النفسي في العمل:

هناك عدد متزايد من المنظمات الأمريكية نفذت برامج تهدف إلى تحسين السلامة في مكان العمل , وجزء صغير منها برامج لتعزيز الصحة وتحسينها . ووجدت الدراسات التي أجريت في الثمانينيات أن نسبة 21.1 % إلى 37.6 % من المنظمات الأمريكية لديها نوع من البرامج المتاحة التي تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات تحت مظلة تعزيز الصحة. (Conrad , 1988 a)

يخدم كل من الموظفين والمنظمة نفسها على وجه الخصوص من خلال انخفاض تكاليف التأمين الصحي , وتشمل هذه المبادرات أو التدخلات مجموعة من الأنشطة التعليمية والتنظيمية والبيئية على سبيل المثال : فحص الثقافة الصحية والتمارين الرياضية واللياقة البدنية , وإدارة الإجهاد , فعلى سبيل المثال لا الحصر تهدف إلى تسهيل صحة الموظفين وعائلاتهم من خلال تغيير نمط الحياة والسلوك. (Conrad , 1988 b) شملت فوائد

هذه البرامج تحسّن صحة الموظفين ولياقتهم وخفض التكاليف الطبية والعجز, وتقليل التغيب عن العمل, والتغيير التنظيمي, وتحسين اليقظة الذهنية للموظفين, والروح المعنوية, والارتباك الوظيفي, وزيادة الإنتاج, وتحسين صورة المنظمة. (Conrad , 1988 b)

ومن الناحية البديلة تشارك المنظمات أيضا في المهنة التقليدية لحماية الصحة من خلال الوقاية من الأمراض المهنية, أو ضمان ظروف عمل مناسبة. (Conrad, 1988 b), وتشير التقديرات إلى أن 85 % من المنظمات يمكن أن تتجنب جميع الإصابات والوفيات في مكان العمل من خلال التدريب المناسب للموظفين, وتقديم وتطبيق الممارسات الأمنية في مكان العمل, والحصول على الالتزام بها لسلامة العمال. (Neville , 1998)

ويمكن التخفيف من الصعوبات عن طريق خدمات الاستشارة وتقديم ترتيبات عمل مرنة وسياسات صديقة للأسرة, كما دخلت بعض المنظمات مؤخرا في أنشطة أقل تقليدية في جوانب عملهم فقد تضمنت بعض البرامج تعزيز الصحة الجنسية (Weyman , 1997), وتوفير نوع من الدعم الروحي في فيض من المشورة الرعوية (Bruer , 1997b) (Karen Danna & Ricky w . Griffin , Ibid , p 377 - 379)

تعقيب على ما سبق:

نلاحظ من خلال ما ورد في هذا الفصل أن موضوع الرفاه النفسي هو أحد المواضيع المهمة في مجال علم النفس الايجابي و الصحة النفسية نظرا للدور الذي يلعبه في حياة الفرد, وبالرغم من ذلك ومن النتائج التي تترتب عنه على مستوى الفرد والمنظمة لم يحظى بالدراسة الكافية على مستوى الوطن العربي والجزائر خاصة وبالأخص الرفاه النفسي في العمل, ويعتبر أحد أهم مؤشرات الصحة النفسية في العمل, حيث أن الرفاه النفسي هو عبارة عن حالة شعورية يتمتع بها العامل عندما يكون راض عن حياته ومرتاح نفسيا, ويتقبل ذاته كما هي ويسعى دوما إلى تحقيقها وتحقيق أهدافه الشخصية, مع وجود علاقات اجتماعية ممتازة مع الآخرين وامتلاكه قدرات وإمكانيات تساعده على التحكم واتخاذ القرارات السليمة في حياته العملية وكذا شعوره بالنمو والتطور في شخصيته. والرفاه النفسي يتكون من ستة أبعاد رئيسة متمثلة في: الاستقلالية وتقبل الذات كما هي, الهدف في الحياة, العلاقات الايجابية بالآخرين, بالإضافة إلى التمكّن البيئي والنضج الشخصي. وينتج الرفاه عن تفاعل عدة عوامل شخصية متعلقة بالفرد وعوامل خارجية بيئية, اجتماعية, ثقافية ... ومن خلال الدراسات التي قام بها العلماء حول العوامل المؤثرة فيه وجدوا أنه يتأثر كثيرا ب الفروق الفردية, المحتوى الفكري لدى الأفراد, العواطف, الصحة الجسدية, والثروة والمال وتعتبر هذه الأخيرة أكثر عامل مؤثر على درجة شعور الفرد بالرفاه النفسي.

إذا ومن خلال ما سبق وما توصلت إليه الدراسات حول موضوع الرفاه النفسي والنتائج التي يحققها يجب على المنظمات أن تهتم بالجانب النفسي لعمالها لما له من تأثير كبير على الفرد والمنظمة, والقيام بعملية دعم وتعزيز الشعور بالرفاه النفسي لدى العمال والحد من انتشار ما هو سلبي بين العمال من أجل تحقيق صحة نفسية جيدة في بيئة العمل والخلو من الأمراض والاضطرابات النفسية وحتى الجسدية, وبالتالي تحقيق أداء عالي وإنتاجية مرتفعة.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1/ تعريف الأداء الوظيفي .
 - 2/ عناصر الأداء الوظيفي .
 - 3/ أبعاد الأداء الوظيفي .
 - 4/ مستويات الأداء الوظيفي .
 - 5/ محددات الأداء الوظيفي .
 - 6/ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي .
 - 7/ تقييم الأداء الوظيفي .
 - 8/ كفاءة الأداء الوظيفي .
 - 9/ طرق تحسين الأداء الوظيفي .
- خلاصة الفصل .

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من بين أكثر المواضيع التي تم دراستها والبحث فيها في مجال علم النفس العمل والتنظيم والسلوك التنظيمي نظرا للأهمية البالغة التي يحظى بها داخل المنظمات, فهو العنصر الأساسي الذي من خلاله تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها, ولهذا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى دراسته بالتفصيل من خلال تعريفه والتعرف على أهم عناصره وأبعاده المختلفة, وكذلك سوف نتطرق إلى تحديد مستوياته ومعرفة أهم العوامل المؤثرة فيه, وكيف يتم تقييم الأداء الوظيفي في المنظمة والطرق المناسبة لتحسينه والرفع من مستواه لدى العمال.

1/ تعريف الأداء الوظيفي:

إن مصطلح الأداء هو من بين المصطلحات التي لم تلق تعريفاً موحدًا وشاملاً, فهناك من يستخدم مصطلحات عدة كالكفاءة والفاعلية والإنتاجية لتعتبر كمرادفات له, ولكن هذا غير صحيح ولهذا يجب عرض مجموعة من التعاريف للوصول إلى المفهوم المناسب للبحث.

- الأداء لغة:

كلمة " أداء " مشتقة من الفعل " أدى ", ويشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى " معنى المشي مشياً ليس بالسريع ولا بالبطيء, وأدى الشيء قام به, ويقال أدى فلان الدين بمعنى قضاها, وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها, وأدى الشهادة أي أدلى بها, وأدى إليه الشيء أي أوصله إليه. وبهذا فإن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به."

ويقابل كلمة " أداء " في اللغة العربية اللفظة Performance في اللغتين الفرنسية والانجليزية والتي ترجع جذورها إلى اللفظة الفرنسية القديمة Performance المشتقة من الفعل Parformer, الذي كان يعني في القرن الثالث عشر: إنجاز أو تنفيذ, وفي القرن الخامس عشر أخذت منها اللفظة الانجليزية " to performe " التي تنبثق منها اللفظة Performance, والتي تعني في الوقت نفسه إنجاز عملية أو مهمة بالنتائج التي تنجم عنها, والنجاح الذي يمكن بلوغه. " (هروم, 2008, ص 30)

- اصطلاحاً:

1- عرفه فريدريك تايلور في كتابه المشهور " مبادئ الإدارة العلمية " ماهية الأداء بأنها: " تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة ". ويقصد بمفهوم الأداء " المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها, وهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها أي مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى الأنظمة إلى تحقيقها. " (زيني, 2013, ص ص 131 – 132)

2- وتم تعريفه حسب A.Kherakhem بأنه: " هو تادية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة. " (كافي, 2018, ص 16)

3- وعرف كل من (Zahra ; Pearce) الأداء على أنه: " النتائج المحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية على اختلاف أنواعها, والتأثيرات الخارجية واستغلالها من قبل المؤسسة في تحقيق أهدافها. "

(المرجع السابق , ص 18)

4- ويلقي توماس جيلبرت الضوء على مصطلح الأداء ويقول بأنه: " لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء, ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها, أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج أو النتائج, أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك و الانجاز, إنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا."

5- أما سيتر ميستر يرى أن: "الأداء الوظيفي ينتج من تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري, و يمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء الوظيفي, فقد تنطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات للعمل, ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستندعم العلاقة بين القدرات والأداء الوظيفي, والعكس صحيح فقد يتوافر لدى الفرد الدافع القوي للعمل ولكن دون قدرة على العمل ستندعم العلاقة بين الدافع والأداء الوظيفي." (حسن رضا, 2003, ص ص 51-52)

6- وكما ورد في (الزهراني, 2007) أن الأداء عبارة عن: "نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لانجاز عمل معين في منظمة ما". و يعرف أداء للعمل بأنه: "قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله", كما يعرفه بأنه: "قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة." (زيني, 2013, ص 134)

7- ويمكن تعريف الأداء بأنه: "مستوى الانجاز الذي يصله الفرد في عمله, أو كما يرى منصور أحمد منصور أن الأداء هو: "كفاءة العامل لعمله ومسلكه فيه ومدى صلاحيته في النهوض بأعباء عمله وتحمله لمسؤولياته في فترة زمني محددة." (كافي مصطفى, 2018, ص 19)

8- الأداء من الناحية الإدارية: "هو القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفئ المدرب, ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما, وإمكان ترقية الموظف تجري له اختبارات أداء ويعتمد في ذلك على تقارير الأداء أي الحصول على بيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم تقييم أداء العامل لعمله ومسلكه في فترة زمنية محدودة." (بوزقاق و بالعيد, 2018, ص 50)

وعلى العموم من خلال ما تم طرحه في جملة التعاريف المختلفة للأداء الوظيفي يمكننا أن نعرفه بأنه: هو نتيجة قيام العامل بانجاز وتأدية المهام والواجبات والأنشطة التي يتكون منها عمله بكفاءة وفاعلية خلال فترة زمنية محددة من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة.

12 عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عناصر أو مكونات أساسية للأداء بدونها لا يمكن أن نتحدث عن وجود أداء فعال في المنظمة, وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بتلك المنظمات, ونجد من أهم هذه العناصر ما ذكره عاشور على النحو الآتي:

1-2/ أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة:

يقصد بها تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل.

2-2/ العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب:

ينظر عاشور إلى أن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجمع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال, ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التجانس أو التكامل بين هذه الأنشطة مما يترتب عليه إعادة تصميم العمل أو تنظيمه.

2-3/ المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل:

ويؤكد عاشور أن هذا العنصر يعد همزة الوصل التي تربط بحوث تحليل الأداء ومكوناته وبحوث الاختيار, فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوب توفرها في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة. (حمود السهلي, 2007, ص ص 44 – 45)

وفيما سبق نستنتج أن عناصر العمل تتصل بطبيعة العمل وأنشطته وبالموظف وقدراته وطبيعة البيئة أو السياق التنظيمي للعمل, ويلخصها عدد من الباحثين في العناصر التالية:

أ- **كفاية الموظف:** وتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم, وهي تمثل الخصال الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به الموظف.

ب- **متطلبات العمل:** تشمل المهام والمسؤوليات والأدوار التي يتطلبها للقيام بأداء واجبات هذا العمل.

ج- **بيئة التنظيم:** وهي تتضمن العوامل الداخلية والخارجية, ويقصد بالعوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للتنظيم وهيكله, أهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة, أما العوامل الخارجية فيقصد بها العوامل المؤثرة في الأداء سواء أكانت عوامل اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو ثقافية أو قانونية. (حمود السهلي, 2007, ص 45)

3/ أبعاد الأداء الوظيفي:

3-1/ **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية, وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

3-2/ **الجهد المبذول:** فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال, قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعية و جودة الجهد المبذول, ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات, والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء. (فاضل, 2016, ص 58)

3-3/ **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل, فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى, كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى الحل أو القرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة. (عمارى وعبد الجواد, 2018 ص 59)

ويشتمل الأداء على مجموعة من الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس الأداء والحكم عليه, ويمكن مناقشتها على النحو التالي (مخيمر وآخرون, 2000, ص 78) :

أ- وحدة التحليل : وقد تكون وحدة التحليل الفرد أو التنظيم أو الجماعة الصغيرة.

ب- مقاييس الأداء : وهي تلك العناصر القابلة للقياس في أي مجال من مجالات الأداء, وهذه المعايير قد تشمل واحد أو أكثر مما يلي: الإنتاجية, الفعالية, الكفاءة, الجودة, تحقيق الربح, رضا الموظفين, رضا الزبائن العملاء, التجديد والابتكار.

ج- قياس الأداء : المقاييس هنا قد تكون موضوعية كمية أو ذاتية.

د- الإطار الزمني للأداء : إن طول المدى أو متوسطه أو قصره قد يكون إطار الاهتمام أو القياس.

هـ- مجال الاهتمام أو التركيز في الأداء : وهنا يكون مجال الاهتمام الإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه وتطويره, والتحسين هو الذي تركز عليه جهود الإصلاح والتطوير. (زيني, 2013, ص ص 136-137)

4/ مستويات الأداء الوظيفي:

ويمكن تقسيم الأداء إلى ثلاث مستويات على النحو التالي: (مخيمر وآخرون, 2000, ص 79)

4-1/ الأداء الفردي : هي الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته التي يضطلع بتنفيذها في الوحدة التنظيمية وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت له, والتي تساهم بدورها في تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية حيث يقوم الرئيس المباشر للموظف بتقييم أداءه. يقاس أداء الفرد في المنظمة بمجموعة متنوعة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أداءه وصولاً إلى التأكد من أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة وفي أقل وقت وعلى مستوى مناسب من الجودة.

4-2/ الأداء التنظيمي : هي الأعمال التي تمارسها الوحدات التنظيمية للقيام بدورها التي تقوم بتنفيذه في المؤسسة, وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت لها على ضوء الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وسياساتها العامة, حيث يقوم بتنفيذ هذا النوع من الأداء كلا من الإدارة العليا وأجهزة الرقابة الداخلية. تشمل موضوعات القياس الفعالية الاقتصادية والفعالية الإدارية, أما مؤشرات قياسه فهي: درجة تقسيم العمل, ودرجة التخصص, ونظم إنتاج المخرجات, ودرجة المركزية, وفعالية الاتصالات.

