

جامعة قاصدي مباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم : علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاجتماعية
شعبة: علم النفس
التخصص: عمل وتنظيم
بعنوان:

**الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال
محطات البنزين بمدينة ورقلة**
دراسة مدانية .

تحت إشراف:

- عبد العزيز خميس .

إعداد الطالبتان:

- ريمة غزول .
- مروة غزول .

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/05/12
اللجنة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
الحاج كادي	أ.دكتور	جامعة قاصدي مباح . ورقلة	مناقشا
عبد العزيز خميس	أ.دكتور	جامعة قاصدي مباح . ورقلة	مشرفا
الهادي سرايا	أ.دكتور	جامعة قاصدي مباح . ورقلة	رئيسا

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



إهداء

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في اتمام هذا البحث العلمي والذي
الهمنا الصحة والعافية والعزيمة،
فالحمد لله حمدا كثيرا،

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى الاستاذ الدكتور المشرف (خميس
عبد العزيز) على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمه
ساهمت في اطراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة كما نتقدم
بجزيل الشكر الى اعضاء لجنه المناقشة
ولا ننسى تقديم الشكر الجزيل لكل الأساتذة المحترمين والاستاذات
بالجامعه ... ، .

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة...

وها أنا ذا أختتم بحث تخرجي بكل هممة ونشاط.

وأمتن لكل من كان له فضل في مسيرتي، وساعدني ولو باليسير،

"الأبوين" والأهل والأصدقاء..

وإلى من أنسني في دراستي وشاركني همومي ، تذكارا وتقدير رفيقة

الدرب "خطيبي"

ريمّة غزول



إهداء

أحمد الله عز وجل على اتمام هذا البحث إلى كل ما وهبني كل ما
أملك حتى أحقق له آماله إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام
لنيل المبتغي .

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان والى التي صبرت على
كل شيء وكانت دعاء لي بالتوفيق تتبعني خطوة خطوة اليها أهدي
هذا العمل المتواضع

كما

أهدي ثمرة جهدي لأساتذتنا في قسم علم النفس والى كل من
يؤمن أن بذور النجاح التغيير هي ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في
أشياء أخرى

مرودة غزول



شكر و عرفان

إن الله نحمده ونشكره كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه ، نشكره ونحمده حمدا كثيرا مباركا فيه على جزيل عطائه وعلى كل ما أنعم عليه به وفضله علينا أن وفقنا لإتمام هذا الحث ، ونسأله تعالى أن ينفع به راجين منه عز وجل التوفيق والسداد في مشوارنا البحثي .

من هذا المنبر نقدم بالشكر الجزيل و التقدم والعرفان الى كل من كان له الفضل ، سببا فيما وصلنا إليه نخص بالذكر الأستاذ المشرف خميس عبد العزيز الذي مذلنا يد العون بتوجيهاته ونصائحه القيمة ، وساهم في تدليل الصعوبات طيله انجاز هذا البحث ، كما يسعدنا أن نشكر جميع أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وخاصة أساتذة علم النفس وعلم النفس العمل والتنظيم وعلوم التربية .

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشطر والإمتان إلى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة على حسن الإستقبال ومد العون لنا .

ريمة و مروة

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة ولقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

حيث صيغت فرضيات الدراسة بالشكل الآتي :

- توجد علاقة بين الامن النفسي والاداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

وللتأكد من صحت الفرضيات قمنا بتطبيق أداتين للدراسة أحدها خاصة بالأمن النفسي ل (**فهد الدليم ، فاروق عبد السلام** حسب دراسة "**سعد عبد الاوي** " تم الاحتفاظ ب41 فقرة في البداية تم عرض الاستبيان على المحكمين وتم انقاص بعض البنود لي يصل الى 55 بند والذي طبق في الدراسة الاستطلاعية ، وبعد التطرق للخصائص السيكومترية للمقياس الصدق والثبات تم التأكد من ثبات المقياس بطرق مختلفة فتم حذف بعض الفقرات ليتوصلوا الى 41 بند ومقياس الأداء الوظيفي "**زايد راج المنتصر**" على عينة الدراسة المقدره ب (57) عامل في محطات البنزين بمدينة ورقلة بعد ما تم التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة وملائمتها وصلاحيتها للدراسة الأساسية .

واعتمدنا في المعالجة الإحصائية على الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

مستخدمين الأساليب الإحصائية التالية : *معامل الارتباط بيرسون ، اختبار t تم التوصل الى النتائج التالية :

- توجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة عند مستوى الدلالة (0.01)

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن. عند مستوى الدلالة (0.05)

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. عند مستوى الدلالة (0.05)

وتم تفسير النتائج المتحصل عليها بناء على الدراسات السابقة وكذا الجانب النظري لهذه الدراسة ، وكذا ذكر بعض المتغيرات الشخصية (السن . الحالة الاجتماعية) التي تكون سبب في وجود أو عدم وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لعمال محطات البنزين ، وختمت الدراسة باستنتاج عام وبعض التوصيات والمقترحات .

Abstract

The current study aims to reveal the relationship between psychological security and job performance among petrol station workers in the city of Ouargla. This study reached the following results:

The study hypotheses were formulated as follows:

- There is a relationship between psychological security and job performance among petrol station workers in Ouargla.
- There are no statistically significant differences for psychological security and job performance among petrol station workers in Ouargla due to the age variable.
- There are no statistically significant differences for psychological security and job performance among petrol station workers in Ouargla due to the variable of social status.

Farouk Abdel Salam, according to the study of "Saad Abdel-Awi," 41 items were kept. Abdel-Awi," 41 items were kept. At the beginning, the questionnaire was presented to the arbitrators, and some items were reduced to 55 items, which was applied in the exploratory study. So some paragraphs were deleted to reach 41 items and the measure of job performance "Zayed Raj Al-Muntasir" on the study sample estimated at (57) workers in petrol stations in the city of Ouargla, after the psychometric characteristics of the tool and its suitability and suitability for the basic study were ascertained.

In the statistical treatment, we relied on the statistical calendar for the social sciences (SPSS) using the following statistical methods: * Pearson correlation coefficient, t-test The following results were reached:

In the statistical treatment, we relied on the statistical calendar for the social sciences (SPSS) using the following statistical methods: * Pearson correlation coefficient, t-test The following results were reached:

- There is a relationship between psychological security and job performance among petrol station workers in Ouargla
- There are statistically significant differences in psychological security and job performance among petrol station workers in the city of Ouargla due to the age variable.
- There are statistically significant differences in psychological security and job performance among petrol station workers in Ouargla, due to the variable of social status.

The results obtained were interpreted based on previous studies as well as the theoretical aspect of this study, as well as mentioning some personal variables (age, marital status) that are the reason for the existence or absence of a relationship between psychological anxiety and job performance for what about petrol stations, and the study concluded with a general conclusion and some recommendations. and suggestions

فهرس المحتويات

I.....	إهداء
II.....	إهداء
III.....	شكر وعرهان
IV.....	ملخص الدراسة
X.....	قائمة الجداول
XI.....	قائمة الأشكال :
XI.....	قائمة الملاحق :
أ.....	مقدمة
ب.....	مقدمة الدراسة

الجانف النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

3.....	اشكالية الدراسة
7.....	تساؤلات الدراسة :
7.....	فرضيات الدراسة :
7.....	أهداف الدراسة :
8.....	أهمية الدراسة:

8.....الأهمية النظرية:

9.....التعريف الإجرائي:

الفصل الثاني: الأمن النفسي

11 تمهيد

11 مفهوم الأمن النفسي:

12 الأمن النفسي في القرآن الكريم :

13 خصائص الأمن النفسي:

14 أهمية الأمن النفسي:

14 أهداف الأمن النفسي:

15 مكونات الأمن النفسي:

16 وسائل تحقيق الأمن النفسي:

17 مهددات الأمن النفسي:

18 النظريات المفسر للأمن النفسي :

23 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

25 تمهيد:

25 مفهوم الأداء :

26 مفهوم الأداء الوظيفي :

27 أهمية الأداء الوظيفي :

28	محددات الأداء الوظيفي :
28	العوامل المؤثرة في الأداء :
29	عناصر الأداء الوظيفي :
29	طرق قياس أداء الموظفين :
31	خلاصة الفصل:

الجانب الميداني

الفصل الرابع: إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية

34	تمهيد
34	منهج الدراسة:
35	مجتمع الدراسة :
35	التعريف بالمؤسسة :
36	الدراسة الاستطلاعية :
36	الهدف من الدراسة الاستطلاعية :
37	حدود الدراسة:
37	وصف عينة الدراسة الإستطلاعية :
38	وصف الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية :
38	1 - مقياس الأمن النفسي:
39	الخصائص السيكومترية لمقياس الأمن النفسي:
39	1. الصدق
40	2 - ثبات الاستبيان
41	مقياس الأداء الوظيفي:

42	الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي:.....
42	1 - الصدق.....
43	2- ثبات الاستبيان.....
44	العينة الأساسية :.....
44	وصف عينة الدراسة الأساسية :.....
46	وصف خصائص عينة الدراسة الأساسية :
47	إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية :
47	الأساليب الإحصائية المستخدمة :.....
49	خلاصة الفصل :.....

الفصل الخامس: عرض و تحليل نتائج الدراسة

51	تمهيد :
51	1). عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:
52	2). عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:.....
53	3). عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:.....
54	4). عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة:.....
56	5). عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة :
58	خلاصة الفصل :.....

الفصل السادس: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

60	تمهيد:
60	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى :

63	مناقشة وتفسر نتائج الفرضية الثانية :
64	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :
66	مناقشة وتفسر الفرضية الرابعة :
68	مناقشة الفرضية الخامسة :
70	الاستنتاج العام :
71	التوصيات والمقترحات:
72	قائمة المصادر والمراجع
79	الملاحق

قائمة الجداول

37	الجدول رقم 1 يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية
40	الجدول رقم 2 يوضح نتائج حساب صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأمن النفسي
41	الجدول رقم 3 توضيح الثبات بقيمة معامل Cronbach's Alpha لمقياس الأمن النفسي :
41	الجدول رقم 4 يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لمقياس الأمن النفسي
42	الجدول رقم 5 يوضح نتائج حساب صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء الوظيفي
43	الجدول رقم 6 يوضح الثبات بقيمة معامل Cronbach's Alpha لمقياس الأداء الوظيفي
43	الجدول رقم 7 يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لمقياس الأداء الوظيفي
44	الجدول رقم 8 يوضح تمثيل المجتمع الأصلي للدراسة
45	الجدول رقم 9 يوضح تمثيل عينة الدراسة
46	الجدول رقم 10 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن
46	الجدول رقم 11 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول رقم 12 يمثل نتائج معامل الارتباط "برسون" لدراسة العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي	51
الجدول رقم 13 يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الأمن النفسي تبعا لمتغير السن	52
الجدول رقم 14 يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الأمن النفسي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	53
الجدول رقم 15 يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير السن	55
الجدول رقم 16 يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	56

قائمة الأشكال :

الشكل رقم 1 هرم ماسلو للحاجات	22
الشكل رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن للأمن النفسي	53
الشكل رقم 3 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية للأمن النفسي	54
الشكل رقم 4 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن للأداء الوظيفي	55
الشكل رقم 5 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية للأداء الوظيفي	57

قائمة الملاحق :

الملحق رقم 1 مقياس الأمن النفسي	80
الملحق رقم 2 مقياس الأداء الوظيفي	82
الملحق رقم 3 مخرجات برنامج spss:	84

مقدمة

مقدمة الدراسة

يشهد العالم اليوم تغيرات متلاحقة في شتى نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية مما أبرز عديد من ضغوط الحياة على الأشخاص سواء كانت ضغوط اجتماعية أو اقتصادية أو ضغوط في مجال العمل أو غيرها من الضغوط تتعكس في مجملها على هؤلاء الأشخاص . والصراعات الداخلية بين الفرد ونفسه وبين الفرد والآخرين وغيرها من المظاهر التي تدل في مجملها على انخفاض معدل الإحساس بالأمن النفسي لدى أولئك الأشخاص.

ويعد الشعور بالأمن النفسي من المطالب الأساسية لجميع الأشخاص في كل فئات المجتمع باختلاف خصائصهم حيث لا يمكن فهم حاجات الفرد بمعزل عن شعوره بالأمن النفسي. فالكثير من المطالب الأخرى تأخذ أهميتها وتبرز عند تحقيق المطلب الأساسي لأشخاص المتمثل في الأمن النفسي ولعل ما يؤكد هذا هو بروز الحاجة إلى الأمن كإحدى الحاجات الإنسانية الأساسية حيث جاءت في المرتبة الثانية بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية في النموذج الهرمي للحاجات الإنسانية عند "ماسلو" وهو ما يؤكد أهمية الأمن النفسي لذا الأفراد وتأثيره على حياتهم. في حين أن عدم شعور الفرد بالأمن النفسي يؤدي الى شعوره بالضيق مما يؤثر على أدائه الوظيفي وثقته بنفسه وقدرته لدى يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف الموجودة في المنظمات بكفاءة وفعالية.