4-3/ الأداء المؤسسي : ويعني المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية, وبشكل آخر فهو: " محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما". يقوم بتقييم الأداء المؤسسي كل من أجهزة الرقابة المركزية وأجهزة السلطة التشريعية وأجهزة الرقابة الشعبية, وموضوعات القياس تشمل الفعالية البيئية والسياسية, أما مؤشرات القياس فتشمل درجة القبول الاجتماعي لقرارات المؤسسة ودرجة الاستقلالية في عمل المؤسسة, كما تشمل مدى توافر إيديولوجية محددة للعمل ومدى التمثيل الاجتماعي في المؤسسة.

(زيني, 2013, ص ص 137-138)

5/ محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي هو: " الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام, ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف يمكن النظر إليه على نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور المنوط به ."(حسن, 2003, ص 210). وكذلك الأداء لا يتحدد بناء على توفر أو عدم توفر المحددات, بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين المحددات الثلاث الرئيسية هي: الدافعية, مناخ العمل, القدرة على أداء العمل.

1-5/ مناخ العمل:

يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد تحقق رغباته وأهدافه وإشباع حاجاته جميعا. (فاضل, 2016, ص 55)

وبيئة العمل تتكون من جزأين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها, بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها, أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات وهي: البيئة العالمية والبيئة الإقليمية والبيئة المحلية, وكل هذه البيئات لها تأثير على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة, لذلك لا بد من متابعة عناصر البيئة والتغيرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة. (بن منصور الشريف, 2013, ص 56)

2-5/ الدافعية الفردية:

تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

3-5/ القدرة لدى الفرد على أداء العمل:

هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل, والمقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء, إن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل, وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مقدرة الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية: مستوى الأداء والمقدرة على العمل والرغبة في العمل. (فاضل, 2016, ص 55)

فعلى إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم و ذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة, أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب. وقد ذكر عاشور بأن هناك محاولات من بعض العلماء لإعداد نموذج لمحددات الأداء يعتمد على ثلاث عوامل هي: الجهد المبذول, والخصائص الشخصية, وإدراك الفرد لدوره الوظيفي, حيث نجد أن الجهد المبذول يبين درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء, في حين أن دافعيته تتوقف على قدرات الفرد وخبراته السابقة, أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء أداء عمله.

(بن منصور الشريف, 2013, ص 56)

16/ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للعامل بشكل واضح وقد يكون تأثيرها بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر، والتي يجب على المنظمة أن تأخذها بعين الاعتبار لأنها قد تؤثر على الأداء إما بالإيجاب أو بالسلب. وتتمثل أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في ما يلي :

1-6/ العوامل الفنية : وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي للعمل، طرق وأساليب العمل. لا شك أن للعوامل الفنية تأثيرها الكبير والمباشر على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوع الآلات بالإضافة إلى المواد الخام وطرق وأساليب العمل وتصميم العمليات جميعها تؤثر على مستوى إنتاجية المنظمة.

2-6/ العوامل الإنسانية: وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتشمل: المعرفة والتعليم والخبرة بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل وتحدد من خلال ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية، حاجات وراغبات الأفراد. وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والتدريب والخبرة العلمية بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي والقدرات الشخصية التي ينميها التعليم ويصقلها التدريب، وعلى ذلك فإن المقدرة على العمل تتخذ مظهرين لا بد من توافرها معا وهما: المعرفة والمهارة، والعامل الثاني هو الرغبة في العمل والتحفز لأدائه، ويحدد عامل الرغبة بالظروف المادية والاجتماعية المحيطة بالعمل، كما يحدد باحتياجات الفرد وراغباته ومدى ملائمة نوع العمل لميوله واتجاهاته.

(زيني، 2013، ص ص 140-141)

3-6/ العوامل البيئية: هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة العامل والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه وبالرغم من بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار إلى أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل. ومن أكثر عوائق الأداء شيوعا هي: تصارع المتطلبات على وقت العامل، عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات و السياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعاون مع الآخرين، ونمط الإشراف، والحرارة والإضاءة والوضوءاء، وترتيب الآلات، حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرات على الجهد والقدرة والاتجاه، فعلى سبيل المثال أي عطل في أي آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل، أيضا فإن السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود، بنفس الطريقة فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيء للقدرات الموجودة لدى الأفراد.

(بوالعيش، 2014، ص 41)

17/ تقييم الأداء الوظيفي:

1-7/ تعريف تقييم الأداء:

- هناك من يرى أن تقييم الأداء هو: " مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات محددة مقدما لأن الفاعلية الواقعية لمؤسسة معينة تتحدد عن طريق درجة تحقيقها لأهدافها. " وكذلك هناك من يرى أن تقييم الأداء هو: " عملية يتم بموجبها تقدير جهود الموظف بشكل منصف وعادل، لتكون مكافأة بقدر ما يعمل وينتج وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم على أساسها مقارنة أدائه بها، لتحديد مستوى كفاءته في العمل الذي يقوم به. "

(عبده فليبه وعبد المجيد، 2005، ص 265)

- ويعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة, وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات علمية مستقرة. وتقييم الأداء هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم, ويحتاج الأمر إذن أن يكون العاملون قد قضوا فترة زمنية في أعمالهم وبشكل يمكن من القيام بتقييم أدائهم خلالها. (ماهر, 2005, ص 406)

- هو نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين حيث يتم تحديد مدى كفاءة أداء العاملين وأعمالهم من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقا, وذلك لتحديد الانحرافات عن الأهداف السابق تحديدها. (راجع. خشارمة, 2002), ويعرف بأنه الطريقة المنظمة لتقييم معياري لأداء العاملين. (Duraisingam, 2005) (يوسف كافي, 2018, ص 99)

ومنه يمكن القول أن تقييم الأداء هو أحد العمليات الأساسية والوظائف التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية في المنظمة من خلال تقدير وتقييم أداء الموظف الحالي وجهوده ومقارنته بمعايير ومقاييس محددة, وتحليل الانحرافات والنقائص من أجل معالجتها والتقليل منها والرفع من مستوى أداء العامل وكفاءته داخل المنظمة خلال فترة زمنية معينة.

7-2/ أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

تقوم المنظمات باستخدام أنظمة تقييم الأداء وذلك لأن هذه الأنظمة توفر معلومات مفيدة للمنظمة وعلى الأخص للإدارة المسؤولة عن الموارد البشرية, والتي يمكنها أن تستخدم هذه المعلومات لعدة أغراض وأهمها:

- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أداءهم لأعمالهم وذلك للمعرفة ولتحسين الأداء إلى الأفضل.

- تحديد زيادات الأجر, المكافآت والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد, وذلك كنوع من المقابل للأداء.

- تحديد مناسبة الوظيفة الحالية للفرد وتحديد إمكانية نقله إلى وظيفة أخرى, وربما الاستغناء عنه إن لم يكن ذا كفاءة عالية في الوظيفة الحالية.

- التعرف على المهام والأعمال الخاصة التي يمكن أن تستند لها المنظمة إلى الفرد, وذلك في حالة احتياجها للقيام بهذه الأعمال والمهام, وتحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافئة على أدائه المتميز.

- تحديد أوجه القصور في أداء الفرد واحتياجه إلى التطوير والتنمية وذلك من خلال جهود التدريب.

(ماهر, 2005, ص 411)

- الاستفادة من ذلك في مراقبة ومتابعة تصرفات الموظفين بشكل عام وفي إجراء مقابلات معهم واختبارهم بصورة أكثر تحديدا.

- المساعدة في تحديد سبل تطور الموظفين وفي دفعهم لتطوير أنفسهم.

- إيجاد مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق توكيد هذه العلاقة والعدالة في التقويم والموضوعية في إصدار الأحكام.
- الاستفادة من ذلك في تحديد سياسة الأجور والمرتبات وغيرها من السياسات الأخرى ذات الصلة بالإدارة.
- تحديد تكاليف العمل الإنساني وإمكانية ترشيد سياسات الإنتاجية وسياسات التوظيف عن طريق الربط بين العائد والتكلفة. (عبد فليح وعبد المجيد, 2005, ص 268)

3-7/ فوائد تقييم الأداء الوظيفي:

- أ - رفع الروح المعنوية: ترتفع الروح المعنوية للعاملين عندما يشعرون أن جهودهم وطاقاتهم في إنجاز العمل موضع تقدير واهتمام الإدارة.
 - ب - إشعار العاملين بمسئولياتهم: عندما يشعر العاملون أن نشاطهم وأدائهم في العمل موضع تقييم من قبل الرؤساء, وأن نتائج هذا التقييم سيترتب عليها اتخاذ قرارات مهمة فإنهم يشعرون بمسئولياتهم اتجاه العمل, ويبدلون ما في وسعهم لإنجازه بأعلى قدر ممكن من الكفاءة.
 - ج - وسيلة لضمان عدالة المعاملة: تضمن الإدارة أن ينال كل فرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهده في العمل من خلال استخدام أسلوب موضوعي لتقييم الأداء.
 - د - الرقابة على الرؤساء: يتيح تقييم الأداء الفرصة للإدارة العليا لمراقبة وتقييم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية من خلال: تحليل نتائج ومراجعة تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لتحديد طبيعة معاملة الرؤساء للمرؤوسين, ومدى استفادة المرؤوسين من توجيهات الرؤساء.
 - هـ - استمرار الرقابة والإشراف: يتطلب تقييم الأداء وجود سجل خاص لتسجيل نتائج مراقبة أداء المرؤوسين ليكون الحكم على أسس موضوعية.
 - و - تقييم سياسات الاختيار والتدريب: تعد عملية تقييم الأداء اختباراً للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختيار وتدريب العاملين بما يشير إليه مستوى الأداء. (المانع, 2006, ص ص 83 - 84)
- ومنه نستنتج أن عملية تقييم الأداء داخل المنظمة من أهم العمليات التي تساعد في التسيير الجيد للمنظمة للوصول إلى تحقيق أهدافها المرجوة, ومن خلالها نستطيع الحكم على مدى كفاءة وجدارة الموارد البشرية ومعالجة النقائص وإيجاد الحلول المناسبة للرفع من مستوى أداءهم, وكذلك تكمن أهميتها في التعرف على مدى نجاح أو فشل المنظمة في قيامها بالوظائف الإدارية الأخرى كالاختيار والتوجيه والتدريب ... , ولهذا على المنظمة وضع نظام أو برنامج فعال لتقييم الموارد البشرية العاملة بها بشكل منصف وعادل.

4-7/ طرق تقييم الأداء الوظيفي:

هناك عدة طرق مستخدمة في تقييم أداء الأفراد وقد تختلف المؤسسات في الطريقة المناسبة لتقييم أفرادها, حيث يتوقف اختيارها على حجم وطبيعة التنظيم الداخلي للمؤسسة, فالطريقة الناجحة في إحدى المؤسسات قد لا تصلح في مؤسسة أخرى, ونستعرض في ما يلي الطرق الأكثر شيوعاً واستخداماً في مختلف المؤسسات:

1-4-7 / طريقة الترتيب: وفق هذه الطريقة يقوم المقيم بتقييم الموظفين تنازليا من أحسن موظف إلى أضعف موظف، وذلك وفقا لما يراه مناسباً، وتتميز هذه الطريقة بالبساطة والسهولة في التطبيق، خاصة إذا كان عدد الموظفين قليلاً إلا أنها لا تخلو من التحيز الشخصي للمشرف.

2-4-7 / طريقة تسجيل الحوادث العامة: من خلال هذه الطريقة يقوم المشرف بمتابعة جميع سلوكيات وتصرفات كل الموظفين وتسجيل كل ما يشير إلى نقاط القوة أو نقاط الضعف لديهم، فهي بذلك تسبب إجهاداً للمشرف أو المقيم من حيث أنه يتطلب ملاحظة سلوك كل موظف على حدى، وما يؤخذ على هذا الأسلوب من القياس هو أن المقيم يحكم فقط من خلال نقاط الضعف ونقاط القوة التي يسجلها، في حين أنه ولتقييم أداء الموظفين التقييم الأمثل يجب تقييم السلوك بشكل عام وليس لحالة خاصة أو حالة فنية من الممكن أن تجعل الموظف في حالة غير طبيعية، وبالتالي يكون هناك خطأ في التقييم العام لأداء الموظفين.

3-4-7 / طريقة المقارنة الزوجية: وفق هذه الطريقة يتم مقارنة أداء الموظف مع أداء الموظفين الآخرين المراد تقييمهم في نفس القسم، وانطلاقاً من هذه المقارنات يتم ترتيب الموظفين تنازلياً حسب أداءهم العام وحسب المقارنات التي تمت، ونستعمل طريقة حسابية لتحديد عدد المقارنات وذلك وفق المعادلة التالية:

عدد مرات المقارنة = $n(n-1) / 2$ حيث: n عدد الأفراد المراد تقييمهم. وتتميز هذه الطريقة بالدقة والبساطة، إلا أنه لا يمكن تطبيقها في الأقسام التي بها عدد كبير من الموظفين، كذلك أنها لا تبين نقاط القوة ونقاط الضعف للموظف في أداءه.

4-4-7 / طريقة ميزان القياس المتدرج: يعتبر هذا النوع من أقدم الأشكال لتقييم الأداء المستخدمة، حيث يقوم المشرف بتقييم موظفيه باستخدام ميزان متدرج من مرتفع إلى منخفض أو من كثير إلى قليل أو من إيجابي إلى سلبي، أو بالأرقام من واحد إلى ثلاثة أو خمسة أو سبعة أو بتقديرات من ممتاز إلى جيد ثم مرضي ثم لا بأس ثم غير مرضي.

5-4-7 / طريقة الإدارة بالأهداف: تعتمد هذه الطريقة على ما يتم إنجازه في العمل، أي أن الرئيس المباشر لا يعترف إلا بالنتائج التي تم الوصول إليها فعلاً والتي يتم على أساسها تقييم العمال.