ويعد الأمن النفسي من الحاجات الهامة لبناء الشخصية الإنسانية حيث بدوره تمتد من الطفولة وتستمر حتى الشيخوخة عبر مراحل العمرية المختلفة، وأمن المرء يصبح مهددا إذا يتعرض إلى ضغوط نفسية واجتماعية لا طاقة له بها في أي مرحلة من تلك المراحل (محمد جبر 39. ص 80)

ويؤكد الفكري والجوهري على الشعور بالأمن النفسي مصدره الإيمان والذي يعد المعيار الوحيد الثابت الذي لا يتغير بتغير الفرد والزمان والمكان، وان اجتمعت مصائب الدنيا فإنه

لن تعيده عن الشعور بالأمن وستحطم المصائب على صخرة الإيمان، في حين لو اختبر الغير المؤمن بالله بالابتلاء فإنه لا يأس كفرا بحثا عن الأمن في كل مكان فلا يجده ولن يجده. (فكري الجوهري 1982ص.171).

وقد أصبح هدف زيادة مستوى الأمن النفسي للعاملين هدفا أساسيا للمنظمات والحكومات فمن خلاله يمكن تحقيق أهداف التنمية لهذه المؤسسات ولعل هذه المؤسسات تستخدم العديد من الوسائل من أجل تحقيق هدفها المتمثل في رفع مستوى الأمن النفسي لعاملها. فهو ينطوي على مشاعر إيجابية من قبل انخفاض مستوى القلق والخوف المرضي وتبدد مظاهر التهديد والأخطار على مكونات الشخصية من الداخل أو من الخارج مع الإحساس بالطمأنينة و الاستقرار الانفعالي والمادي كما ينطوي على درجات معقولة من القبول والتقبل في العلاقات مع مكونات البيئة النفسية والبشرية ومن ثم أصبح من الضروري دراسة الأمن النفسي للموظفين والسعي من خلال هذه الدراسة الوصول الى وسائل أكثر فعالية لرفع مستوى أداء العاملين خاصة في ظل الظروف و التعقيدات الحياتية التي أصبحت تتطلب وسائل أكثر علمية بسبب تعقد المشكلات النفسية للموظفين نتيجة تأثرها بعوامل داخلية وخارجية متشابكة يصعب على المنظمات التحكم فيها أو معالجتها .

إذ يشكل الأداء الوظيفي أهمية كبيرة في جميع أجهزة ومؤسسات الدولة وذلك لارتباطه بعدة عوامل مثل التنظيم الإداري والهيكل التنظيمية ودراسة الإجراءات والعمل على تبسيطها من خلال تدريب القوى العاملة من أجل تحسين أدائهم، فيعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير المستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة والعالم أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات والمنظمات.

وهذا التطور ما تبعه من تطور سريع ومستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية وعواقبها على النواحي النفسية للأفراد اذ يعتبر الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام وتنظيم بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول لأهداف الموجودة في المنظمات بكفاءة عالية.

ويرتبط الأداء الوظيفي بسلوك الفرد وسلوك المنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل المنظمات باعتبارها الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة على المستوى الفرد والمنظمة والدولة فهو تفاعل بين جهد الموظف وقدراته داخل بيئة العمل

وعليه فإن التغيرات الكبيرة التي شهدتها الحصر الحالي فرضت جملة من التحديات، تتعلق بضرورة تطوير الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة ومؤسسة محطات البنزين بولاية ورقلة خاصة لأنه يسهم في تحقيق الأهداف المرسومة، والتي من بينها الاهتمام بالعامل وتهيئته علميا وعمليا اضافة الى توفير ظروف العمل المناسبة التي تمكنه من ابراز قدراته ومهاراته العملة في أداء وظيفته على أكمل وجه لدى يشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية في أي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية. وعلى اعتبار ان الأداء الوظيفي هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل أسند إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص للقيام به وبهذا يعتبر الأداء عنصر مهم يجسد أفعال وأنشطة الفرد في مهامه إما بدرجة عالية أو بدرجة متوسطة وتتحكم فيه ظروف معينة فيها الأمن النفسي المجسد لموضوع هذه الدراسة.

اذ تعتبر محطات البنزين من المنشآت الهامة والتي تكتسب أهمية بالغة في اقامتها داخل المدن لما قد تنطوي عليه خدماتها من خطورة محتملة في حالة غياب أحد عناصر السلامة المطلوبة في تلك المحطات وتطبيق معايير السلامة للعاملين فيها ولما كانت محطات البنزين تحتوي على خزانات لذلك يطلب الحذر على الفرد في التعامل معها.

لذا تطرقنا الى دراسة الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لذا عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة والذي يندرج انجاز هذه المذكرة على النحو التالي:

الفصل الأول : يتضمن موضوع البحث وذلك من خلال التعرض الى مشكلة الدراسة.

تساؤلات الدراسة .،فرضيات الدراسة .وأهداف الدراسة. حدود الدراسة. المفهوم الاجرائي لمصطلحات الدراسة.

أما الفصل الثاني: وهو الذي تم عرض فيه الى الأدب النظري المتعلق بموضوع

الدراسة:

الجانب الأول: تحدثنا في عن مفهوم الأمن النفسي، الأمن النفسي في القرآن الكريم، خصائص الأمن النفسي، وأهمية الأمن النفسي، أهداف الأمن النفسي، مكونات الأمن النفسي، مهددات الأمن النفسي، وسائل تحقيق الأمن النفسي النظريات المفسرة للأمن النفسي .

أما الجانب الثالث : تحدثنا عن: مفهوم الأداء، مفهوم الأداء الوظيفي أهمية الأداء الوظيفي محددات الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة على الأداء عناصر الأداء الوظيفي طرق قياس أداء الموظفين

أما الفصل الرابع: تحدثنا عن الجانب الميداني الذي يحتوي على:

إجراءات المنهجية للدراسة، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة الدراسة الاستطلاعية، الهدف من الدراسة الاستطلاعية ، وصف عينة الدراسة الاستطلاعية وصف أداة جمع البيانات في الدراسة الاستطلاعية ، الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة ، الدراسة الأساسية، وصف عينة الدراسة الأساسية ، وصف خصائص عينة الدراسة الأساسية ، إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المتبعة في معالجة البيانات ، وبعد أن تم التأكد من صدق الثبات والأداة في المرحلة السابقة تم تطبيق الدراسة الأساسية وهذا من خلال وصف العينة الأساسية .

الفصل الخامس : تم عرض نتائج الدراسة من خلال عرض جداول متسلسلة بحسب

عرض تساؤلات الدراسة ، وتمت فيه أيضا مناقشة النتائج ما توصلنا إليها في الدراسة .

- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى

- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة

- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة

الفصل السادس : تم مناقشة وتفسير الفرضيات استنادا الى الدراسات السابقة .
وفي النهاية تم عرض الاستنتاج عام و بعض التوصيات و المقترحات ومن ثم تليها
قائمة المصادر والمراجع.

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1. اشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. فرضيات الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. حدود الدراسة
7. التعريف الإجرائي

اشكالية الدراسة

نجاح أي منظمة سواء كانت منظمة عامة تعتمد على العنصر البشري ومستوى أدائه للعمل المنوط بيه وتتوقف هذه الفعالية على مهارات العاملين ورضاهم عن العمل وذلك بتوفير بيئة عمل مشجعة ومحفزة خالية من التوتر والقلق والتهديد والاكتئاب النفسي والتمرد والصراعات الداخلية بين الفرد ونفسه وبين الفرد والآخرين وغيرها ومن الملاحظ أن الاهتمام بالصحة النفسية لأفراد وبناء نفسياتهم السليمة أصبح موضوع عناية من قبل المجتمع بصفة عامة وعلماء النفس بصفة خاصة فالأمن هو شعور وهاجس قديم قدم الانسان فلذلك يعد مفهوم الأمن هو حماية الانسان لنفسه من المخاطر البيئية والبشرية التي تواجهه ، لذلك يحتل الأمن مكانة بارزة لدى العاملين والموظفين فتظهر الحاجة الى الأمن النفسي ، فالإنسان يحتاج الى العيش في سلام عقلي ونفسي والى التحرر من التهديدات والتوتر والقلق والى الشعور بأنه محبوب من زملائه ورؤسائه في العمل ، وتستمد هذه الحاجة من مصادر من بينها سلامة البدن وخلوه من الأمراض والتمتع بالمكانة الاجتماعية والى غير ذلك من الأمور التي تساعد على تحقيق الأمن والاستقرار النفسي مما يتيح الإنتاج والابتكار في كل مجالات العمل .

لذلك يسعى الانسان إلى تحقيق الأمن النفسي له وإن تكون الأجواء التي يعيش فيها متمسة بالود والتآخي والإثارة وهذه الأجواء هي التي تدفع بالفرد لأن يكون إيجابيا ومنجزا ومتفاعلا في حياته اليومية (سهام عريبي زايد)

ومن أسباب المخاوف المتعددة التي تشمل معظم حياة الإنسان هو ضعف الشعور بالأمن النفسي سواء كان ذلك نابعا من ذاته أو من عوامل مادية وبشرية من حوله ، إذ فإن الأمن النفسي يعد عصب الحياة والعنصر الأساسي في شعور الفرد بالطمأنينة ، والذي يساعد بدوره في تحقيقي إنجازات المثمرة والتوافق في مختلف جوانب الحياة الإنسانية. (مجد الميع محمود السهلي)

فيحتل الأمن النفسي أهمية بالغة في القرآن الكريم إذ ورد ذكره في آيات عدة نجد منها :
 " قوله تعالى : (فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ . الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِّنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِّنْ خَوْفٍ)
 "قريش 04". (القرآن الكريم)

إن تحقيق التوازن النفسي لا يعني احتلال نقطة متوسطة بين طرفي ، وإنما يعني الجمع بين مزايا الطرفين دون عيوبها فهو يعتمد على تحقيق التوازن بين جواب النفس الإنسانية ومحاولة التوفيق بين النزعات المتقابلة في الطبيعة البشرية من قلق واطمئنان وتشاؤم وتفاؤل وخضوع وسيطرة.(سهام عريبي زايد نفس المرجع السابق) لدى شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات سريعة نتيجة التكنولوجيا ولم تكن التغيرات التي صاحبت هذا التطور إيجابية كلها ، بل كان له أيضا العديد من السلبيات على الإنسان ، وقد نجم عن ذلك العديد من المشكلات النفسية التي كان من أهم مظاهرها وأكثرها شيوعا القلق والتوتر ويصاحب ذلك انعدام الأمن النفسي لدى الأفراد (العقيلي)

لذلك تعد الإدارة وسيلة فعالة وهامة لتحقيق حياه أفضل للأفراد والجماعات ولقد اتضح أن التقدم في البلدان النامية لا يتم إلا عندما تكون الإدارة قادرة على أن تضع أساس لبناء الصحيح . (مجد الميع محمود السهلي نفس المرجع السابق)

بما أن فاعلية الإدارة مرتبطة بفاعلية قواها العاملة ، وجب مراعات الصحة النفسية للعامل ، الأمن النفسي أحد أهم متطلبات نجاح العمل الفردي والجماعي ، سواء أكان هذا العمل من خلال مشروع معين أو مؤسسة أو نادي أو تجمع أو نشاط .

ولقد اهتم العديد من علماء النفس بدراسة دوافع السلوك الإنساني والتي من بينها دافع الأمن من أشهر هؤلاء هو العالم : "إيراهام ماسلوا" الذي قسم السلوك الإنساني إلى خمس دوافع وجعلها تنتظم في شكل هرمي قاعدته الأساسية هي الحاجات الفسيولوجية ، تليها مباشرة ، الحاجة إلى الأمن ، ثم الحاجة إلى الحب ، والحاجة إلى تقدير الذات ثم الحاجة الى تحقيق الذات ولقد أشار "اركسون " الى الحاجة إلى الأمن هي أول الدوافع النفسية الاجتماعية التي تحرك السلوك الإنساني وتوجهه نحو غايته وإذا اخفق المرء في تحقيق

حاجته الى الأمن فإن ذلك يؤدي إلى عدم القدرة على التحرك والتوجه نحو تحقيق الذات قد يؤدي الى اليأس . (بلقاسم نور الدين)

فالأمن النفسي يزرع في قلب الانسان الأمل الذي يشرح الصدر للعمل ، ويبعث في الإنسان النشاط في روحه ودينه ، ويدفع الكسول إلى الجد وترك الكسل والمجد إلى المداومة على جده ويحفز الناجح في زيادة جهد ليستمر نجاحه وديمومة بقاءه (أمينة بنت مستهيل بن سعيد مشرح الشحري)

ومن هنا تبرز الحاجة الى الأمن النفسي من منطلق أن الفرد في المنظمة يحتاج الى الأمن ورغبة الشعور بالحب والتقدير من قبل زملائه ورؤسائه في العمل وتلك الأمور كلها تساعد على تحقيق الأمن والإستقرار النفسي الذين يؤديان الى الابداع والابتكار في كل مجالات العمل . (بالفار علي)