6-4-7 / طريقة التقييم المقالي: تتطلب وسيلة التقييم المقالي من المقيم كتابة وصفاً لأداء الفرد من خلال نموذج معين، وعادة ما يقدم للمقيم توجيهات وإرشادات عن الموضوعات التي يجب أن يعطيها التقييم، ومن أمثلة الأسئلة التي يمكن أن يحتويها هذا النوع من تقييم الأداء: " صف وفقاً لرأيك الشخصي أداء هذا المرؤوس متضمناً: كمية و جودة أدائه، المعرفة بالوظيفة، قدرته على التكيف والتعامل مع الآخرين، ما هي نقاط القوة والضعف في أداء الفرد؟ ". (كافي يوسف، 2018، ص 113 - 115)

7-4-7 / طريقة الاختيار الجبري: يحتوي هذا المقياس على مجموعة من العبارات الإيجابية والسلبية يمكن أن يتصف بها الموظف، ويكون التقويم في كل مجموعة بتحديد عبارة واحدة تنطبق عليه بدرجة كبيرة وأخرى تنطبق عليه بدرجة قليلة، ثم يتم حصر الدرجات التي نالها الموظف بناءً على هذه العبارات الموضوعية بدلاً من التقييم بمجرد الأرقام، ثم يعطى درجات لملاحظات المشرف من قبل مختص في التقييم في شؤون الموظفين يستخدم ميزاناً خاصاً لا يعرف درجاته سواه، وبذلك لن يكون للمشرف أي دور في تقدير درجات أي موظف في دائرته، كما يرى " أوب راد فيك " 1970 نقلاً عن هوانه.

7-4-8/ طريقة التوزيع الإجباري: تتطلب طريقة التوزيع الإجباري من المقيم أن يقارن أداء الأفراد بوضع نسب مئوية عينة للأفراد في مستويات الأداء المختلفة، وتفترض هذه الطريقة أن مستويات الأداء في مجموعة من الأفراد يوزع تبعاً لشكل الناقوس أو المنحنى الطبيعي. ويوضح الشكل كيفية تطبيق هذه الطريقة ويطلب من المقيم أن يقيم 60% من الأفراد على أنهم يقابلون توقعات الأداء و20% الآخرين فهم الذين لا يقابلون التوقعات.

7-4-9/ طريقة المقال الوصفي: هذه الطريقة هي عبارة عن وصف دقيق لأداء الموظف يقوم به المشرف بواسطة تقرير واحد يجمع من خلال معلومات عن الموظف، تتضمن ملاحظته المباشرة وملاحظات الزملاء والمراجعين، وهذا النوع من التقييم لا يرغبه المديرون والمشرفون لأنه يحتاج إلى جهد كبير ووقت كتابته بدقة وتفسيره سليماً. (المرجع السابق، ص 115 - 116)

7-4-10/ طريقة تحديد مستوى نتائج العمل: وتقوم هذه الطريقة على تقييم الأداء النهائي للفرد باعتباره المحصلة التي تعكس مستوى المهارة والفاعلية والكفاءة التي وصل إليها الفرد في عمله، والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة أو المؤسسة، وتساعد في اتخاذ قرارات بشأن عمليات توزيع الحوافز والاختيار وتقدير الاحتياجات التدريبية والمواد المطلوبة للتطوير وتحديد مدة التخصص في الوظيفة أو المهمة. (عكاشة، 1999، ص 343)

8/ كفاءة الأداء الوظيفي:

يرى المنيف أن الكفاءة في الأداء تعني: "الصلاحية والقدرة على إتمام هدف أو عملية ما بنجاح طبقاً لما هو محدد لها." (المنيف، 1979، ص 88). ويشير بعض كتاب الإدارة إلى أن تحقيق الكفاءة في الأداء مرتبط بالطريقة الاقتصادية التي يتم بها إنجاز العمليات المتعلقة بتحقيق أهداف المنظمة، كما أن الكفاءة في أداء المنظمات يعبر عنها من خلال النسبية بين المدخلات والمخرجات. (المغربي، 1998، ص 39). ويرى الباحث أن كفاءة الأداء في المنظمات ترتبط بالاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتوفرة في المنظمة، وذلك عن طريق استخدام الأساليب المناسبة لتحقيق أهداف المنظمة، وبالتالي فهي مبنية على أهداف واضحة وموضوعية قابلة للتنفيذ لتحقيق أفضل مستوى للأداء. ويعتبر العنصر البشري محور موضوع كفاءة الأداء في المنظمات، لذا فإنه لا يتم تحقيق الأهداف بكفاءة إلا من خلال الاهتمام باختيار الأفراد المؤهلين للقيام بالنشاط المراد تحقيقه، وكذلك الارتقاء بمستوى أداء العاملين وحثهم على اكتساب الأنماط السلوكية الإيجابية. (بن هليل الحربي، 2003، ص 67)

9/ طرق تحسين الأداء الوظيفي:

تقوم فكرة تحسين الأداء على أساس علاج القصور أو الانحراف في الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف، والتي قد تعود إلى أي عنصر من العناصر المحددة لمستوى الأداء الوظيفي، فهو يحاول علاج عيوب في الأداء في المدى القصير والمتوسط، في حين يتجه التطوير إلى ابتكار وإدخال مستويات جديدة وأعلى من الأداء لم تكن موجودة من قبل وذلك من أجل إرضاء العملاء، والتفوق على المنافسين، ومواكبة التطورات التكنولوجية والتسويقية وغيرها من المتغيرات. أي أن التطوير لا ينشغل بعيوب في الأداء بل هو محاولة الوصول إلى مستويات ونوعيات من الأداء الأفضل رغم أن الأداء الحالي ليس معيباً، وتقع مسؤولية التطوير بالدرجة

الأولى على عاتق المؤسسة, ثم المشرفين في الدرجة الثانية, عكس التحسين الذي يقتضي تدخل المشرف بصفة أولى. (هروم, 2008, ص 132)

وتتمثل طرق تحسين الأداء الوظيفي في التالي :

9-1/ تحسين الموظف:

يرى هاينز أن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين العوامل الثلاثة (تحسين الموظف, والوظيفة, والموقف). وإذا تم التأكد بعد تحليل الأداء كاملاً بأن الموظف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء فهناك عدة وسائل لإحداث التحسين في أداء الموظف وهي :

- الوسيلة الأولى: وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً, واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل, وإدراك حقيقة بأنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف, وتركيز جهود التحسين في الأداء من خلال أساليب الاستفادة ما لدى الموظف من مواهب جديدة أو ضعيفة وتنميتها.

- الوسيلة الثانية: تتمثل في التركيز على المرغوب بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد بامتياز, وأن جودة العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أداءها, وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم والعمل الذي يؤدي في المنظمة أو في الإدارة.

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

(حسن رضا, 2003, ص 59)

9-2/ تحسين الوظيفة:

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

ويرى " هاينز ": "أنه بعد تحديد المهام الضرورية للوظيفة يجب تحديد الجهة المناسبة التي تؤدي هذه المهام, حيث أن بعض هذه المهام يمكن نقلها إلى إدارات وأقسام مساندة سواء كانت إدارية أو فنية, مع توفر مهارات وصلاحيات مناسبة لدى الموظفين لهذه المهام, ويضيف أن تحيين الوظيفة يتم أيضاً من خلال توسيع نطاق الوظيفة وإثراء الوظيفة ..., ويضيف أيضاً أن من وسائل تحسين الوظيفة زيادة مستوى الدافعية لدى

الموظفين من خلال حمل الموظفين على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة السأم والملل الوظيفي, ويعطي هذا الأسلوب بالإضافة إلى ذلك منفعة للموظف وهي التدريب المتبادل بين الموظفين ..."

(المرجع السابق, ص 60)

9-3/ تحسين الموقف:

يرى " هاينز " أن الموقف أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصا للتغير الذي قد يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية, والطريقة التي تم بها تنظيم الجماعة, ومدى مناسبة ووضوح خطوط الاتصال والمسؤولية, وفعالية التفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع الجمهور المستفيد من الخدمة, ويضيف أن عمل جداول للعمل وتغييرها بما يناسب خدمة ومصحة العمل, بالإضافة إلى إيجاد أسلوب الإشراف المناسب من خلال تحقيق درجة مناسبة من التناسق بين الأسلوب الإشرافي وبين مستوى الرشد الذي يتمتع به الموظفين, فإذا انحرف الأسلوب الإشرافي عما هو مألوف أو مناسب أو كان هناك قصور في التوجيه فإن ذلك سيؤدي إلى تثبيط همة الموظف, ومن الأمور التي يجب مراعاتها في الإشراف الإداري ولها دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي درجة اهتمام المشرف بالاتصالات, ومقدار تفويضه للسلطة ومعايير الأداء التي يضعها, ومدى متابعته للأعمال أثناء الإنجاز وإلى أي مدى يسمح أو يشجع المشرف موظفيه على تحمل المخاطر. (المرجع السابق, ص 61)

ولا يمكننا إتباع هذه الطرق وتطبيقها إلا بعد قيامنا بتحليل أداء العمال في بيئة العمل, وذلك من خلال تحديد الإمكانيات والقدرات المتاحة واللازمة من أجل أداء العمل على أكمل وجه, بالإضافة إلى جمع المعلومات الكافية حول أسباب ضعف الأداء والعوامل المؤثرة فيه لكي نستطيع اختيار وإتباع الطرق والوسائل المناسبة لمعالجة القصور والرفع من مستوى أداء العمال داخل المنظمة.

تعقيب على ما سبق:

إن دراسة الأداء الوظيفي للعمال يعد من أهم المواضيع التي يجب على المنظمة الاهتمام به نظرا للأهمية التي يحظى بها والنتائج التي تنجم عنه, فالأداء هو عبارة عن نتائج ومخرجات ناتجة عن قيام العمال بانجاز وتنفيذ الأعمال والمهام الموكلة إليهم من طرف المنظمة التي يعملون بها, أو يتمثل في تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إلى الوصول إليها, ولهذا نجد أن المنظمات في الوقت الحالي أصبحت تركز كل اهتمامها على تحسين وتطوير الأداء الوظيفي من خلال الاعتماد على الطرق والوسائل المناسبة في تحسينه ومعالجة القصور الموجود, بالإضافة إلى معرفة العوامل المؤثرة فيه خاصة العوامل النفسية التي أصبحت تلعب دور كبير في التأثير على مستوى أداء العمال داخل المنظمة في الوقت الحالي, فمن الملاحظ في السنوات الأخيرة أن العلماء والباحثين في مجال علم النفس العمل والسلوك التنظيمي أصبحوا يركزون على دراسة الصحة النفسية في مجال العمل وتأثيراتها على أداء العمال وبالتالي على أداء المنظمة ككل.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.

1/ المنهج المتبع في الدراسة.

2/ الدراسة الاستطلاعية.

3/ أداة الدراسة ومواصفاتها.

4/ الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.

5/ حدود الدراسة.

6/ الدراسة الأساسية: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة الأساسية وخصائصها وكيفية اختيارها.

7/ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

تعقيب على ما سبق.

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الجانب النظري السابق إلى كل ما يخص متغيرات الدراسة بالتحليل والتفصيل, سوف نتطرق في هذا الجانب الميداني إلى أهم الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الحالية, حيث يعتبر هذا الفصل الدراسي من أهم خطوات البحث العلمي وسنتناول فيه المنهج المتبع في الدراسة, مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها, حدود الدراسة, الأدوات المستخدمة في الدراسة وخصائصها السيكومترية, بالإضافة إلى أهم الأساليب الإحصائية المناسبة والمستخدم في دراستنا الحالية.

1/ المنهج المتبع في الدراسة:

يعرف جمال زكي المنهج العلمي بأنه: "الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف, ومحاولة اختيارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى وتعميمها لنصل إلى ما نطلق عليه اصطلاحاً "نظرية" وهي هدف كل بحث علمي. (إبراهيم, 2000, ص 68)

ومناهج البحث العلمي تختلف من دراسة إلى أخرى ومن موضوع إلى آخر, وحسب طبيعة موضوعنا هذا قمنا باختيار أنسب منهج لدراستنا ألا وهو المنهج الوصفي العلائقي بهدف الوصول إلى العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة, "يقوم المنهج الوصفي على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة, أو هو دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها, بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها." (جديري, بدون سنة, ص 100), بالإضافة إلى أن: "المنهج الوصفي يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات, من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون, والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره."

(عليان, بدون سنة, ص 48)

وإن البحث الوصفي لا يقف عند حدود وصف الظاهرة وإنما يذهب إلى أبعد من ذلك, فيحلل ويفسر ويقارن ويقيم بقصد الوصول إلى تقييمات ذات معنى بقصد التبصر بتلك الظاهرة, فضلا عن الأبحاث الوصفية لا تقتصر على التنبؤ بالمستقبل بل أنها تنفذ من الحاضر إلى الماضي لكي تزداد تبصرا بالحاضر.

(العزاوي, 2008, ص 97)

2/ الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أول خطوة يقوم بها الباحث العلمي في الدراسة الميدانية وأهمها, وهذا من أجل: التعرف على مدى ملائمة الأداة للدراسة وللتأكد من خصائصها السيكومترية, زيادة على ذلك التعرف على عينة الدراسة ومعرفة أهم العراقيل التي يمكن أن تواجه الباحث لاحقاً, ومعرفة مدى تجاوب مفردات العينة مع الأداة من خلال استجابتهم لها بالشكل المطلوب.

عينة الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة من عمال الوحدة الثانوية للحماية المدنية بمدينة تقرت, وشملت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة, وذلك خلال الفترة الممتدة من 11 / 04 / 2021 إلى 13 / 04 / 2021 من الموسم الحالي 2021 / 2022.

3/ أداة الدراسة ومواصفاتها:

قد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو الإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها, ويجب على الباحث أن يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لبحثه أو دراسته, وأن يكون ملما بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي. (عليان وغنيم, 2000, ص 81)

وينبغي أن نشير إلى أن وسائل تجميع البيانات تختلف تبعا لاختلاف المشاكل موضوع الدراسة, فقد يرى الكثير من الباحثين تفوق طريقة المقابلة (Interview) كأداة لتجميع البيانات على الاستبيان مثلا, وقد يصلح الاستبيان في إحدى الحالات, بينما تلائم " الملاحظة " في تجميع البيانات والمعلومات الخاصة بمشكلة أخرى وهكذا. (بدر, 1996, ص 334)

حيث في دراستنا الحالية اعتمدنا على أداة " الاستبيان " في جمع المعلومات اللازمة وللوصول إلى نتائج مرضية وجيدة. ويعرف الإستبان بأنه: " أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث. " (عليان وغنيم, 2000, ص 82)

حيث تم تبني مقياسين لقياس متغيرات الدراسة من دراسات سابقة, وشمل هذا الاستبيان ثلاثة محاور: محور خاص بالتعليمية والبيانات الشخصية, ومحور ثاني خاص بقياس الرفاه النفسي في العمل من إعداد العالم (ماسي و آخرون 1998) المترجم من طرف الباحث من دراسة سابقة و الذي يتكون من 25 فقرة و 5 بدائل للأجوبة: (تقريبا أبدا / نادرا / نصف الوقت / في كثير من الأحيان / تقريبا دائما) وأما الأوزان كانت كالتالي: (1 / 2 / 3 / 4 / 5), و أما بالنسبة للمحور الثالث الخاص بقياس الأداء الوظيفي تم تبنيه من دراسة الباحث (سعد بن معتاد عايد الروقي) والذي ضم هو الآخر 20 فقرة وخمسة بدائل للأجوبة كالتالي: (مرتفع جدا / مرتفع / متوسط / منخفض / منخفض جدا) والأوزان هي: (1 / 2 / 3 / 4 / 5). وكانت الإجابة على هذا الاستبيان بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة .

4/ الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

4-1/ صدق الأداة:

يشير المفهوم التقليدي للصدق إلى أن الاختبار الصادق هو الذي يقيس كل ما أعد لقياسه, و لا يقيس غير ما أعد لقياسه. إلا أن المفهوم الحديث يربط بين صدق الاختبار وتحقيقه لأغراض معينة فقط.

(الشايح, ب ت, ص 5)

وقد ذكر " سعد عبد الرحمن " (1998) أن: " المقصود بقدرة الأداة على قياس ما وضعت لقياسه, أن تكون أداة ممثلة تمثيلا حقيقيا للسمة التي وضعت لقياسها, و أن تقيسها دون أن يختلط معها قياس سمات

أخرى غير مطلوب قياسها، وأن تكون الأداة قادرة على التمييز بين طرفي القدرة التي يقيسها، أي التمييز بين الأداء القوي والأداء المتوسط والأداء الضعيف. (بن صافي، 2017، ص 10). ولهذا يعد قياس صدق الأداة أمر جد ضروري في إجراء البحث العلمي وعلى كل باحث القيام به للتأكد من مدى صدق أدواته المستخدمة لجمع المعلومات.

4-1-1/ حساب صدق مقياس الرفاه النفسي:

وقد تم الاعتماد في حساب صدق الأداة على نوعين هما:

أ - **صدق المقارنة الطرفية:** حيث تقوم هذه الطريقة على مقارنة متوسط درجات الأقوياء بمتوسط درجات الضعفاء في نفس الميزان بالنسبة لتوزيع الدرجات، وتم تطبيق ذلك بإتباع الخطوات التالية:

- رصد مجموع درجات كل فرد من أفراد العينة الاستطلاعية على بنود المقياس .

- ترتيب مجموع الدرجات لأفراد العينة تنازليا .

- استخراج الدرجات العليا والدنيا بنسبة 27 % لكل منها .

- حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجموعة، ثم تطبيق (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات . والجدول التالي يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للمقارنة الطرفية :

الجدول رقم (1) يوضح بيانات صدق المقارنة الطرفية لمقياس الرفاه النفسي

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة (ت) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيمة الإحصائية	الأساليب
							السمة
دال	0.01	14	8.23	10.02	81.13	العليا 27 % ن = 8	الرفاه النفسي
				3.60	112.12	الدنيا 27 % ن = 8	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة للفئة العليا قدرت ب 81.13 وأن قيمة الانحراف المعياري قدرت ب 81.13، وفي مقابل ذلك قدر المتوسط الحسابي للفئة الدنيا ب 112.12 وهو أكبر من المتوسط الحسابي للفئة الدنيا وأما الانحراف المعياري كانت قيمته 3.60، وبعد تطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق وجد أن قيمة (ت) المحسوبة التي تساوي 8.23 أكبر من المجدولة عند درجة الحرية 14 وهي دالة عند 0.01، ومنه نقول أن الأداة تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق أي الأداة صادقة ويقاس ما وضع لقياسه.

ب- **الصدق الذاتي:** لزيادة الثقة في أداة الدراسة والتأكد من صلاحيتها للاستخدام في الدراسة الحالية تم حساب الصدق الذاتي الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار, علما أن ثبات اختبار الرفاه النفسي عن طريق التجزئة النصفية قدر ب 0.86 وبالتالي: $0.92 = \sqrt{0.86}$ وهي قيمة عالية جدا, ومن نقول أن الأداة تتمتع بصدق مرتفع .

4-1-2/ حساب صدق مقياس الأداء الوظيفي:

أ - صدق المقارنة الطرفية:

الجدول رقم (2) يوضح بيانات صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء الوظيفي

الأساليب	القيمة الإحصائية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
							السمة
الأداء الوظيفي	العليا 27 %	71.50	5.78	8.50	14	0.01	دال
	الدنيا 27 %	91.62	3.37				

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة للفئة العليا قدرت ب 71.50 وأن قيمة الانحراف المعياري قدرت ب 5.78, وفي مقابل ذلك قدر المتوسط الحسابي للفئة الدنيا ب 91.62 وهو أكبر من المتوسط الحسابي للفئة الدنيا وأما الانحراف المعياري كانت قيمته 3.37, وبعد تطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق وجد أن قيمة (ت) المحسوبة التي تساوي 8.50 أكبر من المجدولة عند درجة الحرية 14 وهي دالة عند 0.01, ومنه نقول أن الأداة تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق أي الأداة صادقة ويقاس ما وضع لقياسه.

ب- **الصدق الذاتي :** تم حساب الصدق الذاتي الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار عن طريق التجزئة النصفية, علما أن ثبات اختبار الأداء الوظيفي عن طريق التجزئة النصفية قدر ب 0.79 وبالتالي: $0.88 = \sqrt{0.79}$ وهي قيمة عالية جدا, ومن نقول أن الأداة تتمتع بصدق مرتفع .

4-2/ **ثبات الأداة :** يشير ثبات الأداة إلى: " اتساق درجاتها في قياس ما يجب قياسه, وإعطاء نتائج مماثلة أو متقاربة لو كررت عملية القياس على الأفراد أنفسهم, وباختلاف العوامل والظروف الخارجية." (عبد الرحمن, 199, ص ص 163-164) بمعنى آخر : " اتساق القياسات التي يتم الحصول عليها من نفس الأفراد عندما يتم إعادة اختبارهم باستعمال نفس الأداة في مناسبات مختلفة وتحت نفس الظروف." (Anastasi , 1997: 84)

(بن صافي, 2017, ص 28)

1-2-4 / حساب ثبات مقياس الرفاه النفسي :

حيث تم حساب ثبات المقياس عن طريق استخدام طريقتين هما :

أ - حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية :

الجدول رقم (3) يوضح معامل الثبات لمقياس الرفاه النفسي قبل وبعد التعديل

معامل الثبات قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل باستخدام معادلة سبيرمان براون	معامل الارتباط
0.75	0.86	

من خلال الجدول يتضح أن معامل الارتباط قبل التصحيح قدر ب (0.75) وبعد التعديل باستخدام معادلة سبيرمان براون قدر ب (0.86) وهو يشير إلى أن معامل الثبات قوي، وهذا يدل على أن مقياس الرفاه النفسي ثابت و صالح للاستخدام في الدراسة الأساسية .

ب- حساب الثبات لأبعاد الرفاه النفسي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ :

للتأكد من ثبات الأداة قمنا بالاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ حيث يعد من أهم مقاييس الاتساق الداخلي، وهو يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس على حدى باستخدام برنامج ال SPSS و الجدول الموالي يوضح ثبات المقياس باستخدام ألفا كرونباخ .

الجدول رقم (4) يوضح ثبات أبعاد مقياس الرفاه النفسي باستخدام ألفا كرونباخ

البعد	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	التحكم في الذات و الأحداث .	04	0.58
02	السعادة في العمل .	05	0.71
03	الاندماج الاجتماعي .	04	0.66
04	تقدير الذات .	04	0.72
05	التوازن العقلي .	04	0.72
06	العلاقات الايجابية مع الآخرين .	04	0.74

ومن خلال الجدول أعلاه نستنتج أن الأداة ثابتة بدرجة مرتفعة وصالحة للتطبيق من خلال القيم الواردة في الجدول السابق وهي قيم مقبولة إحصائياً، ومنه هناك اتساق عالي بين البنود لأبعاد الأداة وبالتالي الأداة تتمتع بثبات مقبول.

4-2-2 / حساب ثبات مقياس الأداء الوظيفي:

أ - حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية :

جدول رقم (5) يوضح معامل الثبات لمقياس الأداء الوظيفي قبل وبعد التعديل

معامل الثبات قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل باستخدام معادلة سبيرمان براون	معامل الارتباط
0.65	0.79	

من خلال الجدول يتضح أن معامل الارتباط قبل التصحيح قدر ب (0.65) وبعد التعديل باستخدام معادلة سبيرمان براون قدر ب (0.79) وهو يشير إلى أن معامل الثبات قوي، وهذا يدل على أن مقياس الأداء الوظيفي ثابت بدرجة مرتفعة وصالح للاستخدام في الدراسة الأساسية.

ب - حساب الثبات عن طريق ألفا كرونباخ :

بعد حساب معدل ثبات المقياس عن طريق ألفا كرونباخ قدرت قيمة الثبات ب 0.84 وهي قيمة عالية، وتشير إلى أن مقياس الأداء الوظيفي ثابت وأن هناك اتساق عالي بين البنود وبالتالي تجانس وثبات الأداة .

جدول رقم (6) يوضح ثبات مقياس الأداء الوظيفي باستخدام ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
20	0.84

5/ حدود الدراسة:

5-1/ الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة الحالية على مستوى الوحدة الثانوية للحماية المدنية - تقرت .

5-2/ الحدود الزمنية : تم إجراء الدراسة الأساسية خلال الموسم الجامعي 2021 / 2022.

5-3/ الحدود البشرية: بلغ حجم عينة الدراسة 90 عامل (عون) من الوحدة الثانوية للحماية المدنية - تقرت.

بعد ما تطرقنا في ما سبق إلى ذكر المنهج المتبع في الدراسة و كل ما يتعلق بالدراسة الاستطلاعية والتأكد من الخصائص السيكمترية للأداة المستخدمة في دراستنا الحالية ومعرفة أنها صادقة وثابتة بدرجة مرتفعة وصلاحيتها للاستخدام, فمن هنا تأتي الدراسة الأساسية بحيث يتم فيها ذكر عينة الدراسة وكيفية اختيارها وأهم خصائصها والأساليب الإحصائية المناسبة والمستعملة في الدراسة الحالية من أجل الوصول إلى نتائج جيدة ودقيقة.

6/ الدراسة الأساسية :

أ- **عينة الدراسة:** هي جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية, وهي تعتبر جزءا من الكل, بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث, فالعينة جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي, ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله. ووحدات العينة قد تكون أشخاصا, كما قد تكون أحياء أو شوارع أو غير ذلك... (عشور وآخرون, 2017, ص 228)

فبالنسبة للمجتمع الكلي الدراسة بلغ (90) عون من الوحدة الثانوية للحماية المدنية – تقرت, وتم أخذ المجتمع ككل عينة للدراسة الأساسية عن طريق الحصر الشامل حيث تم توزيع 90 إستبانة على عينة الدراسة حيث تم إجراء الدراسة الأساسية من 25 أبريل إلى 3 ماي 2021.

ب- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

لقد تضمنت الدراسة متغيرات تصنيفية مختلفة وتتمثل في ثلاثة متغيرات: الحالة الاجتماعية, الأقدمية و متغير الرتبة الوظيفية. ويمكن توضيح خصائص وسمات عينة الدراسة في الجداول التالية:

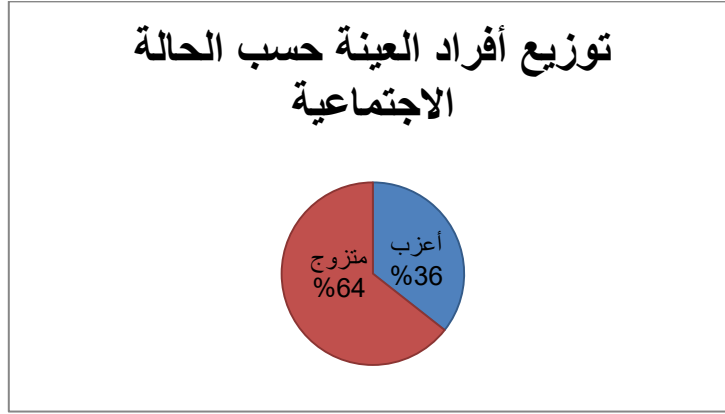
ب-1/ حسب متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية .

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
35.6 %	32	أعزب
64.4 %	58	متزوج
100 %	90	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد المتزوجين أكبر من عدد العزاب حيث بلغ عددهم 58 عامل من الحماية المدنية ما يقارب نسبة 64.4 % من المجموع الكلي مقارنة بعدد العازبين الذين قدر عددهم ب 32 عامل و بنسبة 35.6 % .

الشكل رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية



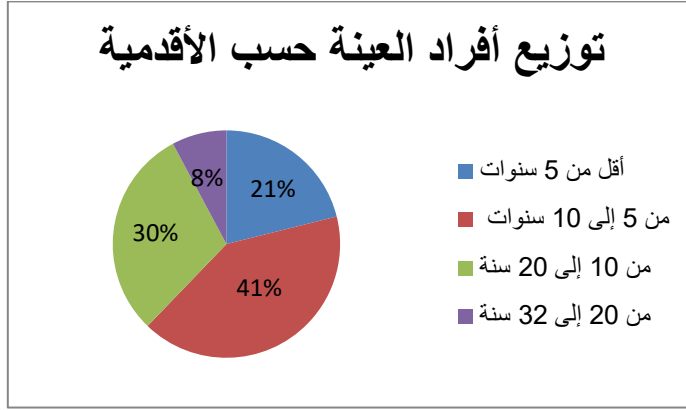
ب-2/ حسب متغير الأقدمية:

الجدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل .

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	19	21.1 %
من 5 إلى 10 سنوات	37	41.1 %
من 10 إلى 20 سنة	27	30 %
من 20 إلى 32 سنة	7	7.8 %
المجموع	90	100 %

من خلال الجدول السابق يظهر لنا أن أكبر عدد للعمال الذين لديهم أقدمية من 5 إلى 10 سنوات المقدر عددهم بـ 37 ونسبة 41.11%، ثم يليه في المرتبة الثانية العمال الذين لديهم أقدمية من 10 إلى 20 سنة والبالغ عددهم 27 عامل ونسبة 30% من المجموع الكلي، وفي المرتبة الثالثة احتلها العمال الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات عمل وعددهم 19 ونسبة 21.11%، وفي الأخير يأتي العمال الذين لديهم أقدمية من 20 إلى 32 سنة عمل و البالغ عددهم 7 عمال وتقدر نسبتهم 7.8% من المجموع الكلي للعمال في الوحدة الثانوية لعمال الحماية المدنية بمدينة تقرت.

الشكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الأقدمية



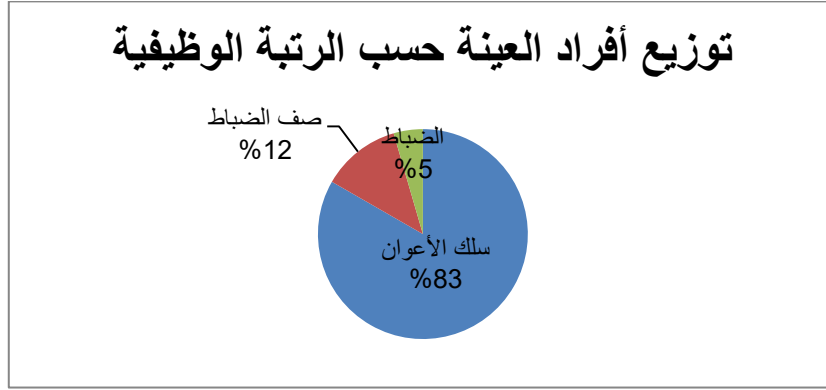
ب-3/ حسب متغير الرتبة الوظيفية:

الجدول رقم (9) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية .

النسبة %	التكرار	الرتبة
83.3 %	75	سلك الأعوان (عون, عريف)
12.2 %	11	صف الضباط (رقيب, مساعد)
4.5 %	4	الضباط (ملازم, ملازم أول, رقيب)
100 %	90	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 83.33 % من عينة الدراسة رتبهم الوظيفية سلك الأعوان في الحماية المدنية والمقدر عددهم 75 عون من المجموع الكلي (90), وأن نسبة 12.22 % من عينة الدراسة يشغلون رتبة صف الضباط وقدر عددهم ب 11 (رقيب و مساعد), أما ما يقدر بنسبة 4.45 % يشغلون رتبة ضابط وعددهم 4 من مجموع عينة الدراسة الحالية .

الشكل رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الرتبة الوظيفية



7/ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تتميز جل البحوث العلمية باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والتي تناسب موضوع الدراسة وذلك من أجل التوصل إلى معطيات كمية تساعد الباحث في قياس الخصائص السيكومترية (الصدق و الثبات) لأداة الدراسة واختبار الفرضيات المطروحة، ولعرض وتحليل وتفسير ومعالجة نتائج الدراسة الأساسية تم الاعتماد على برنامج SPSS في ذلك، وتتمثل هذه الأساليب الإحصائية في ما يلي:

- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.
- المقارنة الطرفية.
- معامل الارتباط سبيرمان براون.
- معادلة ألفا كرونباخ.
- معامل الارتباط بيرسون.
- اختبار T-Test لدراسة الفروق.
- تحليل التباين الأحادي ANOVA .
- الجذر التربيعي لحساب الصدق الذاتي لأداة الدراسة.
- المتوسط المرجح لحساب مستوى الرفاه النفسي والأداء الوظيفي.

تعقيب على ما سبق :

تم التطرق في هذا الفصل إلى المنهج المتبع والمناسب للدراسة الحالية ألا وهو المنهج الوصفي العلائقي, وإلى كل ما يتعلق بإجراءات الدراسة الاستطلاعية: عينة الدراسة الاستطلاعية, الأداة المعتمد عليها لجمع المعلومات المطلوبة, خصائصها السيكومترية (الصدق والثبات), حدود الدراسة, مروراً إلى الدراسة الأساسية وإجراءات تطبيقها من حيث المجتمع الأصلي وعينة الدراسة الأساسية التي بلغت 90 عمال في الوحدة الثانوية للحماية المدنية, والتي تم اختيارها عن طريق الحصر الشامل, بالإضافة إلى ذكر مواصفات وخصائص عينة الدراسة الأساسية من حيث: الحالة الاجتماعية (أعزب/متزوج), الأقدمية (أقل من 5 سنوات/ من 5 إلى 10 سنوات/ من 10 إلى 20 سنة/ من 20 إلى 32 سنة), الرتبة الوظيفية (سلك الأعوان/ صف الضباط/ الضباط). وبعد هذا تطرقنا إلى ذكر الأساليب الإحصائية المناسبة والمعتمد عليها في دراستنا الحالية لمعالجة النتائج التي سوف نعرضها في الفصل التالي.

الفصل الخامس

عرض وتحليل وتفسير النتائج

تمهيد.

- 1/ عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول.
 - 2/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى.
 - 3/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية.
 - 4/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.
 - 5/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة.
 - 6/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الخامسة.
 - 7/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية السادسة.
 - 8/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية السابعة.
- تعقيب على ما سبق.

تمهيد :

بعد ما تطرقنا في الفصل السابق الذي يعتبر أحد أهم خطوات البحث العلمي ألا وهو الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج التي سنتطرق إليها في هذا الفصل بالتفصيل, حيث سنقوم بعرض وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها على ضوء ما تقدم في الدراسات السابقة وما جاء في الإطار النظري للدراسة.

1/ عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول:

ينص التساؤل على ما يلي: ما مستوى الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تڤرت؟ وللإجابة على ذلك قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مقياس الرفاه النفسي فتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرفاه النفسي وأبعاده

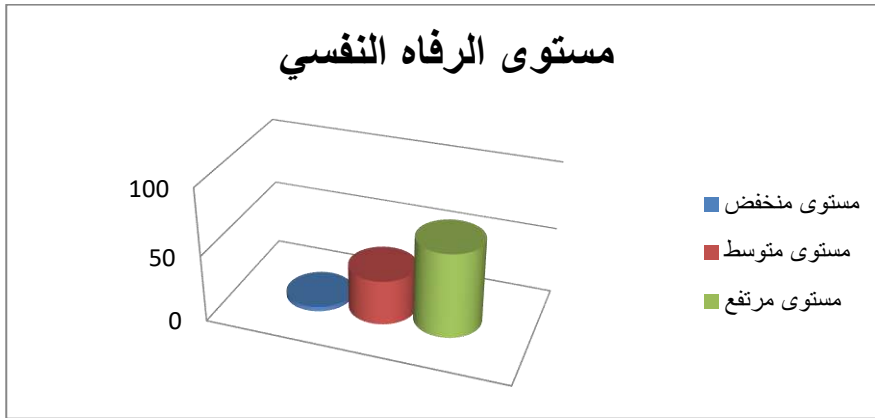
الأبعاد	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1- التحكم في الذات والأحداث.	12	14.48	3.06
2- السعادة في العمل.	15	19.00	4.11
3- الاندماج الاجتماعي.	12	14.48	3.50
4- تقدير الذات.	12	15.75	3.32
5- التوازن العقلي.	12	15.17	3.30
6- العلاقات الإيجابية مع الآخرين.	12	14.94	3.50
الدرجة الكلية لمستوى الرفاه النفسي	75	94.04	16.24

نلاحظ من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لبعده التحكم في الذات والأحداث قدر ب (14.48) بانحراف معياري مساوي ل (3.06) وهو مستوى مرتفع مقارنة بالمتوسط النظري (12), أما المتوسط الحسابي لبعده السعادة في العمل قدر ب (19.00) وبانحراف معياري مساوي ل (4.11) وهو مرتفع جدا مقارنة بالمتوسط النظري (15), فيما قدر المتوسط الحسابي لبعده الاندماج الاجتماعي ب (14.48) وبانحراف معياري (3.50) وهو مرتفع مقارنة بالمتوسط النظري (12), ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعده تقدير الذات المقدر ب (15.75) بانحراف معياري (3.32) أكبر من المتوسط النظري المقدر ب (12), وكذلك قدر المتوسط الحسابي لبعده التوازن العقلي ب (15.17) بانحراف معياري مساوي ل (3.30) وهو أكبر من المتوسط النظري المقدر ب (12), ونجد أيضا أن المتوسط الحسابي لبعده العلاقات الاجتماعية مع الآخرين المقدر ب (14.97) وانحرافه المعياري (3.50) مرتفع مقارنة بالمتوسط النظري (12). ومن خلال

ملاحظة المتوسط الحسابي العام (الدرجة الكلية) للرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت الذي قدر ب (94.04) وبانحراف معياري 16.24 أنه أكبر من المتوسط النظري المقدر ب (75) وهو يدل على وجود مستوى مرتفع في الرفاه النفسي وفقاً لأبعاد المقياس و فقراته.

وعند حساب مستوى الرفاه النفسي عن طريق المتوسط المرجح توصلنا إلى أن مستوى الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية مرتفع، حيث أن 57 فرد من عينة الدراسة لديهم مستوى مرتفع و30 فرد لديهم مستوى متوسط وأما 3 أفراد الباقية لديهم مستوى منخفض في الرفاه النفسي، ومنه نستنتج أن هناك مستوى مرتفع في الرفاه النفسي لدى عينة الدراسة و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (4) يوضح مستوى الرفاه النفسي لدى عينة الدراسة



وتفسر الطالبة ارتفاع مستوى الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت بأنه ناجم عن الحياة الجيدة التي يعيشونها، وإلى قدرتهم على مواجهة التحديات الوجودية في حياتهم والتغلب عليها بدون عناء نتيجة تمتعهم بصفة التوازن العقلي والعاطفي والهدوء في غالب الأوقات، وتمتعهم بصحة جسدية ونفسية جيدة ومعنويات عالية والقدرة على الاستمتاع بالحياة مع وجود أهداف وطموحات يسعون إلى تحقيقها. ويعكس ارتفاع مستوى الرفاه النفسي لديهم رضاهم على ما يعيشونه وما لديهم من أفكار ومشاعر إيجابية وسعادة في العمل في مقابل غياب للمشاعر و الأفكار السلبية مثل القلق، الإحباط، نقص الثقة في النفس وتقدير الذات،... وهو أيضا ناتج عن تقبلهم لذواتهم كما هي عليه بإيجابياتها وسلبياتها فهذا يساعدهم في تطوير دواتهم ونمو شخصيتهم والقدرة على التفاعل مع الانفعالات ومنه إقامة علاقات اجتماعية ايجابية مع الآخرين بكل سهولة سواء في إطار العمل أو خارجه، رغم ظروف وضغوط العمل والصعاب التي يمرون بها وتوفر كل هذه الصفات لديهم فإنه سوف يتولد لديه شعور مرتفع بالرفاه النفسي مقارنة مع غيرهم. وهذا ما أثبتته دراسة (تاكر، 1998) بأن: "الناس ذوي الرفاه النفسي العالي يتميزون بالميل إلى تفسير الأحداث و خبرات الحياة بصورة أكثر إيجابية لتكون أقل استجابة لردود الفعل السلبية، وهؤلاء الأشخاص لديهم صفات تعزيز الذات بشكل أكبر من الأشخاص الذين لديهم مستوى منخفض من الرفاه النفسي." هذا من جهة.

ومن جهة أخرى يمكن أن نرجع ارتفاع مستوى الرفاه النفسي إلى وجود ظروف وبيئة ومناخ عمل مساعد على تعزيز الصحة النفسية في العمل من خلال توفير كل ما يحتاجه عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت من ظروف مادية ومعنوية وتجهيزات وأدوات العمل، وما تقدمه لهم المنظمة من خدمات اجتماعية فبتوفر كل هذا من المؤكد أن يشعر العامل برفاه نفسي مرتفع، في حين إذا كان هؤلاء العمال يعانون من ظروف عمل صعبة وكانت فيما بينهم علاقات غير جيدة فإنه سوف تتأثر صحتهم النفسية والجسمية في العمل، وتتولد لديهم مشاعر

وأفكار سلبية هذا ما يجعلهم يشعرون بمستوى منخفض في الرفاه النفسي, زيادة على ذلك نجد أن للموارد والمتطلبات التنظيمية والعدالة في العمل تأثير كبير على شعور العامل بالرفاه النفسي, وهذا ما أكدته دراسة (ديميروتى وآخرون, 2001) بأن: "تصور متطلبات العمل سيتنبأ برفاهية نفسية أفضل وأن متطلبات العمل يتم تقييمها بناء على مدى تعقيد المهمة و عبئ العمل (...), وتؤكد دراسة (ناباتشي وكول, 1999) أن: "العدالة التنظيمية المدركة بشكل إيجابي سيؤدي إلى رفاهية أفضل وتقليل الضيق في العمل." ولهذا على المنظمة أن تسعى جاهدة من أجل تعزيز الصحة النفسية في العمل والرفع من مستوى الشعور بالرفاه النفسي لدى عمالها. حيث اتفقت نتائج دراستنا الحالية مع دراسة (الزهراني, والكشكي, 2020): "التي هدفت إلى التعرف على الرفاهية النفسية وعلاقتها بإدارة الذات لدى عينة من الطالبات ذوات الإعاقة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة, حيث توصلت إلى أن مستوى الرفاهية النفسية ومستوى إدارة الذات لدى أفراد العينة مرتفع."

12 عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

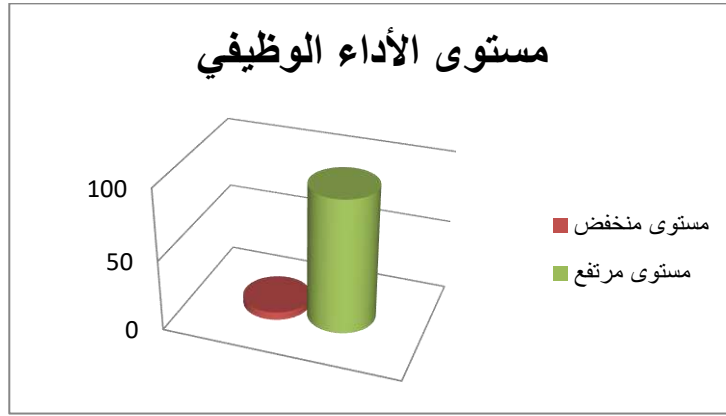
تنص الفرضية (1) على أنه: يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرت. وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي, وتم التحصل على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء الوظيفي.