ونجد أن لموظف لمهامه يرتبط بدرجة كبيرة بالحالة النفسية التي يعيشها فتحسن حالة الموظف النفسية تنعكس إيجابيا على أدائه لمهامه واي ضعف في الحالة النفسية للموظفين تنعكس وبصورة مباشرة وسريعة على الأداء ، ولقد اصبح هدف زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال المنظمات هدفا أساسيا فالمؤسسات تستخدم العديد من الوسائل من أجل تحقيق هدفها المتمثل في رفع مستوى الأداء الوظيفي لعاملها ومن أبرز الوسائل المستخدمة لرفع الأداء وسائل التحفيز وتحسن بيئة العمل وغيرها من الوسائل الأخرى ولكن مع بروز عوامل جديدة في بيئات العمل متمثلة في مظاهر عدم الأمن النفسي وعدم الاطمئنان نتيجة لضغوط الناتجة من متغيرات الحياة ولقد سعت العديد من الدراسات لرفع مستوى الأداء الوظيفي من خلال تركيز اهتمامها على الأمن النفسي للعاملين فالأمن النفسي ينطوي على مشاعر إيجابية من قبل انخفاض مستوى القلق والخوف المرضي وتبدد مظاهر التبدد والأخطار على مكونات الشخصية من الداخل أو من الخارج مع إحساس بالطمأنينة والاستقرار الانفعالي والمادي كما ينطوي على درجات معقولة من القبول والتقبل في العلاقة مع مكونات البيئية النفسية والبشرية (حسين)

وعلى اعتبار أن الأداء الوظيفي هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل أسند إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص للقيام به وبهذا يعتبر الأداء عنصر مهم يجسد أفعال وأنشطة الفرد في مهامه إما بدرجة عالية أو متوسطة وتتحكم فيه ظروف معينة فيها الأمن النفسي .
ومن خلال هذا أصبح من الضروري دراسة الأمن النفسي للموظف والسعي لرفع الأداء الوظيفي من خلال وسائل أكثر فعالية لرفع مستوى الأداء لدى العاملين خاصة في ظل الظروف الحياتية بسبب تعقد المشكلات النفسية وأمام هذا التوجه ، حرص الموظفون على بدل طاقاتهم في وظائفهم ، والمشاركة في الدورات التطويرية لأدائهم على وجه الذي يحقق أهداف الخطط التنموية . إلا أن يكون أدائهم لن يظهر بالصورة المطلوبة إلا بتوافر عوامل أخرى مساعدة أهمها الأمن النفسي . (التل وأبو بكر 1997)

لدى فإن المشاكل التي واجهت الإدارات الجزائرية في مختلف مراحلها منذ الاستقلال أدى إلى إصابتها بمشاكل عديدة كالفساد وغيره من المظاهر السلبية أصبح الإصلاح الإداري ضروري وهذا لزيادة الفاعلية الأداء الوظيفي فقد حرصنا تسليط الضوء في هذه الدراسة و على مراعات جانب أساسي داخل المنظمات الجزائرية وخاصة على عمال محطات البنزين بولاية ورقلة . هي المشاة التي تباع البنزين ومحرك ومواد الشحيم للسيارات في هي تعتبر مهددة للمخاطر ومنها الحرائق فنجد المسبب لهذه المخاطر هو الفرد وخاصة عمال محطات البنزين هو في مقدمة الأولى المهدد بالإصابة بهذه المخاطر داخل المحطة ، ومن أهم الأسباب التي قد تؤدي الى الكوارث في محطات البنزين قد تكون أخطاء ارتكبتها عامل محطات البنزين و قد يكون ارتكبتها وراء عوامل نفسية قد أصابته أو يرجع الى عدم تأدية مهامه بالشكل المطلوب وهو ما يتمحور في الأداء الوظيفي مما جعلنا نلقي أنظارنا على هذه الدراسة . لذا قمنا بتطبيق دراستنا عليه .ويمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي هو : هل هناك علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة؟

تساؤلات الدراسة :

1. هل توجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة ؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟

فرضيات الدراسة :

1. توجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن؟
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟

أهداف الدراسة :

1. نتوقع وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .
2. التأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن؟
3. التأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الأمن النفسي الذي يعود من مفاهيم المحورية في الصحة النفسية ولما للأمن النفسي من تأثير في حياة الأفراد والجماعات وخاصتا داخل المنظمات لما له من تأثير مباشر.

الأهمية النظرية:

توجه الدراسة اهتماما بارزا رئيسيا للتركيز والتطبيق على عمال محطات البنزين بولاية ورقلة وذلك لأهمية الأمن النفسي والأداء الوظيفي ودوره في تحقيق أهداف المنظمة.

كما ساهمت الدراسة الحالية في اثراء الأدب النظري بموضوع الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة. بالأمر الذي قد يفيد الباحثين مستقبلا في هذا المجال إذ يعد التعرف على الأمن النفسي من الدراسات الصحية النفسية التي تحتاج المزيد من الدراسات، وفي هذه الحالة تعد الدراسة إضافة نظرية الى المعرفة والى البحث العلمي كذلك توفير المعلومات الهامة التي يحتاجها الطالب وذلك بتطوير مفاهيمهم حول الموضوع.

فالأهمية العملية: تتمثل في نتيجة ما توصلت اليه نتائج الدراسة ، و تبرز أهمية

العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي في محطات البنزين بمدينة ورقلة باعتباره قطاعا حيويا يمكن أن يؤثر سلبيا على الخدمات المقدمة فنتائج الدراسة تساعد محطات البنزين بمدينة ورقلة من الاستفادة منها ومن التوصيات التي خرجت بها الدراسة يمكن أن تسهم في مساعدة المسؤولين والمهتمين بمحطات البنزين لبيان علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي وبالتالي مساعدة العمال في اتخاذ القرارات التي من شأنها تعود بالمنفعة والتطوير من أجل المحافظة على الموارد البشرية داخل المؤسسة وزيادة كفاءة الأداء ، كما تكمن في توجيه ولفت انتباه المسؤولين لأثر الأمن النفسي والأداء الوظيفي ، بما يكفل نجاح العمل واستمراره ويزيد معدلات الجودة والدقة في العمل واتقانه ، كما يزيد في

وعي الإدارة والموظفين في محطات البنزين بمدينة ورقلة في تحقيق درجة عالية من الالتزام والانضباط والولاء الوظيفي ، وتحقيق نوع من العلاقة المميزة بين العاملين وبين الرؤساء على حد سواء .

التعريف الإجرائي:

الأمن النفسي: هو إحساس عمال محطات البنزين بالاستقرار والتحرر من الخوف والقلق وتحقيق متطلبات العمل لأجل التكيف من طبيعة العمل وملائمته مع الذات ويتحدد ذلك من خلال الدرجة التي يحصل عليها المفحوص في مقياس الأمن النفسي.

الأداء الوظيفي: هو الجهد الذي يقدمه عمال محطات البنزين مقابل عائد محدد ويتحدد ذلك من خلال الدرجة التي يحصل عليها المفحوص في مقياس الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني: الأمن النفسي

تمهيد

1. مفهوم الأمن النفسي
 2. الأمن النفسي في القرآن الكريم
 3. خصائص الأمن النفسي
 4. أهمية الأمن النفسي
 5. أهداف الأمن النفسي
 6. مكونات الأمن النفسي
 7. وسائل تحقيق الأمن النفسي
 8. مهددات الأمن النفسي
 9. النظريات المفسرة للأمن النفسي
- خلاصة الفصل

تمهيد

يتعرض العامل في مجال عمله على العديد من الحواجز التي تعيقه عن القيام بدوره بصورة إيجابية، الشيء الذي يداهم إحساسه بالعجز في تنفيذ ما طلب منه من مهام بالمستوى الذي يتوقعه الآخريين، وهو ما يجعل العلاقة بين العامل وعمله تأخذ منحرجا سلبيا. اذ تمثل الحاجة إلى الأمن النفسي أحد المطالب الأساسية في حياة الإنسان، لذلك يسعى الإنسان إلى تحقيق الأمن النفسي له وأن تكون الأجواء التي يعيش فيها متمسة بالود والتآخي هذه الأجواء هي التي تدفع بالفرد لأن يكون ايجابيا ومنجزا ومتفاعلا في حياته اليومية ومنه أصبحت البحوث والدراسات تهتم بدراسة مشكلة الأمن النفسي لما له من آثار نفسية واجتماعية واقتصادية.

وهو ما سوف نحاول التفصيل فيه من خلال العناصر التالية:

مفهوم الأمن النفسي:

يعد الأمن النفسي من المفاهيم المركبة في علم النفس، ويتداخل في مؤشرات مع المفاهيم الأخرى مثل الطمأنينة والانفعالية والأمن الذاتي والتكيف النفسي والرضا عن الذات، مثلما يتبادل المواقع عندما يكون الحديث عن مستواه في الدراسات النفسية. (علي مسعد 1999، ص: 15)

الأمن النفسي في اللغة: يشير المعنى اللغوي للأمن النفسي إلى الطمأنينة وعدم الخوف فيقال: أمن أمانا وأمانة إذ أطمأن ولم يخف فهو آمن وأمين (أحمد يوسف، ص: 18)

الأمن النفسي في الاصطلاح:

عرف "ماسلو: الأمن النفسي بأنه شعور الفرد بأنه محبوب متقبل من الآخريين له مكانة بينهم، يدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق (داوني، ديراني 1883 ، ص: 51)

الأمن النفسي هو عبارة عن أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض أو التخلص من الخطر وتحقيق الذات والشعور بالأمن النفسي (زهرا 1987، ص: 300)

يعرف محمد نيازي الأمن النفسي بأنه الثقة وهدوء النفس نتيجة الإحساس بعدم الخوف من أي خطر وضرر (محمد نيازي 1968 ، ص : 3)

والأمن النفسي هو الطمأنينة النفسية و الانفعالية ، وهو الأمن الشخصي ، أو أمن كل فرد على حدة ، وحالة يكون فيها إشباع الحاجات مضمونا ، وغير معرض للخطر مثل : (الحاجات الفسيولوجية ، والحاجة الى الأمن والحب والمحبة ، والحاجة الى المكانة والانتماء ، والحاجة الى تقدير الذات) وأحيانا يكون إشباع هذه الحاجات بدون إشباع وأحيانا يحتاج الى السعي وبذل جهد لتحقيقه ، والأمن النفسي مركب من الطمأنينة والذات والتأكد من الانتماء لجماعة آمنة . (زهرا 2002 ، ص : 86)

ويشير "ميلياذ" الى الأمن النفسي يعني شعور الفرد بالراحة والثقة بالنفس والقدرة على تقدير ذاته وتحقيق قدراته وتحسين ابداعاته (fatil.keddy.73/1985)

وتستخلص الباحثان : أن الأمن النفسي هو شعور الفرد بالطمأنينة النفسية وعدم التخوف من المستقبل وأنه شخص محبوب ومقبول من الآخرين وهو في حالة يكون فيها قد اشبع احتياجاته وغير معرضا للخطر .

الأمن النفسي في القرآن الكريم :

ويعتبر القرآن الكريم أساسا لهداية الناس ولدعوتهم الى عقيدة التوحيد ولتعليمهم قيما جديدة وأساليب جديدة من التفكير والحياة وإرشادهم الى السلوك السليم الذي فيه يتم لهم الشعور بالأمن والاستقرار ولقد حقق القرآن الكريم الأمن النفسي للفرد من خلال غرس قيم التوحيد والتوكل والإيمان بالقضاء والقدر خيره وشره والإيمان بالأجل المحتوم والصبر على البلاء وضربه الأمثلة العملية لكل الأمور التي تحقق الأمن والطمأنينة للفرد من خلال تزويده بمحطات راحة سنوية وشهرية ويومية هي العبادات الخالصة . (عبد الله حميد حمدان. السهلي ص 40.41) .

خصائص الأمن النفسي:

تناولت البحوث والدراسات الأمن النفسي من جوانب متعددة وأظهرت نتائج عينة من

تلك البحوث والدراسات أهم خصائص الأمن النفسي على النحو التالي:

– _ يتحدد الأمن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية و أساليبها من تسامح

وعقاب، وتسلم وديمقراطية، وتقبل ورفض، وحب وكراهية، ويرتبط بالتفاعل

الاجتماعي، والخبرات والمواقف الاجتماعية في بيئة آمنة غير مهددة.

– _ يؤثر الأمن النفسي تأثيراً حسناً على التحصيل الدراسي للطلبة، وفي الإنجاز

بصفة عامة

– _ المتعلمون والمتقنون أكثر أمناً من الجهلة والأمية

– _ الآمنون نفسياً أعلى في الابتكار من غير الآمنين

– _ نقص الأمن النفسي يرتبط ارتباطاً موجباً، بالإصرار والتشبث بالرأي والجمود

العقائدي دون مناقشة أو تفكير (إياد محمد نادي اقرع، 2005، ص29، 28).

يتضح : مما سبق أن الخصائص المكونة للأمن النفسي مترابطة وتراكمية تتكون خلال

مراحل حياة الفرد المختلفة فهي عملية نفسية داخلية قابلة للقياس في ضوء ما أنجزه الشخص

لذاته و مجتمعه ، ولنمط الشخصية ومفهوم الذات له التأثير على تكوين الأمن النفسي

لأن شخصية الفرد الحساسة ، فالذي يستطيع أن يقوم حياته بمتغيراتها و مشاكلها

والتأقلم مع الظروف المحدقة به وبين شخص يعد هذه المتغيرات عبئاً على حياته ولا

يستطيع العيش معها ، وكذلك فإن من الخصائص المميزة لمفهوم الأمن النفسي الاجتماعية

وهذا منطقي لأن الشخص يؤثر بالجماعة ويتأثر بها فالتنشئة الاجتماعية أساس في تكوين

شخصية الفرد وخاصة فترة الطفولة المبكرة .

أهمية الأمن النفسي :

- كما أوردها الشريف وتشمل الجوانب لتالية :
- الثبات : و يؤدي الى الاستقرار النفسي فمتى كان مشوشا مضطربا خائفا فإن الثبات بعيدا المنال منه.
- البعد عن اليأس والإحباط وكلاهما مدمران للإنسان والأمن النفسي كفيل بأن يبتعد بالمرء عن هذين المرضين الخطيرين .
- اكتمال الشخصية الإسلامية وهذا الأمر مهم يجعل الفرد مطمأن طموح الأمل كثير التفاؤل يشيع الأمن والاطمأنان حوله
- الثقة الكاملة بمعية الله ونصره واثقا بأن كل شئ بيد الله لم يصيبه أي مكروه الا بإذن الله واثقا من نصره في وقت وزمن . (عبد الله حميد حمدان. السهلي ص 33)
- ويشير "هارث hurt h" إلى أن الإحساس بالراحة والهدوء وراحة البال تأتي في مصاف الأولويات الأولى للإنسان ، وإن كل فرد يحاول الوصول إليها ، ولكن بعض الناس يعتقد ان الوصول للسعادة عن طريق جمع المال والاهتمام بالزينة البدنية واي خصائص ذاتية أخرى ، لكن السعادة الحقيقية هي سعادة الروح ، وسعادة تختلف باختلاف المواقف والظروف بين الفقر والغنى والصحة والمرض (hurt h. malmud e. brodsky. 2002p)

(66)

أهداف الأمن النفسي:

- الإنسان الذي يشعر بالأمن يسعد في عمله وينتج، ويمارس حياته الطبيعية، وتختلف الحاجة إلى الأمن وخدماته من شخص إلى آخر، بالنسبة للفرد والمجتمع والدولة، فبالنسبة للفرد فإن خدمات الأمن هي الضمان لحريته، وبالنسبة للمجتمع، فهي تحافظ على سلامته من العوامل التي تهدد مقوماته التنظيمية، بالنسبة للدولة، فإن الأمن يحافظ على كيانها واستقرار الحال فيربوعها .

ان الأمن النفسي مسؤولية جماعية ومجتمعية تتحقق:

- بإزالة عوامل الخوف من الإجرام والانحراف والشعور بعدم الأمن، يحقق الرغبة الأكيدة في التعاون من أجل تحقيق الوقاية والتخلص من مثل هذه الأحاسيس من خلال تطبيق مضامين الأمن الشامل .
- توعية وتثقيف الجمهور وضمان اطلاعه على الوضعية الأمنية من واقع الإحصائيات والجهود المبذولة وما تم تحقيق من نتائج إيجابية وما تم توفيره من إمكانيات المشاركة للدعم والمؤازرة.
- خلق رادع ذاتي، من خلال تنشئة المواطن وتوعيته على الالتزام بأحكام التشريعات النافذة وتوفير عوامل التحصين الذاتي بجهد متكامل، بدءاً من الأسرة والمدرسة والمسجد والهيئات المجتمعية وغيرها.

أن مهمة الأمن، هي مهمة كل إنسان، وإن المسؤولية عنه مسؤولية جماعية، فرداً كان أم جماعة، هيئة أم سلطة، وينبغي لنا جميعاً أن نكون على استعداد لاستخدامه ومناشدته بكلا الوسائل والسبل حتى نتمكن من إبلاغ الرأي العام على أهميته وإجراءات الوقاية لمنع المشكلات من أن تتفاقم فتتحول إلى صراعات، وبعبارة أخرى يجب علينا أن نوحّد الأمن والسلم في القلوب وفي الثقافات، فخلق ثقافة الأمن هو مهمة الجميع (الدولة، السلطة، الهيئات الاجتماعية، المدرس، المربي،.. وغيرهم). ولم يعد الأمن اتفاقاً بين الأقوياء أو أنه نعمة أسبقها الحق سبحانه وتعالى على بلد سعيد الحظ أو أنه وضع اجتماعي يستطيع كالفرد في أي وقت أن يسهم فيه. (نفس المرجع السابق)

مكونات الأمن النفسي:

يشير "حامد زهران" أن الأمن النفسي مركب من اطمئنان الذات، والثقة في يا الذات، والتأكد من الانتماء إلى جماعة آمنة، ويكون الإنسان الآمن نفس في حالة توازن أو توافق أمني.

وفي نفس المضمون ترى " زينب شقير " إلى أن الأمن النفسي اتجاه مركب من تكوين الفرد ، و الحياة العامة، والحالة المزاجية، و العالقات الاجتماعية ، أن الأمن النفسي يضمن له قدرا من الثبات الانفعالي والتقبل الذاتي واحترام الذات (نفس المرجع السابق).

وسائل تحقيق الأمن النفسي:

هنالك العديد من الوسائل والأساليب التي من خلالها يتحقق الأمن النفسي للفرد في مجتمعه فالبعض يتحقق الأمن النفسي له من خلال عمل دائم يتقاضى فيه اجر معقول يسد حاجاته النفسية والأسرية، وآخر من خلال تأمين صحي، والبعض من خلال بناء بيت وحرية التنقل والسفر والتجارة، والطالب الفلسطيني من خلال تعلمه وتخرجه وتوظيفه ضمن تخصصه وإنشاء بيت ومساعدته ليرتبط بشريكة حياته، وإشباع حاجاته النفسية وتقدير الآخرين له، وتحقيق ذاته . الإنسان مسئول عن تحقيق الأمن لنفسه وفي المجتمع، وذلك عن طريق العديد من الأساليب الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، والتربوية، والنفسية وكل الإجراءات التي تتخذها أجهزة الأمن .

ولتحقيق الأمن النفسي يتعين على الفرد مايلي :

- إشباع الحاجات الأولية للفرد أساساً هاماً في تحقيق الأمن والطمأنينة النفسية، وهذا ما أكدت عليه النظريات النفسية والتصور الإسلامي بحيث وضعتها في المرتبة الأولى من حاجات الإنسان التي لا حياة بدونها.
- الثقة بالنفس والتي تعد من أهم ما يدعم شعور الفرد بالأمن والعكس صحيح فأحد أسباب فقدان الشعور بالأمن والاضطرابات الشخصية هو فقدان الثقة بالنفس.
- تقدير الذات وتطويرها وهو أسلوب يقوم على ان الفرد قدراته، ويعتمد عليها عند الأزمات ،ثم يقوم بتطوير الذات، عن طريق العمل على إكسابها مهارات وخبرات جديدة تعينه على مواجهة الصعوبات التي تتجدد في الحياة.

- العمل على كسب رضا الناس وحبهم ومساندتهم الاجتماعية والعاطفية بحيث يجد من يرجعاً لمساواة في معاملة جميع الأفراد مهما كانت مراكزهم الاجتماعية لأن العدل أساس الأمن.
- الاعتراف بالنقص وعدم الكمال: حيث أن وعي الفرد بعدم بلوغه الكمال يجعله يفهم طبيعة قدراته وضعفها وبالتالي فإنه يقوم باستغلال تلك القدرات الاستغلال المناسب دون القيام بإهدارها من غير فائدة حتى لا يخسرها عندما يكون في أمس الحاجة إليها، ومن هنا فإنه يسعى إلى سد ما لديه من نقائص عن طريق التعاون مع الآخرين، وهذا يشعره بالأمن لأن ذلك يجعله يؤمن بأنه لا يستطيع مواجهة الأخطار وحده دون مساعدة الآخرين والتعاون معهم. (أياد محمد أقرع، ص29).

مهددات الأمن النفسي:

الخطر أو التهديد بالخطر: ان الخطر أو التهديد به يثير الخوف والقلق لدى الفرد بشكل خاص والجماعة بشكل عام، ويجعله أكثر حاجة إلى الشعور بالأمن من جانبه، ومن جانب المسؤولين عن درء هذا الخطر، وكلما زاد الخطر والتهديد، كلما استوجب زيادة تماسك الجماعة لمواجهته (مرجع سابق، ص29).

الأمراض الخطيرة:

يصاب الإنسان بالعديد من الأمراض التي قد يكون سببها متعلق بالوراثة أو العدوى أو بالمؤثرات البيئية المحيطة بالفرد، ومنها السكري والسرطان، وأمراض القلب حيث يصاحبها في كثير من الأحيان توتر وقلق مرتفع و اكتئاب وشعور عام بعدم الأمن (مرجع سابق، ص29).

الإعاقة الجسمية:

حيث نقص الأمن والعصابية تكون أوضح عند المعوقين جسماً منها عند العاديين (مرجع سابق، ص30).

ونستنتج مما سبق ان الأمن النفسي من المفاهيم الأساسية فأى مهدد للأمن النفس فإنه قد يضر على الحالة النفسية بصورة سلبية حيث تنتشر الاضطرابات النفسية مثل القلق والخوف وعدم القدرة على مواجهة المشكلات وقد تؤدي بالشخص الى حالة من الاكتئاب ، وأن انعدام الامن النفسي يؤثر كذلك بصورة سلبية على التمتع بالحياة والشعور بالرضا والسعادة ، ويؤثر انعدامها المؤسسات

النظريات المفسر للأمن النفسي :

اختلفت وجهات النظر للأمن النفسي باختلاف المدارس المختلفة في علم النفس بل وأحيانا وجد الخلاف حتى بين أتباع المدرسة الواحدة ، وفيما يلي عرض لبعض منها :
 نظرية التحليل النفسي: أشار العقيلي 2004 الى نظرية التحليل النفسي التي جاء بها "سيغموند" فرويد تقوم على أن الجهاز النفسي للإنسان مكون من ثلاث أقسام :
 الهو : هو مستودع الغرائز لدى الانسان ويحوي كل ما هو موروث ، وما هو موجود منذ الولادة ، وما هو ثابت في تركيب البدن .

الأنا: وهو جهاز بسيط بين الهو وبين العالم الخارجي يقول فرويد : وتحت تأثير العالم الخارجي الواقعي ، نشأت منظمة خاصة أخذت تعمل كوسيط بين الهو والعالم الخارجي أطلق عليها الأنا .

الأنا الأعلى : وهو جهاز يمثل سلطة الوالدين والمجتمع والمثل العليا في ذلك المجتمع. يرى "فرويد" أن الأنا هو المسؤول عن توفير الأمن النفسي عن ذلك بمحافظته على ذات الفرد من التهديدات الداخلية أو الخارجية ، حيث يقول : " يقوم الأنا بمهمة حفظ الذات ، وهو يقوم بهذه المهمة ، بما يتحدث بالأفعال الخارجية وهو يقوم بهذه المهمة ، فيما يتعلق بالأحداث الخارجية .

يرى "آدلر" أن عدم شعور بالأمن ينشأ عن شعور الفرد بالدونية والتحقير الناتجين عن إحساس بالقصور العضوي أو المعنوي ، مما يدفعه الى القيام بتعويض ذلك ، ببدل المزيد من الجهد الذي قد يكون إيجابيا نافعا للمجتمع ، أو سلبيا كالعنف والتطرف ، وقد أطلق

على هذه الظاهرة (التعويض النفسي الزائد) لذا فقد ارتبط مفهوم الامن النفسي لدى آدلر بقدرة الفرد على تحقيق التكيف و السعادة في ميدان العمل والحب والمجتمع .

النظرية المعرفية :

أما المعرفيون فإنهم يربطون شعور الفرد بالأمن النفسي بالتفكير العقلاني ، بحيث يعتمد كل منهما على الآخر ، فالشخص السوي يعيش حياة نفسية طيبة بفضل طريقة تفكيره العقلانية ومن هؤلاء " ألبرت اليس " و " بولبي " الذين يرون " أن كل موقف نقابله أو نعترض له في حياتنا (مخمير 2003، 616)

يمكن تفسيره تحت ما يطلق عليه النماذج التصورية أو المعرفية Representational or Cognitive models هذه النماذج تشكل صيغة Schema نستقبل بها المعلومات الواردة إلينا من البيئة المحيطة عبر أعضاء الحس ، كما تحدد تصوراتنا عن أنفسنا والعالم الآخرين (نفس المرجع السابق)

نظرية ما سلو :

ويعتبر ابراهام "ماسلو" من أكثر علماء النفس اهتماما بمفهوم الأمن النفسي حيث قدم أفضل اسهاما في هذا المجال من خلال نظريته المتكاملة عن الحاجات الإنسانية ، ولقد بدل "ماسلو" جهودا من أجل الوصول الى تحديد شامل لمفهوم الأمن النفسي من خلال إبراز مؤشرات الأمن النفسي في مستويين مستوى الإحساس بالأمن ومستوى عدم الإحساس بالأمن (على سعد 1999، 18)

وأشار أيضا إلى أن هذا المفهوم يمثل الجانب الانفعالي في الشخصية في سوائها أو مرضها، وأن الاطمئنان النفسي والانتماء والحب عوامل مهمة تقابلها حاجات أساسية عند الفرد ولهذا فإن إشباع هذه الحاجات في السنوات المبكرة من حياة الفرد يؤدي إلى مشاعر الأمن النفسي في أية مرحلة عمرية تالية ، أما عدم الإشباع لهذه الحاجات أو احباطها يؤدي الى أعراض مرضية .