الأداء الوظيفي	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية لمستوى الأداء الوظيفي.	60	79.27	10.70

أشارت نتائج الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي لمستوى الأداء الوظيفي لعمال الحماية المدنية بمدينة تقرت قد بلغ (79.27) بانحراف معياري (10.70) وهو مرتفع مقارنة بالمتوسط النظري الذي قدر ب (60) وهو مستوى مرتفع, وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة, وتم حسابه أيضا عن طريق المتوسط المرجح و توصلنا إلى نفس النتيجة حيث وجدنا أن 5 أفراد من عينة الدراسة لديهم مستوى منخفض في الأداء الوظيفي وفي المقابل 85 فرد لديهم مستوى مرتفع من مجموع العينة الكلي الذي يقدر ب (90) فرد, و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (5) يوضح مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة



ويمكن تفسير ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة حسب رأي الباحثة على أن: عمال الوحدة الثانوية للحماية المدنية بمدينة تقرت لديهم رغبة كبيرة ودافعية عالية اتجاه العمل ورضا وظيفي عن طبيعة العمل وبيئة العمل وما توفره من اشباعات لحاجاتهم المختلفة وإلى وجود توافق مهني مرتفع بين الفرد والوظيفة، بالإضافة إلى حبهم للوظيفة التي يشغلونها و الدور الكبير الذي يقومون به من خلال تقديم مساعدات لأفراد المجتمع عند الحوادث والحماية من المخاطر والكوارث الطبيعية التي يتعرضون لها في أي وقت، وإلى وجود حماس اتجاه الوظيفة التي يشغلونها و القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفئ المدرب بكل فاعلية خلال فترة زمنية محددة ففاءة الموظف ينتج عنها أداء فعال وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الشخصية. بالإضافة إلى ذلك يمكننا أن نرجع ارتفاع مستوى الأداء لدى عينة الدراسة إلى وجود تناسق وتجانس بين أنشطة العمل وتصميمه المناسب وتطابق مواصفات و قدرات و مهارات و معارف وخبرات والاستعدادات الشخصية للعمال مع المنصب المشغول أي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، كما لا ننسى عامل التدريب و التكوين هو أيضا له تأثير كبير على مستوى الأداء الوظيفي لهم حيث أن العامل غير المدرب على عمل معين أو لديه نقص في التدريب من المؤكد أن يكون أدائه ضعيف مقارنة بغيره.

كما ولا يمكننا أن ننفي دور العوامل الفنية وتأثيرها على أداء العمال بما فيها: أدوات وطرق العمل بالموازاة مع أسلوب الإشراف والتوجيهات التي يقدمها المشرف تعمل على زيادة أداءهم وإنتاجيتهم في العمل، وفي مقابل ذلك نجد أن متطلبات العمل والمهام الصعبة التي يقوم بها عمال الحماية المدنية و المخاطر التي يتعرضون لها مع نقص أو عدم التعاون مع الزملاء له تأثير في تحديد مستوى أدائهم الوظيفي بمرور الوقت. ولهذا من الضروري جدا على المنظمة مراعاة العوامل المؤثرة على أداء عمالها و أخذها بعين الاعتبار والعمل على تحسينه وتطويره بأفضل الطرق. ونجد من الدراسات التي توصلت إلى نفس النتيجة الدراسة التي قام بها (عايد الروقي): حيث هدفت إلى التعرف على الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي لدى ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها، فكان من بين أهم نتائجها وجود مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة."

13/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت. وللتحقق من هذه الفرضية استخدمت الباحثة معامل الارتباط بيرسون لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرين, وجاءت النتائج حسب ما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (12) يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون للدلالة على العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة

الرفاه النفسي			المتغيرين
القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
دال	0.00	0.60	الأداء الوظيفي

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا أنه توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين الرفاه النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت ومعامل ارتباط قدر ب (0.60), ومنه نقبل الفرضية التي تقضي بوجود علاقة دالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة الحالية حيث يتبين لنا أنه كلما زاد مستوى الرفاه النفسي زاد الأداء الوظيفي لديهم والعكس صحيح.

ويمكن أن تفسر الطالبة هذه النتيجة بأن ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي مرتبط بدرجة قوية بشعور العامل بالرفاه النفسي داخل بيئة العمل وما توفره من خصائص مساعدة على ارتياح العامل واستقراره في عمله مثل العدالة التنظيمية وهو ما تؤكد عليه دراسة (ستينرو وولاند, 2007) بأن: "يؤثر الافتقار إلى العدالة في العمل على الأداء في المنظمة عن طريق التسبب في التغيب عن العمل, دوران العمل, والسرقة وفي مستوى الأشخاص وما إلى ذلك, و العدالة في العمل تساهم في رفاهية العمال لأنها تزيد من مشاعر احترام الذات و الفعالية الذاتية.", وكذلك الأجر, فرص الترقية, نظام الحوافز, توفير مناخ تنظيمي مناسب للعمل بالإضافة إلى العلاقات الجيدة مع الآخرين, الشعور بالسعادة في مكان العمل والتمتع بصحة جسمية ولياقة بدنية جيدة وصحة نفسية خالية من الأمراض والاضطرابات النفسية وانخفاض مستوى الضغوط في العمل... فكلها تساهم بالضرورة في رفع مستوى شعور العامل في الحماية المدنية بمدينة تفرت برفاه نفسي عالي وهذا ما يؤثر على درجة أداءه للمهام الموكلة إليه وارتفاع إنتاجيته ولهذا يلعب العمال النفسي دور كبير في التأثير على أداء العامل. والعلاقة بين الرفاه النفسي و الأداء الوظيفي علاقة طردية وجد وطيبة, فزيادة شعور العامل بالرفاه النفسي يصاحبه زيادة في مستوى الأداء الوظيفي والعكس انخفاض مستوى الرفاه النفسي يؤدي حتما إلى انخفاض في الأداء الوظيفي لدى العامل. وهذا ما أكدته دراسة (Boyd, 1997) بأن: "الصحة النفسية والرفاه النفسي مهمان أيضا بسبب نتائجهما, فقد أدرك الباحثون والمديرون ذلك بشكل عام بأنه يمكن أن تؤثر الصحة والعافية على كل من العمال والمنظمات بشكل سلبي, فعلى سبيل المثال العمال الذين يعانون من سوء الصحة والرفاه النفسي في العمل قد تكون إنتاجيتهم أقل ويتخذون قرارات ذات جودة وفعالية أقل, ويكونون أكثر عرضة للتغيب عن العمل."

وكذلك يمكننا أن نقول أنه عندما تكون ثقة العامل بنفسه وبقدراته كبيرة ولديه تقدير عالي لذاته مع سعيه الدائم إلى تحقيقها وله القدرة على مواجهة الصعاب والضغوط المختلفة في العمل فإن هذا سوف يعزز لديه الشعور بالرفاه النفسي وبالتالي زيادة مستوى أداءه وإنتاجيته في العمل، وإذا حدث العكس سوف ينخفض أداءه وتكون هناك نتائج سلبية عليه وعلى المنظمة وفي هذه الحالة لن يستطيع تحقيق لا أهداف المنظمة ولا حتى أهدافه الشخصية وقد يعاقب من طرف المنظمة وربما يدخل في حالة نفسية صعبة نتيجة لما يحدث له. ولهذا من الضروري جدا على منظمة الحماية المدنية أن تولي الاهتمام بعمالها من كل النواحي وتركز أكثر شيء على الناحية النفسية لما لها من تأثير كبير على أداء عمالها وفعاليتهم في إنجاز مهامهم المطلوبة.

4/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وللتعرف على دلالة الفروق وفق الحالة الاجتماعية قامت الباحثة باستخدام اختبار "ت" وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (13) يوضح نتائج اختبار T-Test للفروق في الرفاه النفسي تبعا للحالة الاجتماعية

المتغيرات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
أعزب	32	95.31	17.10	88	0.54	0.58	غير دال
متزوج	58	93.34	15.86				

يتضح من الجدول السابق بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الرفاه النفسي حسب متغير الحالة الاجتماعية (أعزب / متزوج) عند مستوى دلالة 0.05، ومنه نرفض الفرضية التي تنص على وجود فروق في الرفاه النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرت ونقبل بالفرض الصفري الذي ينفي وجود فروق في الرفاه حسب الحالة الاجتماعية لدى عينة الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك حسب الطالبة أن: عمال الوحدة الثانوية للحماية المدنية بمدينة تقرت ليس لديهم فرق في مستوى الرفاه النفسي بين العزاب والمتزوجين وهذا راجع إلى أن كلا من العزاب والمتزوجين لديهم نفس الشعور بالرضا عن الحياة التي يعيشونها ولديهم إتران معرفي وعاطفي وكلاهما يتمتع بصحة نفسية وجسمية عالية، وأن كل من العامل العازب و المتزوج لديه أهداف وطموحات يسعى إلى تحقيقها، بالإضافة إلى وجود تقدير عالي لدواتهم وتقبلهم لها كما هي عليه. كما وقد يعود انعدام الاختلاف في الرفاه النفسي لدى عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية إلى أن لكل من العازب والمتزوج علاقات اجتماعية ايجابية مع الآخرين وأن لديهم اندماج اجتماعي كبير في المجتمع الذي ينتمون إليه مما يساعدهم في الشعور بالسعادة و الراحة النفسية في مكان العمل، وإلى أنهم يعيشون في نفس الظروف ويواجهون نفس الصعاب و التحديات في العمل وبصفة عامة يتشاركون في نفس العوامل والخصائص ولهذا ينعدم الفرق بينهما في شعورهم بالرفاه النفسي.

ويتفق هذا مع توصلت إليه نتائج دراسة (شيخي مريم, 2014): "والتي كانت تهدف إلى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة ومصادر طبيعة العمل عند الأستاذ الجامعي, وأهم ما توصلت إليه هو لا توجد فروق في جودة الحياة حسب الحالة الاجتماعية ما عدا بعد العلاقات و الاستقلالية."

15/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية على أنه: توجد فروق في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرت تعزى لمتغير الأقدمية. وللتعرف على دلالة الفروق في الرفاه النفسي تبعاً للأقدمية قامت الباحثة بمعالجة الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA فتم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (14) يوضح نتائج تحليل التباين في الرفاه النفسي تبعاً لمتغير الأقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	721.98	3	240.66	0.90	0.44	غير دال
داخل المجموعات	22777.84	86	264.85			
المجموع الكلي	23499.82	89	/			

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمته (721.98) وتمثلت درجة الحرية بقيمة (3) ومتوسطها الحسابي (240.66), وأما قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات قدرت ب (22777.84) بدرجة حرية (86) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (264.85), أما قيمة F لكل منهما قدرت ب (0.90) وهي غير دالة إحصائياً حيث $Sig=0.44$ وهي أكبر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية التي تقضي بوجود فروق دالة إحصائياً في الرفاه النفسي حسب الأقدمية, ونقبل الفرض الصفري الذي ينفي وجود فروق في الرفاه النفسي حسب الأقدمية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرت.

تري الطالبة أن سبب عدم وجود فروق في الرفاه النفسي لدى عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل قد يرجع إلى أنهم جميعاً يسعون إلى العيش بسلام وطمأنينة وصحة وراحة نفسية عالية خالية من الضغوط والأمراض النفسية والجسمية سواء بالنسبة للعامل الذي له سنوات عمل أقل في المنظمة أو الذي له 5 أو 10 أو 20 سنة فما أكثر فكلهم لديهم نفس المشاعر ونفس الأفكار, ويسعون إلى تحقيق أهداف محددة مثلاً كإنجاز مشروع أو بناء أسرة أو شراء بيت أو سيارة... كذلك رضاهم الوظيفي اتجاه العمل وبيئة العمل وحتى زملاء العمل (وجود علاقات اجتماعية إيجابية) مع ما يحققه العمل من اشباعات لحاجاتهم المختلفة وما يوفره من فوائد مادية ونفسية واجتماعية بالإضافة إلى تحقيق الاستقلالية وعدم الاعتماد على الآخرين في إنجاز المهام الموكلة إليهم, وتحقيق دواتهم وتطويرها من خلال سنوات الخدمة التي يقضونها في المنظمة, فكل العمال يتقاسمون ويتشاركون في نفس السمات مهما كانت مدة العمل في المؤسسة وكلهم لديهم شعور بالرفاه النفسي.

وتتفق دراستنا الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (مسعودي أحمد, 2016) "التي كان هدفها التعرف على مستوى الارتياح النفسي و الفعالية الذاتية لدى المعلمين, وتمثلت نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الارتياح النفسي و الفعالية الذاتية لدى المعلمين حسب الأقدمية في التعليم.", وكذلك ما أشارت إليه دراسة (شيخي, 2014): "التي هدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة ومصادر طبيعة العمل عند الأستاذ الجامعي, فوجدت أنه لا توجد فروق في جودة الحياة بمجالاتها الستة حسب الأقدمية."

16/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية على أنه: توجد فروق دالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية. وبعد المعالجة الإحصائية للفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) يوضح نتائج تحليل التباين في الرفاه النفسي تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	9.35	2	4.67	0.017	0.98	غير دال
داخل المجموعات	23490.46	87	270.0			
المجموع الكلي	23499.82	89	/			

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمته (9.35) وتمثلت درجة الحرية بقيمة (2) ومتوسطها الحسابي (4.67), وأما قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات قدرت ب (23490.46) بدرجة حرية (87) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (270.0), أما قيمة F لكل منهما قدرت ب (0.017) وهي غير دالة إحصائية حيث Sig=0.98 وهي أكبر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية التي تقضي بوجود فروق دالة إحصائية في الرفاه النفسي حسب الرتبة الوظيفية, ونقبل الفرض الصفري الذي ينفي وجود فروق في الرفاه النفسي حسب الرتبة الوظيفية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت.

يمكننا تفسير ذلك بأنه مهما كانت رتبة العامل في الحماية المدنية سواء في سلك الأعوان أو صف الضباط أو الضباط فإنهم ينتمون إلى نفس محيط العمل ويعيشون نفس الظروف, وكل عامل من أحد الرتب لديه شعور بالرضا عن الحياة والوظيفة التي يشغلها والشعور بالسعادة والراحة النفسية أثناء تأدية واجباته ومسؤولياته و رغبته في أداء هذه الوظيفة الشريفة والعمل الإنساني الذي يقومون به بالرغم من الضغوط والمخاطر التي يتعرضون لها أثناء تأدية واجباتهم وهذا من أجل تقديم الحماية والأمن لأفراد المجتمع والمساعدة في مواجهة مختلف المخاطر والحوادث والكوارث الطبيعية, بالإضافة إلى تمتعهم بصحة نفسية وجسمية عالية ووجود تقدير عالي لذواتهم والقدرة على إقامة علاقات اجتماعية ايجابية مع الآخرين مع السعي إلى تحقيق الذات و الأهداف من خلال الوظيفة التي يشغلونها, فعندما نلاحظ وجود نفس الخصائص والمشاعر والأفكار الايجابية

بينهم فمن المؤكد ألا يكون هناك فرق في مستوى شعورهم بالرفاه النفسي داخل بيئة العمل, ولذلك لم تكن هناك فروق في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت حسب الرتبة الوظيفية.

17 عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية السادسة:

نصت الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وللتحقق من صحة الفرضية قامت الباحثة بمعالجتها إحصائياً باستخدام اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المجموعات وتحصلنا على النتائج المبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار T-Test للفروق في الأداء الوظيفي تبعا للحالة الاجتماعية

المتغيرات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
أعزب	32	78.50	10.26	88	0.51	0.61	غير دال
متزوج	58	79.70	10.99				

يتضح من الجدول أعلاه بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب / متزوج) عند مستوى دلالة 0.05, ومنه نرفض الفرضية التي تنص على وجود فروق في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت ونقبل بالفرض الصفري الذي ينفي وجود فروق في الأداء حسب الحالة الاجتماعية لدى عينة الدراسة.