ولذلك فقد انتهى "ماسلو" إلى أن الشعور بالأمن النفسي شعور مركب يتضمن 03 أبعاد أولية و أساسية هي :

- شعور الفرد بأنه محبوب متقبل من الآخرين.
- شعور الفرد بأنه له مكانة بين الآخرين.
- ادراك الفرد أن بيئته صديقة و ودودة غير محبطة ولا يشعر فيها بالخطر والقلق والتهديد (زينب محمود 2005، 3)

• ويرى "ماسلو" أن الأمن النفسي مرادف للصحة النفسية والصحة النفسية كحالة لا تعني غياب الأعراض المرضية فقط ، بل قدرة المرء على مواجهة الاحباطات التي يعترض لها ، أي قدرته على التوافق الذاتي والتكيف الاجتماعي لذلك فقد وضع "ماسلو" أربعة عشر مكونا إيجابيا تحدد مظاهر الصحة النفسية أو تمثل مكونات الأمن النفسي وهي موضحة كالتالي :

- أن يشعر المرء بأنه محبوب ومقبول وأن الناس تعامله بدفء
- أن يشعر المرء بالانتماء والألفة مع محيطه الاجتماعي وأنه ذو مكانة فيه
- أن يشعر المرء بالطمأنينة وانخفاض مستوى القلق والخطر والتهديد
- أن يشعر المرء بأن الحياة سعيدة مليئة بالود والحب والخير
- أن يدرك المرء الآخرين على أنهم طيبون وودودون يحبون الخير
- أن يثق المرء في الآخرين ويتعاطف معهم ويسامحهم ولا يعاديهم
- أن يتفاءل المرء ويتوقع الخير أكثر من التشاؤم وتوقع الشر
- أن يميل المرء نحو السعادة والقبول والرضا والقناعة
- أن يشعر المرء بالهدوء والسكينة والاسترخاء
- أن يكون المرء ثابتا انفعاليا، قليل الصراع والتردد.
- أن يتمركز المرء حول العالم بدلا من التمرکز حول الذات والنزوع نحو

الاجتماعية

- أن يتقبل المرء ذاته ويحترمها من خلال الشعور بالقوة في مواجهة مشكلاته أكثر من مجرد الرغبة في السيطرة
- أن تقل النزاعات العصابية والذهنية عند المرء نسبيا وأن يكون قادر التكيف مع الواقع (إيمان محمد ، 1998 ، 89 ، 85)
- أن توجد لدى المرء اهتمامات إنسانية كالتعاون والشفقة والتعاطف والاهتمام

بالآخرين

وانطلاقا من رؤية "ماسلو" للحاجة إلى الأمن ، والتي وضعها في مرتبة تلي الحاجات الفسيولوجية في تنظيمه الهرمي للحاجات الإنسانية فقد أشار إلى أنها أقوى من الحاجة إلى الحب وغيرها من الحاجات التالية لها ، بل وإنما تصبح أكثر الحاجات حينما يعترض الفرد إلى تهديدات حقيقية وتسبب ارتدادات من الحاجات العليا إلى الحاجات الدنيا من أجل إشباع . لذلك فقد قسم "ماسلو" الحاجة إلى الأمن إلى عدة حاجات فرعية وسماها حاجات الأمن النفسي وهي (نفس المرجع السابق):

- الحاجة إلى الطمأنينة
- الحاجة إلى النظام والترتيب
- الحاجة إلى الاستقرار والشعور بالسلام
- الحاجة إلى الاستقلال
- الحاجة إلى تجنب الألم والانتشار
- الحاجة إلى الحماية
- الحاجة إلى القوة

ولا تقف مجهودات "ماسلو" في تعريف الأمن النفسي ومظاهره ، بل تتعدى ذلك لتبيين مجموعة من المظاهر التي تسهم في تكوين المناخ النفسي و الانتماء والاحساس بالمحبة والقبول والثقة بالنفس وبالآخرين وما يتبعها من انطلاقه أمانة نحو الانجاز وتحقيق التكيف

الاجتماعي والتحرر من مشاعر الشك وتوفير الطاقات التي يستنفذها الضغط والتوتر كلها عوامل للأمن النفسي وهي بالضرورة تنتج عنه (على سعد ، 1999 ، 18)



الشكل رقم 1 هرم ماسلو للحاجات

خلاصة الفصل

يعد الأمن النفسي من أهم أنواع الأمن بالنسبة للإنسان، وهو شعور يسمح للفرد بإقامة والاحتفاظ بعلاقات متزنة مع أناس ذوي أهلية انفعالية في حياته؛ كأفراد أسرته وأصدقائه، ويعتبر نقیضا للوحدة النفسية المتمثلة في التهديد والخوف، وهو خطر داخلي إن الحاجة يستشعره الفرد بدرجة أكبر من الآخرين، إلى الأمن النفسي ذات شقين، الأول: الأمن المادي الذي يتمثل في محاولات الفرد المستمرة للحفاظ على حياته وإشباع حاجاته الأولية من الطعام والشراب وغيرها، والثاني: الأمن المعنوي، ويتمثل في إحساس الفرد بالأمن، والطمأنينة، والرضا، وعدم التوتر، والسعادة. ويعد الأمن النفسي من الحاجات الضرورية التي يسعى الفرد لبلوغها خصوصا في المرحلة الأولى من حياته؛ فهي مصدر أهدافه وطموحاته وتطلعاته، وتزيد كذلك من تفاعله مع المجتمع ليستقر نفسيا ويتكيف مع من حوله. ومن جهة أخرى يؤدي الاستسلام للضغوط النفسية وشعوره بعدم الأمن النفسي إلى الرغبة في الابتعاد عن الآخرين؛ مما يؤدي إلى تراكمات نفسية خطيرة تزيد من الضغوطات، لذلك إن حاجة الإنسان الغريزية إلى الأمن النفسي تدفعه إلى الدأب في السعي إلى استكشاف البيئة المحيطة به، سواء أكانت بيئة مادية أو اجتماعية للتعرف عليها، والتقريب بين النافع والضار فيها، بحيث يشبع حاجته إلى الأمن.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء
2. مفهوم الأداء الوظيفي
3. أهمية الأداء الوظيفي
4. محددات الأداء الوظيفي
5. العوامل المؤثرة على الأداء
6. عناصر الأداء الوظيفي
7. طرق قياس أداء الموظفين

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر عملية الأداء سياسة من السياسات الإدارية الهامة و المعقدة بمثابة الوسيلة التي تدفع الإدارة و المؤسسات للعمل بحيوية و نشاط حيث تجبر الرؤساء على مراقبة و ملاحظة أداء مرؤوسيههم بشكل مستمر ليتمكنوا من تقييم أدائهم كما أنها تدفع المرؤوسين للعمل بنشاط و كفاءة أمام رؤسائهم , و دراسة الأداء و تقييمه يمكن من التحكم أكثر , و كذلك المعرفة الصحيحة لقدرات العنصر البشري داخل المؤسسة ، ولقد كان الأداء الوظيفي ومزال مدار الجدل في الأوساط الإدارية إذ حضي باهتمام البالغ وشهدت دراسات كثيرة للبحث عن مشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي نظرا لما يحمله من أهمية كبرى فنجاح أو فشل المنظمة يعتمد على أداء موظفيها وهو ما دعانا الى الإحاطة بموضوع الأداء الوظيفي بدءا بالتعاريف المتعلقة به ومفهوم الأداء الوظيفي انتقالا الى أهميته والى محددات الأداء الوظيفي العوامل المؤثرة على الأداء عناصر الأداء الوظيفي طرق قياس أداء الموظفين في ما يلي عرض ذلك .

مفهوم الأداء :

يعرف الأداء على أنه النتيجة المحصل عليها من قبل المؤسسة ضمن بيئتها التنافسية , و التي تسمح لها بزيادة قدرتها التنافسية و ربحيتها , و كذلك قدرتها على التأثير في المؤسسات الأخرى الناشطة في نفس القطاع (تعزيز قوتها التفاوضية) (15 .o.meier .2009)

يعرف الأداء أيضا أنه درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد , و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة , وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (بن عيشي , 2011: 13) .

و يعرف الأداء : بأنه تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية و المواد نصف المصنعة و الآلات إلى مخرجات تتكون من سلع و خدمات بمواصفات فنية , و معدلات محددة .(الخرامي , 1999 : 19)

ونستنتج أن مفهوم الأداء يعبر عن أثر جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات , و إدراك الدور , و المهام , و بالتالي فمفهوم الأداء يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد .

مفهوم الأداء الوظيفي :

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد , وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها , أو يشبع الفرد بها متطلباته الوظيفية , و غالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء و الجهد , فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة , أما الأداء فيقاس على أساس النتائج . (محمد , 2005 : 209) .

و يعرف الأداء الوظيفي : بأنه تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها (هلال , 1996 : 1) .

وهو : مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف لأداء مهامه وتحمل المسؤولية والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية (الحوامدة و الفهداوي، 2002، 37)

يعد مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي أثارت جدلا ونقاشا واسعا بين الباحثين, وذلك لأنها حظيت باهتمام كثير من الباحثين في تخصصات مختلفة مما أدى على اختلافهم في وضع تعريف محدد له:

فقد عرفه مصطفى بأنه بلوغ الفرد أو فريق العمل أو المؤسسة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية (مصطفى 2002 : 415) .

وعرفه العلق بأنه القيام بأعباء الوظيفة ومسؤولياتها وواجباتها وفقا للمعدل المفروض أدائه للعامل الكفاء المدرب. (العلق 1996 : 20)

يعرف الأداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة العامل ، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها او يشبع العامل بها متطلبات الوظيفة (محمد 2001).

ويعرف الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود العمال التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وهو بالتالي يشير الى درجة تحقيق واتمام المكونة لوظيفة العامل (سلطان 2004)

بناء على ما سبق نستطيع القول بأن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بأداء الأعمال الموكلة إليه ضمن شروط واضحة للمؤسسة التي يعمل بها لتحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة لإنجازها في وقت معين مراعيًا في ذلك الكفاءة والفاعلية في العمل.

وتستخلص الباحثان مما سبق : . أن مفهوم الأداء الوظيفي هو النشاط الذي يقوم به الفرد العامل من خلاء أداء الواجبات والمسؤوليات الموكلة له في وظيفته على كمل وجه وتحقيق النتائج المطلوبة .

أهمية الأداء الوظيفي :

الأداء يحتل مكانة خاصة داخل اية مؤسسة كانت ، باعتبار الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى عمال المؤسسة ، لأنها ستكون أكثر استقرار واطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزا .

وتبرز أهمية الأداء الوظيفي في النقاط التالية :

- يساهم في تحديد مدى قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية العمال اتجاه عمله .
- يؤدي الأداء الفعال على خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والابداع في الأداء وفي تخفيض التكاليف وترشيد النفقات .
- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في المدخلات والمخرجات
- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين .
- يساهم الأداء الفعال في اشباع حاجات العمال وتحقيق أهدافه واهداف المؤسسة .
- يعمل الأداء على مساعدة المؤسسين وإيجاد نظم ترقيات ومكافئات واجور ... تتناسب مع

مستويات المختلفة في المؤسسة (ماضي 2014)

محددات الأداء الوظيفي :

نجد أن محددات الأداء فيما يلي :

الجهد :

يسير الى النتائج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمة فبمقدار ما يكثف الفرد جهدا بمقدار ما يعكس درجة دافعية لأداء العمل .

القدرات :

هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة بحيث أن هذه القدرات لا تتغير ولا تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة

ادراك الدور أو المهمة :

يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهود العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلطات التي يعتقد الف رد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه (سعيد 1976)

العوامل المؤثرة في الأداء :

أكدت العديد من الدراسات من لهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي في

عوامل إيجابية : كفاء العامل والمهارات والقدرات التي يتميز بها .

البيئية التنظيمية الداخلية للمؤسسة مثل الهيكل التنظيمي .

وخطوط السلطة المسؤولة ونظام الحوافز والترقيات ونظام الاتصال و متطلبات العمل

كالواجبات والمسؤوليات والتوقعات المطلوبة من العمال (عبد المحسن 2004)

عوامل سلبية : غياب الأهداف ويقصد بها الرؤية و الاستراتيجية الخاصة بالمؤسسة

التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ، لن تستطيع قياسها ما تحقق من انجاز أو

محاسبة عملها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبق لذلك

عدم مشاركة العاملين في مختلف المستويات مثل التخطيط وصنع القرار ، يساهم في وجود فجوة بين القيادة والعاملين في المستويات الدنيا ، وبالتالي يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق اهداف المؤسسة . (سلامة 2014)
عناصر الأداء الوظيفي :

يتكون الأداء الوظيفي من ثلاث عناصر أساسيه ذكرها:

- 1- الموظف: ما يمتلك من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع .
 - 2- الوظيفة: ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل تتمتع بالتحدي، وتحتوي على عنصر التغذية الراجعة.
 - 3- الموقف: ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة ، والتي تتضمن مناخ العمل ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. (القرالة، 2008)
- طرق قياس أداء الموظفين :**

توجد طرق متعددة لقياس أداء العاملين , و يمكن للمؤسسة المعنية أن تختار منها طريقة أو أكثر حيث ذكرت سوسن مجيد أهمها :

- 1- **طريقة التدرج البياني :** تعتبر هذه الطريقة من أقدم و أبسط و أكثرها شيوعا حيث يقاس أداء الموظف بناء على معايير محددة مثال : نوعية الأداء , كمية الأداء , المظهر , و تحديد الدرجات على أساس من (1- 5) أو (1- 3) .
- 2- **طريقة الترتيب :** في هذه الطريقة يقوم المدير بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه ثم يقوم بترتيبهم تصاعديا أو تنازليا اعتمادا على أحسنهم كفاءة .
- 3- **طريقة الوقائع الحرجة :**الهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقويم على أسس شخصية و يتم تقويم الأداء في هذه الطريقة استنادا إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع و الأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء كانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيدا لإصدار حكمه على أداء الموظف أثناء التقويم الدوري . (سوسن مجيد , 2011 : 78 - 79)

4- طريقة قائمة الاختبار : تعتمد هذه الطريقة على قائمة مراجعة بأسئلة و عبارات محددة حول أداء العامل , حيث يقوم المدير بالإجابة على تلك الأسئلة , ثم يقوم بعد ذلك مدير الموارد البشرية بإعطاء الأوزان لتلك الإجابات دون علم القائم بالتقويم وفقا لأهمية وزن كل عبارة أو سؤال .

5- طريقة التقويم المكتوب : و هي طريقة بسيطة حيث يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن العامل يصف فيه نقاط القوة و نقاط الضعف التي يتمتع بها إضافة إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلا , و مدى إمكانية التقدم الوظيفي و الترقية لذلك الموظف .

6- طريقة التدرج البياني السلوكي: الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي امتازت بها طريقة التدرج البياني من افتراض أوزان واحدة لكل الخصائص على رغم اختلاف أهمية بعضها على الأخر و خضوع معاييرها للجدل و إمكانية التحيز , و تقوم هذه الطريقة بإدخال العامل السلوكي في التقويم و الوقائع الحرجة للعامل المراد تقويم أدائه .

7- طريقة الإدارة بالأهداف: تقوم هذه الطريقة على مجموعة افتراضات أساسية خلاصتها أن العاملين في المنظمة يميلون إلى معرفة و فهم النواحي المتوقع منهم القيام بها , و يرغبون في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم و مستقبلهم , كما يرغبون في الوقوف على مستويات أدائه باستمرار , و الملاحظة لهذه الطريقة أنها تتم قبل عرض الأداء في الوقت الذي تقوم فيه الطرق الأخرى على التقويم بعد الأداء .(مرجع سابق).

خلاصة الفصل:

نظرا لأهمية التعرف عن الأداء الوظيفي ولارتباط هذا المصطلح بمجال العمل تعرضنا في هذا الفصل الى التعرف به وأهميته وأهدافه ومحدداته وعناصره والعوامل المؤثر فيه وطرق قياس أداء الموظفين. اذ يعتبر الأداء محصلة لما تقوم به أي مؤسسة اقتصادية من مهام ووظائف سواء كان ذلك على الصعيد التجاري والصناعي أو حتى الخدماتي فهو يمثل بذلك المنظومة المتكاملة لنتائج ما تقوم به المؤسسة في ضوء تفاعله مع عناصر بيئتها الخارجية والداخلية .

الجانب الميداني

الفصل الرابع: إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية

تمهيد

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

أولا العينة الاستطلاعية :

- ❖ الهدف من الدراسة الاستطلاعية
 - ❖ وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
 - ❖ وصف أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية
 - ❖ لخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
- ثانيا الدراسة الأساسية :

- ❖ وصف عينة الدراسة الأساسية
- ❖ الأداة المستخدمة في الدراسة الأساسية
- ❖ وصف خصائص عينة الدراسة الأساسية
- ❖ إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية
- ❖ الأساليب الإحصائية المتبعة في معالجة البيانات

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد تطرقنا للفصل الأول والجانب النظري سنتطرق الآن الى الجانب الميداني وهذا الفصل هو فصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والذي يعتبر الجزء المتمم للجانب النظري يتم التعرض في هذا الفصل الى الاجراءات المنهجية للدراسة وهذا يستدعي منا ضبط المنهج المستخدم في الدراسة ،حدود الدراسة ، عينة الدراسة وفق الشروط والخصائص فرضتها طبيعة الموضوع ، كذلك أدوات القياس وأساليب التحليل الإحصائي.

منهج الدراسة:

إن أي دراسة من الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول الى هدفها بدقة وموضوعية دون الاعتماد على أي منهج والذي يعتبر الأسلوب والطريقة التي يعتمدها الباحث في دراسة أي مشكلة من أجل التوصل الى الحقيقة ، فلتحقيق من أهداف الدراسة يتطلب استخدام منهج علمي للكشف عن الحقائق من أجل التحليل والتفسير.

لذا يعرف منهج البحث على أنه "الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل ، وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة" (عبيدات وآخرون .2001.ص05) وهذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تقوم على المنهج الوصفي .

وقد استخدمنا المنهج الوصفي الذي يعد طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول الى أغراض محددة لمشكلة ما ، ويرى آخرون أن المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف المظاهر المدروسة ، وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة . (مقدم عبد الحفيظ 2003.

(143).

مجتمع الدراسة :

يعرف بالمجتمع الإحصائي هو المجال العام لكل الملاحظات الممكن التعرف عليها وفق الشروط محددة كما يمكن تعريف المجتمع العام على أنه كل وحدة تتوفر فيها الخصائص المدروسة مهما كان عددها كبير ويرمز له بالرم. (عبد الكريم بوحفص 2000 ص18).

التعريف بالمؤسسة :

تعريف بمؤسسة نافطال : إن من أهم المؤسسات الوطنية التي تساهم بفعالية في تحريك هذا القطاع و تنمية نجد شركة "نافطال" التي تعد الرائد على المستوى الوطني في مجال تخزين ، نقل وتوزيع المنتجات البترولية ومشتقاتها .

- الدور الرئيسي لمؤسسة نافطال هو تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني وتداخل أساسها في المجالات التالية :

- توزيع ، تخزين وتسويق الوقود ، غاز البترول الزيوت و الزفت العجلات والمواد الخاصة .

- نقل المواد البترولي ومشتقاتها من مراكز الكيرير التصنيع الى المراكز الرئيسية إلى الزبائن عبر وسائل النقل المتاحة والمتمثلة في الأنابيب الشاحنات .

- الأهداف الهامة لمؤسسة الاستراتيجية نافطال : مهمة الشركة تتركز على الأهداف الأساسية :

- تنظيم وتطوير النشاطات التسويقية والتوزيع للموارد البترولية .

- تخزين ونقل جميع الموارد والمنتجات البترولية وتسويقها على معظم التراب الوطني .

- السهر على تطبيق واحترام جميع المعايير الإستراتيجية لحماية المنشأة الصناعية

- تعريف وتطوير السياسة المنتهج على أسس مراقبة وتخزين ووضع الكفاءات العامة

للأنظمة المنتهجة للمعلومات .

- تطوير و وضع كفاءات علمية للعمليات الموجهة والاستعمال و الاختيار الأحسن للموارد البشرية و الوسائل والخدمات .

التعريف مؤسسة بن فردية : محطة تزود المركبات بالوقود ومواد التشحيم عادة من المنتجات النفطية المختلفة أو البدائل الحيوية. أنواع الوقود الأكثر شيوعا التي تباع هي وقود البنزين، وقود الديزل والطاقة الكهربائية.

الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية دراسة أولية للبحث العلمي حيث يرى "كمال زيتوني" على إنها عنصر وأساسا جوهريا لبناء البحث ، حيث يقوم الباحث من خلالها التعرف على إجراءات الجانب الميداني للدراسة يتمكن لاحقا من التحكم والضبط وهذا باطلاع على العينة و كذلك التأكد من صلاحية الأداة و هي جاهزة للتطبيق من خلال التأكد من صدقها وثباتها . (كمال زيتون 2004.32)

الهدف من الدراسة الاستطلاعية :

التعرف على خصائص العينة المختارة للدراسة الحالية .

عند تطبيق الدراسة الاستطلاعية يمكن اكتشاف العراقيل والصعوبات التي يمكن تفاديها أثناء اجراء الدراسة الأساسية.

التأكد من صلاحية الأداة المصممة وقياس بعض الخصائص الأداة السيكومترية منها الصدق والثبات.

محاولة التقرب من أفراد العينة حتى يمكن التعرف على كيفية التعامل معها في الدراسة الأساسية ألا وهي عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .

حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: طبقت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2022/2021.
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في بعض محطات البنزين بمدينة ورقلة.
- الحدود البشرية: استهدفت الدراسة عينة من عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة.

وصف عينة الدراسة الإستطلاعية :

تم اختيار العينة الاستطلاعية بطريقة عشوائية من عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة حيث بلغ حجمها (30) عاملا وتم تطبيق أدوات الدراسة عليها لتحديد مدى مناسبة المقياس لعينة الدراسة واستخراج الخصائص السيكوسوماتية الأدوات المستخدمة في الدراسة.

وبلغ عدد الاستمارات 36 استمارة استرجعت منها (30) استمارة كما تضمنت الدراسة الحالية متغيرات وسيطية تمثلت في السن والحالة الاجتماعية .

جدول رقم (01):

الجدول رقم 1 يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية

التقييم		الفئة	المتغير
النسبة	التكرار		
20%	6	من 20 الى 29	السن
50%	15	من 30 الى 39	
30%	9	أكثر من 40	الحالة الاجتماعية
53%	16	متزوج	
30%	9	أعزب	
17%	5	مطلق	المجموع
100%			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن أغلب العمال التي تتراوح أعمارهم ما بين (20.29) سنة بنسبة 20% وعددهم 6 عمال ، وتليها الفئة العمرية ما بين (30.39) سنة بنسبة 50% وعددهم 15 عامل ، وإن الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين (40 فما فوق بنسبة) 30% عددهم 9 عمال .

ونلاحظ من خلال الجدول أن أغلب العمال المتزوجين بنسبة (53 %) وعددهم 16 عامل ، و أعزب بنسبة (30%) وعددهم 09 عامل ، وأن نسبة المطلقين (17%) وعددهم 05

وصف الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية :

1 - مقياس الأمن النفسي:

- وصف المقياس :

ان كل بحث في دراسة يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على معلومات عن موضوع الدراسة والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في مقياس الأمن النفسي :

يعد مقياس الأمن النفسي من مقاييس الصحة النفسية والمعروفة والمجربة سابقا نتيجة للبحوث الإكلينيكية التي أجريت في موضوع الأمن النفسي .

وقد قام بتعريبه كل من (فهد الدليم ، فاروق عبد السلام ، يحيى محمد عبد العزيز وعبد الرحمان الفتة) تم تطبيق تطبيقه على البيئة السعودية على عينة عددها (4156) فردا من ذكور وإناث في 27 مدينة سعودية ، حيث تم احتساب صدق هذا المقياس بأكثر من طريقة (صدق المحكمين ، صدق العامل ، الصدق الظاهري ، الصدق الذاتي) كما وصل معامل ثباته الى 0,94 باستخدام معامل الثبات الفاكرومباخ .

ويتكون المقياس من 75 بند يقيس الأمن النفسي و يتم تصحيح المقياس في اتجاه درجة الأمن النفسي أي أن الدرجات العالية في هذا المقياس تدل على عدم السلامة النفسية وعدم الطمأنينة النفسية لدى المفحوص والعكس صحيح.

وذلك باستثناء البنود التي حمل الأرقام التالية : (1 ، 2 ، 4 ، 6 ، 9 ، 12 ، 13 ، 15 ، 17 ، 19 ، 20 ، 25 ، 26 ، 27 ، 28 ، 30 ، 31 ، 34 ، 37 ، 43 ، 40 ، 45 ، 48 ، 49 ، 52 ، 56 ، 57 ، 58 ، 59 ، 62 ، 65 ، 67 ، 68 ، 71 ، 72) .

صدق مقياس الطمأنينة النفسية:

للتحقق من صدق مقياس الطمأنينة النفسية قام الباحث بحساب قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس وبين المجموع الكلي لل فقرات.