ترى الطالبة أن سبب عدم وجود اختلاف في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت قد يعود إلى أن كل من العزاب والمتزوجين لديهم نفس البيئة التنظيمية ويمرون بنفس الظروف البيئية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية ويواجهون نفس الصعاب, كما ويتشاركون في نفس أعباء ومهام ومتطلبات العمل وكلا الصنفين يخضع لنفس برنامج التدريب وطريقة عمل موحدة, وكذلك يدل على شعور العامل بالرضا الوظيفي ووجود دافعية عالية ورغبة كبيرة اتجاه العمل بالإضافة إلى القدرة والاستعداد الشخصي للعمل مهما كانت الحالة الاجتماعية, وقد يعود السبب إلى وجود أهداف وطموحات مشتركة بينهما وإلى توفر العدالة التنظيمية في مكان العمل بين الأعزب و المتزوج سواء في المهام أو الأجر أو الترقيات أو الحوافز... فكل هذا يؤدي إلى تساوي الشعور بالرفاه النفسي لدى عينة الدراسة وغياب الفروق في هذا الشعور حسب الحالة الاجتماعية.

حيث تختلف نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (السهي, 2007): "هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي مجلس الشورى السعودي, ومن بين ما توصلت إليه الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين العزاب و المتزوجين لصالح المتزوجين."

وعلى النقيض من نتائج دراستنا الحالية توصلت دراسة (عايد الروقي): "التي هدفت إلى التعرف على الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي لدى ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات

التابعة لها إلى نتيجة تقرر بوجود فروق دالة إحصائية في تحديد مستوى الأداء و الرضا الوظيفي تختلف باختلاف بعض الخصائص الديموغرافية."

18/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية السابعة:

نصت الفرضية على أنه: توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرر تعزى لمتغير الأقدمية. وللتعرف على دلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعا للأقدمية قامت الباحثة بمعالجة الفرضية إحصائيا باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA فتم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (17) يوضح نتائج تحليل التباين في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	52.06	3	17.35	0.14	0.93	غير دال
داخل المجموعات	10141.99	86	117.93			
المجموع الكلي	10194.05	89	/			

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمته (52.06) وتمثلت درجة الحرية بقيمة (3) ومتوسطها الحسابي (17.35)، وأما قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات قدرت ب (10141.99) بدرجة حرية (86) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (117.93)، أما قيمة F لكل منهما قدرت ب (0.14) وهي غير دالة إحصائياً حيث Sig=0.93 وهي أكبر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية التي تقضي بوجود فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي حسب الأقدمية، ونقبل الفرض الصفرى الذي ينفي وجود فروق في الأداء الوظيفي حسب الأقدمية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرر.

يمكننا تفسير ذلك بأن: لا فرق بين العامل المبتدئ الذي له سنوات عمل أقل و الذي له سنوات أكثر في المنظمة من حيث أنهم ينتمون إلى نفس بيئة العمل ويتقاسمون نفس الظروف، وأن كل واحد لديه كفاءة عالية في الأداء ولديهم معارف وقيم واتجاهات مشتركة، ويخضعون لنفس نظام العمل ونفس إجراءات ومتطلبات العمل، بالإضافة إلى وجود دافعية مرتفعة وروح معنوية عالية وعلاقات عمل جيدة فيما بينهم... فكل هذه العوامل تساهم في ارتفاع مستوى الأداء لديهم باختلاف مدة العمل داخل هذه المنظمة، وربما قد تعود هذه النتيجة إلى وجود أهداف وطموحات يسعى إلى تحقيقها عمال الحماية المدنية بمدينة تقرر وإلى إشباع حاجاتهم المادية والنفسية والاجتماعية...

استنتاج عام:

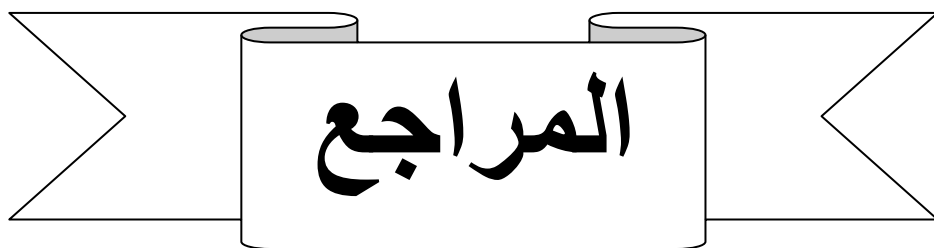
بعد ما تطرقنا في الفصول السابقة إلى الدراسة النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة الحالية والتي تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت, وبعد معالجة البيانات إحصائياً تم التوصل إلى النتائج التالية:

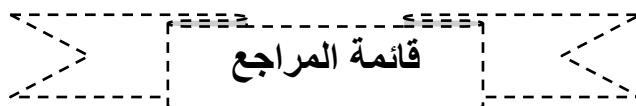
- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت.
- 2- يوجد مستوى مرتفع في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت.
- 3- يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت.
- 4- لا توجد فروق دالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى للحالة الاجتماعية والأقدمية والرتبة الوظيفية.
- 5- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تفرت تعزى للحالة الاجتماعية والأقدمية.

اقتراحات الدراسة:

من خلال موضوع دراستنا الحالية الرفاه النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرت وما جاء في الجانب النظري وما توصلت إليه الدراسة من نتائج يمكننا أن نطرح مجموعة من الاقتراحات المهمة, وهي كالآتي:

- 1- لتعزيز الرفاه النفسي لدى العمال يجب على المنظمة أن تضع مخطط محكم وبرامج متطورة لتحقيق ذلك والتركيز أكثر على الصحة النفسية في العمل.
- 2- الاهتمام بالعمال من جميع النواحي المادية والاجتماعية والنفسية والجسمية وتقديم خدمات اجتماعية لهم.
- 3- التقليل من ضغوط وتحسين بيئة العمل لخلق جو مريح ومساعد في زيادة مستوى الدافعية لهم وبالتالي رفع مستوى أداءهم.
- 4- توفير الأمن والسلامة المهنية داخل مكان العمل وأثناء أداء واجباتهم ومهامهم خارج مكان العمل.
- 5- ولتحقيق الرفاه النفسي يجب غرس روح التفاؤل في النفس وتجنب التفكير السلبي والזائد, الاستمتاع بالحياة والرضا بما هو موجود مع الالتزام بتحقيق الأهداف.
- 6- خلق بيئة صحية خالية من الأمراض والاضطرابات النفسية بين العمال.
- 7- وللزيادة من مستوى الأداء يجب التركيز على نقاط القوة لدى العمال, وما يجب أن يقوم به من مهام .
- 8- توفير الانسجام بين العمال واهتماماتهم والعمل الذي يقومون به في المنظمة.
- 9- تحسين الوظيفة من حيث المهام والمسؤوليات الضرورية يساهم بشكل كبير في رفع مستوى الأداء الوظيفي.





أولا : المراجع باللغة العربية

1/ الكتب :

- 1- إبراهيم مروان عبد المجيد (2000), " أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية " , ط 1, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع, عمان – الأردن.
- 2- العزاوي رحيم يونس كرو (2008), " مقدمة في منهج البحث العلمي " , ط 1, دار دجلة ناشرون وموزعون, عمان – الأردن.
- 3- بدر أحمد (1996), " أصول البحث العلمي و مناهجه " , ط 9, المكتبة الأكاديمية للطباعة والنشر, القاهرة – مصر.
- 4- جيدير ماثيو (ب ت), " منهجية البحث العلمي – دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه " , ترجمة من الفرنسية ملكة أبيض وتنسيق محمد عبد النبي السيد غانم, ب ط.
- 5- عكاشة محمود فتحي (1999), " علم النفس الصناعي " , ب ط, مطبعة الجمهورية, الإسكندرية - مصر.
- 6- عليان ربحي مصطفى (ب ت), " البحث العلمي : أسسه – مناهجه وأساليبه – إجراءاته " , ب ط, بيت الأفكار الدولية, عمان – الأردن.
- 7- عليان ربحي مصطفى وغنيم عثمان محمد (2000), " مناهج وأساليب البحث العلمي – النظرية والتطبيق " , ط 1, دار صفاء للنشر والتوزيع, عمان – الأردن.
- 8- عيشور نادية سعيد وآخرون (2017), " منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية " , ب ط, مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع.
- 9- فليه فاروق عبده وعبد المجيد السيد محمد (2005), " السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية " , ط 1, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان - الأردن.
- 10- كافي مصطفى يوسف (2018), " إدارة الأداء " , ط 1, دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع, عمان- الأردن.
- 11- لانسفورد جنيفير وأنيس بريك وهبة الفرا (2018), " رفاه الطفل في دول الخليج العربي " , ط 1, دار جامعة حمد بن خليفة للنشر, الدوحة – قطر.
- 12- ماهر أحمد (2005), " إدارة الموارد البشرية " , ط 2, الدار الجامعية, الإسكندرية – مصر.

2/ الرسائل العلمية والأطروحات:

- 13- الحربي أحمد بن صالح بن هليل (2003), " الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء – دراسة تطبيقية على المراقبين الجمركيين بجمرك مطار الملك خالد الدولي ", بحث للحصول على درجة الماجستير, قسم العلوم الإدارية, كلية الدراسات العليا, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض.
- 14- الروقي سعد بن معتاد عايد (ب ت), " الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي – دراسة مسحية على ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها ", رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية, كلية الدراسات العليا, أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض.
- 15- السهلي ماجد اللميع حمود (2007), " الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي – دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي ", رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية, تخصص رعاية وصحة نفسية, كلية الدراسات العليا, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض.
- 16- الشريف ريم بنت عمر بن منصور (2013), " دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة ", رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة, كلية الاقتصاد والإدارة, جامعة الملك عبد العزيز, المملكة العربية السعودية.
- 17- العماج حمود بن مطلق (2003), " علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني ", بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية, كلية الدراسات العليا, أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض.
- 18- المانع محمد بن علي (2006), " تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء – دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام ", دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية, كلية الدراسات العليا, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض.
- 19- بوزيدي عطية عصام (2020), " بناء نموذج تنبؤي للصحة النفسية في العمل لدى الأساتذة العاملين في المؤسسات التربوية ", أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث تخصص علم النفس عمل وتنظيم, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة.
- 20- بو العيش إبتسام (2014), " التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي – دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية " مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, جامعة جيجل, جيجل.
- 21- بوزفاق عبد المطلب وطارق بلعيد (2018), " أثر الاتصال غير رسمي على أداء العاملين – دراسة ميدانية بمؤسسة أشغال الكهرباء – كهريف المديرية الجهوية للجنوب الشرقي – تقرت ", مذكرة لنيل شهادة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية (غير منشورة), المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني الأمير عبد القادر, تقرت.

- 22- بن صافي عبد الرحمن (2017), " دراسة تقييمية لطرق تقدير صدق وثبات أدوات جمع المعطيات في أطروحات دكتوراه علم النفس وعلوم التربية بجامعة الجزائر 2 ", أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس, كلية العلوم الاجتماعية, جامعة عبد الحميد بن باديس, الجزائر.
- 23- خوري نسرين (2019), " الرفاه النفسي لدى مرتفعي ومنخفضي الشعور بالوحدة النفسية من المتقاعدین المصابین بارتفاع ضغط الدم ", أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في فرع علم النفس تخصص علم النفس الصحة, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة محمد لمين دباغين سطيف-2, سطيف.
- 24- رضا حاتم علي حسن (2003), " الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي – دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ", متطلب لنيل درجة الماجستير, كلية الدراسات العليا, أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية, الرياض.
- 25- زيني فريدة (2013), " الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي – دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس, الجزائر, المغرب ", أطروحة مقدمة للحصول على شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية, جامعة حسبية بن بو علي, الشلف.
- 26- شيخي مريم (2014), " طبيعة العمل وعلاقته بجودة الحياة – دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات لدى الأستاذ الجامعي ", مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص الانتقاء والتوجيه, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة أبي بكر بلقايد, تلمسان- الجزائر.
- 27- عماري كوثر وعبد الجواد كوثر (2018), " الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي – دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل المجاهد خليل عبد الوهاب – تقرت ", مذكرة تخرج لنيل شهادة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية (غير منشورة), المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني الأمير عبد القادر, تقرت.
- 28- فاضل سمية (2016), " الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين – دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية – د. صالح زرداني – عين البيضاء ", مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية, كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية, جامعة العربي بن مهيدي, أم البواقي.
- 29- فرطاس حمزة (2017), " العدالة التنظيمية وعلاقتها بالصحة النفسية – دراسة ميدانية مطبقة على معلمي الطور الابتدائي بمدينة عنابة ", أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس عمل وتنظيم, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة محمد خيضر, بسكرة.
- 30- مسعودي أحمد (2016), " الارتياح النفسي والفعالية الذاتية لدى المعلمين – دراسة ميدانية من وجهة نظر معلمي المدرسة الابتدائية بولاية مستغانم ", أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التربية, كلية العلوم الاجتماعية, جامعة وهران 02.

- 31- هروم عز الدين (2008), " واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية – دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات – قسنطينة ", مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, جامعة منتوري, قسنطينة.
- 3/ المجلات العلمية والمداخلات:**
- 32- الزعبي مروان طاهر (2009), " جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين ", مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية, المجلد 36, العدد 2, عمادة البحث العلمي, الجامعة الأردنية, ص ص 465 – 479.
- 33- الزهراني أحلام علي أحمد والكشكي مجدة السيد علي (2020), " الرفاهية النفسية وعلاقتها بإدارة الذات لدى عينة من الطالبات ذوات الإعاقة بجامعة الملك عبد العزيز ", مجلة جامعة الملك عبد العزيز, المجلد 28, العدد 14, كلية الآداب والعلوم الإنسانية, المملكة العربية السعودية, ص ص 219 - 244.
- 34- المري سلوى الفهاد (2018), " الخصائص السيكومترية للرفاه النفسي لدى الإناث المصابات بأمراض مزمنة ", المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية, أكتوبر 2018, العدد 5, جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن, الرياض, ص ص 339 – 370.
- 35- بن سميثة العيد (2020), " ممارسة الأنشطة الترويجية الرياضية وعلاقتها بتحقيق الوعي الثقافي الترويجي الرياضي والرفاهية النفسية لدى طلبة الجامعة ", مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية, 11 (04) / 2019 الجزائر, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, ص ص 125 – 134.
- 36- خرنوب فتون (2016), " الرفاهية النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي والتفؤل – دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة كلية التربية في جامعة دمشق ", مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس, المجلد 14, العدد 1, كلية التربية, جامعة دمشق, سورية, ص ص 217 – 242.
- 37- شند سميرة محمد وسلامة سلومة حنان وهيبة حسام إسماعيل (2013), " مقياس الرفاهية النفسية للشباب الجامعي ", مجلة الإرشاد النفسي – مركز الإرشاد النفسي, العدد 36, دار المنظومة الرواد في قواعد المعلومات العربية, مصر, ص ص 673 – 694.
- 38- عبد الجواد أحمد سيد عبد الفتاح وأحمد محمد محمد شعبان (2019), " تحليل المسارات للعلاقة بين الابتكارية والانفعالية وكفاءة المواجهة والرفاهية النفسية لدى معلمي التربية الخاصة ", مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية, العدد 13, الجزء 4, كلية التربية, جامعة الفيوم, ص ص 275 – 363.
- 39- وينج يي تشان وجينيفر سلون وأنيثا تشندرا (2019), " تعزيز رفاه الشباب عبر الصحة والتعليم: رؤى وفرص ", مجلة قطاع بحوث الرفاه الاجتماعي والاقتصادي بمؤسسة راند, العدد 5, مؤسسة قطر, ص ص 1 – 107.

4/ التقارير العلمية والحكومية:

40- أحمد علي داليا (ب ت), "الخصائص السيكومترية لمقياس الرفاهية النفسية للأطفال بين 4 – 6 سنوات", جامعة حلوان, كلية التربية.

41- الشايع أحمد كساب (ب ت), "مقدمة عامة إلى ثبات وصدق الاختبارات النفسية", مقرر علم النفس العيادي (471 نفس), الفصل الدراسي الثاني 37 / 36.

42- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية (18 ماي 2017), "الإطار الاسترشادي للرفاه الوظيفي في الحكومة الاتحادية", الإمارات العربية المتحدة.

43- المذكرة التوجيهية للشبكة العالمية لوكالات التعليم في حالة الطوارئ (الإيني) INEE حول الدعم النفسي الاجتماعي (2018), " تيسير الرفاه النفسي والتعليم الاجتماعي والعاطفي ", الشبكة العالمية لوكالات التعليم في حالة الطوارئ.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

44- Karen Danna & Ricky W . Griffin (1999) , " **Heath and Well-Being in the work place : A Review and Synthesis of the literature** " , Texas A & M University Journal of Management , Vol 25 , N 03 , P 357 – 384 .

45- Murielle N . Ntsame Sima & Pascale Desrumaux & Jean Sébastien Boudrias (2013) , " **Bien- être Psychologique et Motivation autodéterminée chez les enseiants** " , Presser Universitaires de lièg ^^ les cahiers Internationaux de psychologie sociale ^^ , 2013/1 , N 97, P 69 à 87 .

46- Véronique Dagenais – Desmarais (Mars 2010) , " **Du bien – être psychologique au travail : Fondements théoriques , conceptualisation et instrumentation du construit** " , Département de psychologie , Faculté des arts et des sciences , Université de Montréal .



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

التخصص : علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

المستوى : السنة الثانية ماستر.

أخي الفاضل, أختي الفاضلة تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة التخرج المكتملة لنيل شهادة الماستر, نضع بين يديك هذه الاستمارة بغرض جمع المعلومات اللازمة لإتمام دراستنا الحالية, راجين من سيادتكم قراءة العبارات بتأني واختيار الإجابة المناسبة والمطابقة عليك فعلا وبكل صدق وموضوعية, وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة, ونعلمك بأنه ليست هناك إجابة خاطئة وأخرى صحيحة, وأن إجابتك سوف تحظى بالسرية التامة ولن يكون استخدامها إلا في إطار البحث العلمي فقط.

مثال توضحي:

الفقرات	تقريبا أبدا	نادرا	نصف الوقت	في كثير من الأحيان	تقريبا دائما
أعرف كيف أواجه بكل ايجابية الوضعيات الصعبة				x	

بيانات عامة:

1/ الحالة الاجتماعية:

- أعزب. - متزوج.

2/ الأقدمية:

- أقل من 05 سنوات. - من 05 إلى 10 سنوات. - من 10 إلى 20 سنة.

- من 20 إلى 32 سنة.

3/ الرتبة الوظيفية :

- عون - عريف - رقيب - مساعد - ملازم - ملازم أول

- نقيب - رائد - مقدم - عقيد

الفقرات	تقريبا أبدا	نادرا	نصف الوقت	في كثير من الأحيان	تقريبا دائما
1- أعرف كيف أواجه بكل إيجابية الوضعيات الصعبة .					
2- أجد حولا لمشاكلي دون عناء .					
3- أنا في الغالب هادئ و ثابت .					
4- لقد تمكنت من ترتيب الأشياء بوضوح عندما تواجهني وضعيات معقدة .					
5- أشعر بأني في صحة و في لياقة جيدة .					
6- لدي معنويات جيدة .					
7- لدي انطباع بأني حقا أستمتع و أعيش الحياة على أكمل وجه .					
8- أشعر بأني في حالة جيدة مع نفسي , و في سلام مع ذاتي .					
9- أجد الحياة مثيرة , و أردت الاستمتاع بكل لحظة فيها .					
10- أحافظ على ذوق ممارسة هواياتي و نشاطاتي المفضلة خارج عملي .					
11- كنت أستيقظ باكرا , و أنجزت الكثير في عملي .					
12- كنت أشعر بالفضول و الاهتمام لكثير من الأشياء .					
13- لدي أهداف و طموحات .					
14- أشعر بالثقة .					
15- أشعر بأني مفيد .					
16- أشعر بأني محبوب و لدي تقدير .					
17- أنا راض عن انجازاتي , و فخور بنفسي .					
18- أجد عملي مشوقا في الاستفادة من ذلك .					
19- أعمل في اعتدال , مع تفادي الوقوع في المبالغة .					

					20- لدي توازن بين نشاطاتي المهنية و العائلية و الشخصية .
					21- أشعر بأنني متوازن عاطفيا .
					22- أبتسم بسهولة .
					23- أنا مساوي لذاتي , طبيعي في كل الظروف .
					24- أشعر بأن مزاجي جيدا و أستطيع إضحاك زملائي في العمل .
					25- أنا دائم الاستماع لزملائي .

رقم	الفقرات	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
01	التخطيط لأداء العمل .					
02	فعاليتك في العمل (عمل الشيء الصحيح) .					
03	العمل بكفاية (عمل الأشياء بطريقة صحيحة) .					
04	الاعتماد على الذات في إنجاز الأعمال .					
05	المشاركة مع فريق العمل في إنجاز الأعمال الإدارية والواجبات					
06	مدى التقيد بأنظمة العمل في إنجاز الأعمال .					
07	الجهد المبذول في العمل .					
08	إحداث انطباع جيد لدى الرؤساء .					
09	الاهتمام بالمظهر العام .					
10	التعاون مع الزملاء .					
11	تنظيم أعباء العمل اليومي .					
12	الاهتمام بشؤون المرؤوسين .					
13	الالتزام بالمحافظة على أوقات الدوام الرسمي .					
14	إنجاز العمل في الوقت المحدد .					

					15 القدرة على العمل و التكيف في الحالات الطارئة .
					16 القدرة على الحوار و إدارة النقاش .
					17 القدرة على القيام بأعمال إضافية أخرى .
					18 القدرة على القيام بالرقابة .
					19 القدرة على القيام بالتنسيق مع الآخرين .
					20 كيف تقيم أداءك في العمل مقارنة بزملائك في أداء نفس العمل .

شكرا على تعاونكم معنا

الملحق رقم (2): الخصائص السيكومترية لمقياس الرفاه النفسي :

1/ قياس الصدق : - صدق المقارنة الطرفية

Statistiques de groupe					
	VAR00027	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00026	1,00	8	81,1250	10,02051	3,54279
	2,00	8	112,1250	3,60307	1,27388

Test d'échantillons indépendants											
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence		
										Inférieure	Supérieure
VAR00026	Hypothèse de variances égales	6,283	,025	-8,234	14	,000	-31,00000	3,76485	-39,07480	-22,92520	
	Hypothèse de variances inégales			-8,234	8,780	,000	-31,00000	3,76485	-39,54928	-22,45072	

2 / قياس الثبات : - طريقة التجزئة النصفية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,759
		Nombre d'éléments	13 ^a
	Partie 2	Valeur	,826
		Nombre d'éléments	12 ^b
		Nombre total d'éléments	25
		Corrélation entre les sous-échelles	,754
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,860
		Longueur inégale	,860
		Coefficient de Guttman split-half	,860

- حساب معامل الثبات لأبعاد مقياس الرفاه النفسي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

البعد الأول: التحكم في الذات و الأحداث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,589	4

البعد الثاني: السعادة في العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,711	5

البعد الثالث: الاندماج الاجتماعي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,665	4

البعد الرابع: تقدير الذات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,722	4

البعد الخامس: التوازن العقلي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,720	4

البعد السادس: العلاقات الايجابية مع الآخرين

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,748	4

الملحق رقم (3):

الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي :

1/ قياس الصدق : - صدق المقارنة الطرفية

Statistiques de groupe					
	VAR00049	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00048	3,00	8	71,5000	5,78174	2,04416
	4,00	8	91,6250	3,37797	1,19429

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00048	Hypothèse de variances égales	1,624	,223	-8,501	14	,000	-20,12500	2,36747	-25,20272	-15,04728
	Hypothèse de variances inégales			-8,501	11,280	,000	-20,12500	2,36747	-25,32002	-14,92998

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,770
		Nombre d'éléments	10 ^a
	Partie 2	Valeur	,706
		Nombre d'éléments	10 ^b
		Nombre total d'éléments	20
		Corrélation entre les sous-échelles	,655
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,792
		Longueur inégale	,792
		Coefficient de Guttman split-half	,791

- a. Les éléments sont : VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036, VAR00037.
- b. Les éléments sont : VAR00038, VAR00039, VAR00040, VAR00041, VAR00042, VAR00043, VAR00044, VAR00045, VAR00046, VAR00047.

- معادلة ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,840	20

نتائج حساب مستوى الرفاه النفسي :

الملحق رقم (4):

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
VAR00001	90	8.00	20.00	14.4889	3.06207
VAR00002	90	9.00	25.00	19.0000	4.11356
VAR00003	90	5.00	20.00	14.4889	3.50359
VAR00004	90	6.00	20.00	15.7556	3.32613
VAR00005	90	4.00	20.00	15.1778	3.30331
VAR00006	90	5.00	20.00	14.9778	3.50594
VAR00007	90	46.00	119.00	94.0444	16.24940
N valide (liste)	90				

الملحق رقم (5):
نتائج حساب مستوى الأداء الوظيفي :

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
VAR00008	90	45.00	97.00	79.2778	10.70233
N valide (liste)	90				

الملحق رقم (6):
نتائج حساب العلاقة بين الرفاه النفسي و الأداء الوظيفي :

Corrélations			
		VAR00007	VAR00008
VAR00007	Corrélation de Pearson	1	.607**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	90	90
VAR00008	Corrélation de Pearson	.607**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	90	90

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (7) :
نتائج حساب الفروق في الرفاه النفسي حسب الحالة الاجتماعية :

Test T

Statistiques de groupe					
	VAR00009	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00007	1.00	32	95.3125	17.10770	3.02424
	2.00	58	93.3448	15.86517	2.08320

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
VAR00007	Hypothèse de variances égales	.214	.645	.548	88	.585	1.96767	3.59240	-5.17146-	9.10680
	Hypothèse de variances inégales			.536	60.046	.594	1.96767	3.67230	-5.37790-	9.31324

الملحق رقم (8) :

نتائج حساب الفروق في الأداء الوظيفي حسب الحالة الاجتماعية :

Test T

Statistiques de groupe					
	VAR00009	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00008	1.00	32	78.5000	10.26739	1.81504
	2.00	58	79.7069	10.99922	1.44427

Test des échantillons indépendants											
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
										Inférieur	Supérieur
VAR00008	Hypothèse de variances égales	2.157	.145	-.510-	88	.611	-1.20690-	2.36659	-5.91000-	3.49621	
	Hypothèse de variances inégales			-.520-	67.884	.605	-1.20690-	2.31954	-5.83561-	3.42182	

الملحق رقم (9) :

نتائج حساب الفروق في الرفاه النفسي حسب الأقدمية في العمل :

Unidirectionnel

ANOVA					
VAR00007					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	721.982	3	240.661	.909	.440
Intragroupes	22777.840	86	264.859		
Total	23499.822	89			

Coefficients de contraste				
Contraste	VAR00011			
	3.00	4.00	5.00	6.00
1	3	4	5	6

Tests de contraste							
		Contraste	Valeur du contraste	Erreur standard	t	ddl	Sig. (bilatéral)
VAR00007	Suppose l'égalité des variances	1	1718.2769 ^a	42.91602	40.038	86	.000
	Ne suppose pas l'égalité des variances	1	1718.2769 ^a	40.50957	42.417	12.093	.000

a. La somme des coefficients de contraste n'est pas égale à zéro.

الملحق رقم (10) :

نتائج حساب الفروق في الأداء الوظيفي حسب الأقدمية في العمل :

Unidirectionnel

ANOVA					
VAR00008					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	52.065	3	17.355	.147	.931
Intragroupes	10141.991	86	117.930		
Total	10194.056	89			

Coefficients de contraste				
Contraste	VAR00011			
	3.00	4.00	5.00	6.00
1	3	4	5	6

Tests de contraste							
		Contraste	Valeur du contraste	Erreur standard	t	ddl	Sig. (bilatéral)
VAR00008	Suppose l'égalité des variances	1	1431.6318 ^a	28.63682	49.993	86	.000
	Ne suppose pas l'égalité des variances	1	1431.6318 ^a	27.18618	52.660	11.487	.000

a. La somme des coefficients de contraste n'est pas égale à zéro.

الملحق رقم (11):

نتائج حساب الفروق في الرفاه النفسي حسب الرتبة الوظيفية :

Unidirectionnel

ANOVA					
VAR00007					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	9.356	2	4.678	.017	.983
Intragroupes	23490.466	87	270.005		
Total	23499.822	89			

Coefficients de contraste			
Contraste	VAR00010		
	7.00	8.00	9.00
1	7	8	9

Tests de contraste							
		Contraste	Valeur du contraste	Erreur standard	t	ddl	Sig. (bilatéral)
VAR00007	Suppose l'égalité des variances	1	2252.8245 ^a	84.94088	26.522	87	.000
	Ne suppose pas l'égalité des variances	1	2252.8245 ^a	82.26334	27.386	5.783	.000

a. La somme des coefficients de contraste n'est pas égale à zéro.