وحسب دراسة "سعد عبد الاوي" تم الاحتفاظ ب41 فقرة في البداية تم عرض الاستبيان على المحكمين وتم انقاص بعض البنود لي يصل الى 55 بند والذي طبق في الدراسة الاستطلاعية ، وبعد التطرق للخصائص السيكومترية للمقياس الصدق والثبات تم التأكد من ثبات المقياس بطرق مختلفة فتم حذف بعض الفقرات ليتوصلوا الى 41 بند(سعد عبد الاوي718 ، 2019)

الخصائص السيكومترية لمقياس الأمن النفسي:

تتمثل في ما يلي :

1. الصدق:

من الصفات الواجب توفرها في أدوات جمع البيانات الصدق الذي يعتبر أهم خاصية من خواص القياس ، ويشير مفهوم الصدق الى استدلالات الخاصة التي تخرج بها من درجات المقياس من حيث مناسبتها ومعناها وفائدتها وتحقيق صدق المقياس معناه تجميع الأدلة التي تؤدي الى مثل هذه الاستدلالات (أبو علام 2006 ، 413)

وللتأكد من صدق المقياس اعتمد الباحث على الطرق التالية :

تم في الدراسة الحالية حساب ثبات المقياس على عينة استطلاعية قوامها (30): ولحساب صدق المقياس تم الاعتماد على طريقة:

أ . حساب صدق المقارنة الطرفية: تم ترتيب درجات العينة تنازليا بعدما صنفنا الى دوي المجموعة العليا و (09) من دوي المجموعة الدنيا (09%) وأخذ نسبة 30 بالمئة من طرفي الترتيب وتطبيق اختبار "ت" لعينتين متساويتين، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 2 يوضح نتائج حساب صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأمن النفسي

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	9	153.33	16.95	6.70	16	0.01
الفئة الدنيا	9	114.66	3.39			

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول (02) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة العليا يبلغ (153.33) بانحراف معياري قدره (16.95)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للفئة الدنيا (114.66) بانحراف معياري قدره (3.39)، وبحساب درجة الحرية التي قدرت بـ (16) و "ت" المحسوبة التي بلغت (6.70) لوحظ أنه توجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,01).

2 - ثبات الاستبيان :

يقصد بالثبات دقة المقياس أو اتساقه فإذا حصل نفس الفرد على درجة (أو درجة قريبة منها) في نفس الاختبار (او مجموعة من الأسئلة المكافئة أو المتماثلة) عند تطبيق أكثر من مرة فإننا نصف الاختبار أو المقياس بدرجة الثبات . (رجاء محمود أبو علام 2004. ص 429)

أ)- حساب الثبات ألفا كرونباخ :

وقد تم حساب الثبات بمعامل الفاكرونباخ لمقياس الأمن النفسي باستخدام برنامج **spss**

الجدول رقم 3 توضيح الثبات بقيمة معامل Cronbach's Alpha لمقياس الأمن النفسي :

المتغير	العدد	معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
الامن	41	0.80

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن نسبة الثبات تقدر ب (0.80) وهي أكثر من (0.70) ، وهو معامل مرتفع يجيز لنا القول بأن الأدوات تتمتع بثبات عالي .
 (ب)- حساب الثبات التجزئة النصفية :
 لقياس ثبات المقياس تم الاعتماد على طريقتي التجزئة النصفية .

الجدول رقم 4 يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لمقياس الأمن النفسي

المتغير	معامل الارتباط (قبل التعديل)	معامل الارتباط (بعد التعديل)	مستوى الدلالة
الامن النفسي	0.63	0.77	دالة عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04)

أن نسبة معامل الارتباط قبل التعديل قدرت ب (0.63) ونسبة معامل الارتباط بعد التعديل قدرة ب (0.77) وهي دالة عند (0.01) وعليه يمكن القول بأن الاستبيان يتمتع بالثبات.

مقياس الأداء الوظيفي:

- وصف المقياس :

تم الوصول لبناء مقياس الأداء الوظيفي من طرف الباحث "زايد راج المنتصر" وتم توجيه استبيان الاستطلاعي على عينة مكونة من (50 ضابطا ملحق 01) وبعد تحليل

الاستجابات تمكن الباحث مبدئياً بصياغة (50) فقرة لتشكّل الصورة الأولى لمقياس الأداء الوظيفي .

ولغرض التعرف على صدق الفقرات مقياس الأداء الوظيفي قام بإجراء نوعين من الصدق الظاهري الذي يعد من مستلزمات بناء المقياس في المراحل الأولية لأنه يشير إلى مدى صلة فقرات القياس بالخاصية المقاسة ومدى تحقيقها للغرض الذي أعدت من أجله . والصدق التمييزي وهو من أهم المؤشرات الدالة على مدى قدرة المقياس بمجالاته وفقراته على تمييز بين الأفراد، وبعد تحليل الفقرات بأسلوب المجموعتين المتطرفتين (العليا والدنيا) انسب الأساليب التي تستخدم لأغراض التمييز

الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي:

1 - الصدق: لحساب صدق المقياس تم الاعتماد على طريقة:

أ - حساب صدق المقارنة الطرفية: تم ترتيب درجات العينة تنازلياً وأخذ نسبة 30 بالمئة من طرفي الترتيب وتطبيق اختبار "ت" لعينتين متساويتين، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 5 يوضح نتائج حساب صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء الوظيفي

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	9	69.55	7.16	7.34	16	0.01
الفئة الدنيا	9	49.22	4.20			

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة العليا يبلغ (69.55) بانحراف معياري قدره (7.16)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للفئة الدنيا (49.22) بانحراف معياري قدره (4.20)، وبحساب درجة الحرية التي قدرت ب (16)

و"ت" المحسوبة التي بلغت (7.34) لوحظ أنه توجد فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0,01).

2- ثبات الاستبيان:

أ)- حساب الثبات ألفا كرونباخ :

- توضيح الثبات بقيمة معامل Cronbach's Alpha لمقياس الاداء

الجدول رقم 6 يوضح الثبات بقيمة معامل Cronbach's Alpha لمقياس الأداء

الوظيفي

المتغير	العدد	معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
الأداء	26	0.71

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن نسبة الثبات تقدر ب (0.71) وهي أكثر من (0.70) فالبنود تعتبر ثابتة. وعليه تم اعتماد المقياس للقياس.

ب)- حساب الثبات التجزئة النصفية :

لقياس ثبات المقياس، تم الاعتماد على طريقتي التجزئة النصفية

الجدول رقم 7 يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لمقياس الأداء الوظيفي

المتغير	معامل الارتباط (قبل التعديل)	معامل الارتباط (بعد التعديل)	مستوى الدلالة
الأداء	0.80	0.89	دالة عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن نسبة معامل الارتباط قبل التعديل قدرت ب

(0.80) ونسبة معامل الارتباط بعد التعديل قدرة ب (0.80) وهي دالة عند (0.01)

وعليه يمكن القول بان الاستبيان يتمتع بالثبات .

العينة الأساسية :

يعد اختيار العينة الأساسية من الأمور الضرورية والمهمة في الدراسة ومن المعروف أن هناك العديد من الطرق التي تساعدنا في اختيار العينة المطلوبة للدراسة فبعد التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة تنتقل الى الدراسة الأساسية التي تعتبر من أهم خطوات الميدانية التي يقوم بها الباحث لأجراء الدراسة واختيار فرضيات الدراسة .

وصف عينة الدراسة الأساسية :

ولما كان هدف هذه الدراسة هو الكشف عن علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة ، فقد بلغ المجتمع الأصلي للدراسة ب (107) فرد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة لعمال محطات البنزين بمدينة ورقلة وتم توزيع عينة الدراسة الأساسية كما يلي :

الجدول رقم 8 يوضح تمثيل المجتمع الأصلي للدراسة

النسبة	العدد الإجمالي	المصالح
18.69%	20	محطة نفضال سوق السبت
20.5%	22	محطة نافطال بني ثور
17.75%	19	محطة نافطال مخادمة
19.62%	21	محطة نفضال عين بيضاء
18.69%	20	محطة نفضال زياينة
4.67%	5	محطة بن فردية الخفجي
100%	107	المجموع

من خلال الجدول رقم : (08) نلاحظ ان عدد عمال محطات البنزين في محطة نفضال سوق السبت بلغ (20) عاملا ، وفي محطة نافطال بني ثور (22) عامل ، وفي محطة نافطال مخادمة (19) عاملا وفي محطة نافطال عين بيضاء (21) عاملا ، وفي

محطة نافطال زيانة (20) عاملا ، وفي محطة بن فردية الخفجي (05) عمال ، حيث بلغ العدد الإجمالي (107) عامل . وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الأنسب في الدراسة الحالية ، حيث بلغ عدد أفراد العينة الأساسية (57) فردا أي ما يقارب نسبة (50) % من المجتمع الأصلي للدراسة والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة :

الجدول رقم 9 يوضح تمثيل عينة الدراسة

النسبة	عدد العينة	المصالح
7.01%	04	محطة نفاطال سوق السبت
31.57%	18	محطة نافطال بني ثور
19.29%	11	محطة نافطال مخادمة
17.54%	10	محطة نفاطال عين بيضاء
15.78%	09	محطة نفاطال زيانة
8.77%	05	محطة بن فردية الخفجي
100%	57	المجموع

من خلال الجدول رقم : (09) نلاحظ أن نسبة أفراد عينة الدراسة وهم عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة محطة نفاطال سوق السبت بلغ (7.01%)، وفي محطة نافطال بني ثور (31.57%)، وفي محطة نافطال مخادمة (19.29%)عاملا وفي محطة نافطال عين بيضاء عاملا(17.54%) ، وفي محطة نافطال زيانة (15.78%) عاملا ، وفي محطة بن فردية الخفجي (8.77%)

وصف خصائص عينة الدراسة الأساسية :

توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الجدول رقم 10 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	توزيع العينة	السن
22.80%	13	من 20 الى 29
59.64%	34	من 30 الى 39
17.54%	10	40 سنة فما فوق
100%	57	المجموع

يوضح الجدول رقم (10) التالي أن أفراد العينة موزعين حسب متغير السن حيث بلغ عدد العمال البالغ عمرهم من (20 سنة الى 29 سنة) بنسبة (13) قدرت ب (22.80%) والبالغ عمرهم من (30 سنة الى 39 سنة) بنسبة مئوية قدرت ب (34) قدر ب (59.64%) والذين بلغ عمرهم (من 40 سنة فما فوق) بنسبة قدرت ب (10) قدر ب (17.54%)

توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية :

الجدول رقم 11 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

%النسبة المئوية	توزيع العينة	الحالة الاجتماعية
54.38%	31	متزوج
35.08%	20	أعزب
10.52%	06	مطلق
100%	57	المجموع

يوضح الجدول التالي أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الحالة الاجتماعية حيث بلغ عدد العمال البالغ عمرهم من (20 سنة الى 29 سنة) بنسبة (13) قدرت ب (54.38%) والبالغ عمرهم من (30 سنة الى 39 سنة) بنسبة مئوية قدرت ب (34) قدر

ب (35.80%) والذين بلغ عمرهم (من 40 سنة فما فوق) بنسبة قدرت ب (10) قدر ب (10.52%)

إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية :

قمنا بتوزيع (100) استمارة على عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة في الفترة ما بين 26 مارس الى 28 افريل 2022 وتم استرجاع (57) نظرا لنظام العمل (بالتناوب) وتضمنت الدراسة متغيرات وسيطية مختلفة في السن والحالة الاجتماعية .

أدوات الدراسة الأساسية :

مقياس الأمن النفسي : استبيان يقيس مستوى الأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة والذي تم التأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) في الدراسة الأستطلاعية.

مقياس الأداء الوظيفي : استبيان يقيس مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة والذي تم التأكد من الخصائص (الصدق و الثبات) السيكومترية في الدراسة الأستطلاعية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

ان الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة هي احدى الركائز الرئيسية التي تقوم عليها الطريقة العلمية في بحوثنا في العلوم الإنسانية والاجتماعية ومن بين الأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في معالجة نتائج الدراسة الأساسية :

- المتوسط الحسابي

- الانحراف المعياري

- معامل الارتباط بيرسون

- اختبار الفروق "ت". لدلالة الفروق بين متوسطي عينتين والذي يستخدم لقياس

الفروق عندما تكون البيانات المتحصل عليها عبارة عن درجات وفي الدراسة الحالية تم

التطبيق (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين لمعالجة الفرضيتين الأولى

والثانية التي تحاول معرفة الفروق بين مجموعتين لمتغير السن والحالة الاجتماعية في مستوى الأمن والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .

ولقد تمت المعالجة الإحصائية باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وهو برنامج التحليل الإحصائي يستعمل لإدخال البيانات وإجراءات الحساب الإحصائية عليها . واستخراج الرسومات والبيانات الإحصائية مستعملا قوائم حوار لتتجز جميع خطوات العمل الى أن يتم استخراج النتائج الموجودة ، وهذا ما تم العمل بيه للوصول الى نتائج من خلالها يمكن تفسير الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي واعطائه دلالات حقيقية بناء على فرضيات الدراسة الحالية .

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل والخاص بالجانب الميداني للإجراءات المنهجية للدراسة ،
والمتمثلة في وصف المنهج المعتمد في الدراسة ثم انتقلنا الى الدراسة الإستطلاعية والتي
تشمل على وصف عينة الدراسة و أدواتها مرورا بالخصائص السيكومترية (الصدق والثبات)
للتأكد من أن الأداة صادقة وحتى يمكننا استخدامها في الدراسة الأساسية ثم التعرف على
أدوات جمع البيانات وبعد ذلك تم تطبيق الدراسة الأساسية وأخيرا تم التعرف على الأساليب
الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالج بيانات الدراسة .

الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة

تمهيد

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

خلاصة الفصل

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الحالية في ضوء الفرضيات التي تم طرحها، وهذا من خلال ما توصلنا إليه من نتائج بعد المعالجة الإحصائية للبيانات على عينة قوامها (57) عاملا لمقياس الأمن النفسي والأداء الوظيفي بمدينة بورقلة، فقد اهتمت الدراسة الحالية بمحاولة معرفة العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي و دلالة الفروق في درجات . الأمن النفسي والأداء الوظيفي باختلاف (السن . الحالة الاجتماعية) بعد جمع البيانات ومعالجتها احصائيا وعرض نتائج الفرضيات في الفصل السابق سوف نقوم في هذا الفصل تحليلها تبعا للدراسات السابقة ولاطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة .

1). عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على : "وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة "

الجدول رقم 12 يمثل نتائج معامل لارتباط "برسون " لدراسة العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي

متغيرات الدراسة	العينة عدد افراد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأمن	57	0.50	0.01
الأداء			

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط "برسون" قدر ب(0.50) وعليه فهي غير دالة عند مستوى دلالة (0.01) , وهذا يدل على وجود علاقة بين الامن النفسي والأداء الوظيفي لدى العمال ومنه نقبل فرضية البحث التي تنص على وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .

2)- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن .

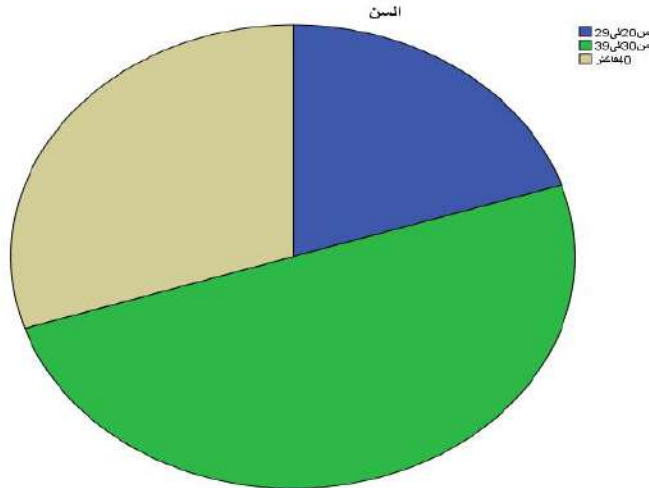
وبعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط السن تم عرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم 13 يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الأمن

النفسي تبعا لمتغير السن

المتغير	السن	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig	م.د
الأمن النفسي	بين المجموعات	1946.78	2	973.39	4.18	0.03	0.05
	داخل المجموعات	12552.08	54	232.44			
	الإجمالي	14498.87	56	/			

وبعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط السن تم من خلا الجدول رقم (12) يتضح أن مجموع المربعات قدر بـ(1946.78) ومتوسط المربعات قدر بـ (973.39) عند درجة الحرية (2) وهذا فيما بين المجموعات, أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات بـ(12552.08) وقدر متوسط المربعات بـ (232.44) عند درجة الحرية (54), وبهذا يكون المجموع الكلي بالنسبة لمجموع المربعات هو (14498.87) ودرجة الحرية (56), وعليه قدرت قيمة (F) بـ (4.18), وهي قيمة غير دالة إحصائياً, مما يشير إلى عدم تحقق الفرضية وعليه نقبل الفرض الذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن.



الشكل رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن للأمن النفسي.

(3)- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على ما يلي : . "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية."

وبعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط الحالة الاجتماعية تم عرضها في الجدول التالي:

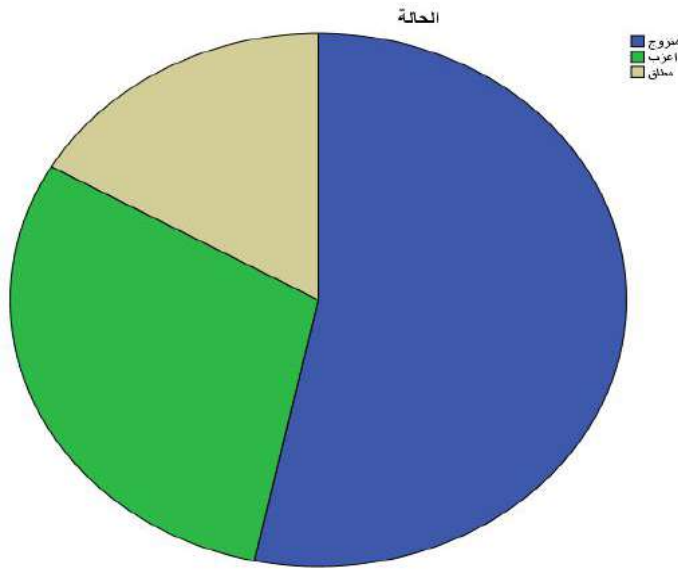
الجدول رقم 14 يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الأمن

النفسي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

م.د	قيمة Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	الحالة الاجتماعية	المتغير
0.05	0.86	0.14	37.87	2	75.73	بين المجموعات	الأمن النفسي
			267.09	54	14423.13	داخل المجموعات	
			/	56	14498.87	الإجمالي	

من خلا الجدول رقم (13) يتضح أن مجموع المربعات قدر ب(75.73) ومتوسط المربعات قدر ب(37.87) عند درجة الحرية (2) وهذا فيما بين المجموعات، أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات ب(14423.13) وقدر

متوسط المربعات بـ (267.09) عند درجة الحرية (54)، وبهذا يكون المجموع الكلي بالنسبة لمجموع المربعات هو (14498.87) ودرجة الحرية (56)، وعليه قدرت قيمة (F) بـ (0.14)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، مما يشير إلى عدم تحقق الفرضية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.



الشكل رقم 3 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية للأمن النفسي.

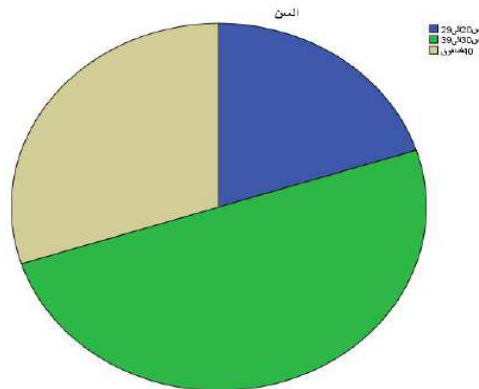
4.- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي : . "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير السن." وبعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط السن تم عرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم 15 يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير السن

المتغير	السن	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig	م.د
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	1290.36	2	645.18	3.55	0.03	0.05
	داخل المجموعات	9799.00	54	181.463			
	الإجمالي	11089.36	56	/			

من خلا الجدول رقم (14) يتضح أن مجموع المربعات قدر بـ(1290.36) ومتوسط المربعات قدر بـ(645.18) عند درجة الحرية (2) وهذا فيما بين المجموعات, أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات بـ(9799.00) وقدر متوسط المربعات بـ(181.463) عند درجة الحرية (54), وبهذا يكون المجموع الكلي بالنسبة لمجموع المربعات هو (11089.36) ودرجة الحرية (56), وعليه قدرت قيمة (F) بـ (3.55), وهي قيمة غير دالة إحصائياً, مما يشير إلى عدم تحقق الفرضية وبالتالي نقبل الفرض البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن.



الشكل رقم 4 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن للأداء الوظيفي .

5)- عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية الثالثة على ما يلي : - "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

الأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة."

وبعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائيا باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين

متوسط الحالة الاجتماعية تم عرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم 16 يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الأداء

الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

المتغير	الحالة الاجتماعية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig	م.د
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	381.614	2	190.80	0.96	0.38	0.05
	داخل المجموعات	10707.75	54	198.29			
	الإجمالي	11089.36	56	/			

من خلا الجدول رقم (15) يتضح أن مجموع المربعات قدر بـ(381.614)

ومتوسط المربعات قدر بـ(190.80) عند درجة الحرية (2) وهذا فيما بين

المجموعات, أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات بـ(10707.75) وقدر

متوسط المربعات بـ(198.29) عند درجة الحرية (54), وبهذا يكون المجموع الكلي

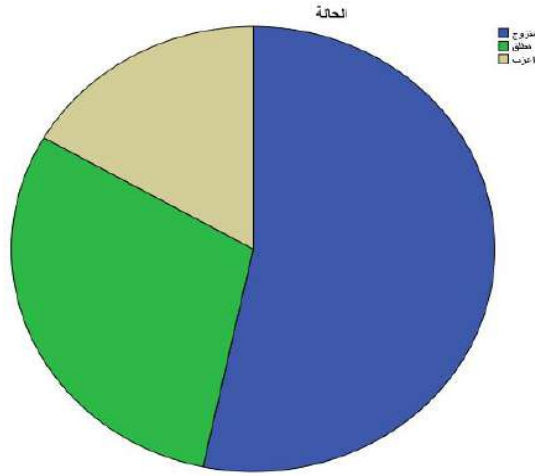
بالنسبة لمجموع المربعات هو (11089.36) ودرجة الحرية (56), وعليه قدرت قيمة

(F) بـ (0.96), وهي قيمة غير دالة إحصائيا، مما يشير إلى عدم تحقق الفرضية

وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة الذي ينص على أنه توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة

تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.



الشكل رقم 5 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية للأداء الوظيفي .

خلاصة الفصل :

من خلال تحليل نتائج الفرضيات حيث تم الاستخلاص ، بأن تم تحقق الفرضية الأولى التي تنص على :

وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة وتم رفض كل من الفرضية التي نصت على لا توجد فروق في الأداء الوظيفي وفروق في الأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تبعا للمتغيرات الشخصية (السن و الحالة الاجتماعية) .

الفصل السادس :مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

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

الاستنتاج العام

التوصيات والمقترحات

تمهيد:

بعد جمع البيانات ومعالجتها احصائيا وعرض نتائج الفرضيات في الفصل السابق ، سوف نقوم في هذا الفصل تفسيرها ومناقشتها تبعا للدراسات السابقة والإطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة الحالية :

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الاولى على "وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة."

وقد اسفرت نتائج الدراسة الحالية الموضحة في الجدول رقم (12) بعد المعالجة الإحصائية باستخدام النسب المئوية الى وجود علاقة للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بولاية ورقلة وهذا ما يدل على تحقق الفرضية الأولى المتبناة في الدراسة الحالية ، وهذا يعني كلما زاد مستوى الأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بولاية ورقلة زادت درجة الأداء الوظيفي وهذا يعني إذا ارتفع لدينا مستوى الأمن النفس ينعكس على السلامة النفسية التي يشعر بها عمال محطات البنزين بولاية ورقلة والعكس صحيح اذا انخفض مستوى الأمن النفسي انخفض مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي فالأمن النفسي يجعلنا ندرك السلوك الإنساني لدى الفرد ويعني هذا أن شعور الفرد بالأمن النفسي يحدد لنا الأداء الوظيفي للفرد فهو درجة التفاعل بين الشعور والموقف فالأداء يظهر نتيجة وجود دوافع داخلية لدى الفرد كالشعور بالأمن والطمأنينة النفسية والرضا . اذ يعتبر تحقيق الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية للعاملين التي ينبغي إشباعها لتحسين أدائهم الوظيفي ولقد بدل "ماسلو" مجهودا في تفسير الأمن النفسي لدى الفرد فالحاجة إلى الأمن كإحدى الحاجات الإنسانية الأساسية حيث جاءت في المرتبة الثانية بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية في النموذج الهرمي للحاجات الإنسانية عنده ،لذا بدل جهودا من أجل الوصول الى تحديد شامل لمفهوم الأمن النفسي من خلال إبراز مؤشرات الأمن النفسي في مستويين مستوى الإحساس بالأمن ومستوى عدم الإحساس بالأمن ، وأن الاطمئنان النفسي والانتماء والحب

عوامل مهمة تقابلها حاجات أساسية عند الفرد فقد أشار أن الأمن حاجة أساسية لبدأ من وجودها .

وهذه الدراسة تتفق مع ما جاء به "ماجد السهلي" في دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي أجريت سنة (2007) بجامعة نايف العربي للعلوم من جميع موظفي مجلس الشورى بالمملكة السعودية وعددهم كان (685) ، حيث هدفت هذه الدراسة على التعرف على مستوى الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي من أهم النتائج التي توصلت إليها هي وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي .

فاتفاع مستوى الأمن النفسي الذي يعد الشعور به من مطالب الأساسية لجميع الأشخاص في كل الفئات المجتمع ، حيث لا يمكن فهم حاجات الفرد بمعزل عن شعوره بالأمن النفسي فالكثير من المطالب تأخذ أهميتها وتبرز عند تحقيق الطمأنينة النفسية وبالتالي تدني مستوى الأداء انما يدل على انخفاض الأمن النفسي.

وهذه الدراسة تتفق أيضا مع دراسة "ماريف منور" حيث هدفت هذه الدراسة على الكشف عن الأمن النفسي وأبعاده وطبيعة العلاقة بالأداء الوظيفي والأمن النفسي ، حيث تم تطبيق الدراسة على أطباء وممرضى المستشفى الجامعي بتلمسان بعينة قدرت ب (85) من أهم النتائج التي توصلت إليها هي وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي وهذا بعد حساب معامل الارتباط بين المتغيرين الذي قدر ب 0.05 عند مستوى الدلالة 0.01 وهي قيمة تعبر عن وجود علاقة ارتباطية .

فيعتبر الأمن النفسي حاجة أساسية من حاجيات الانسان فأشباعها يعني حفاظ الانسان على حياته وضمان سيرورته فالأمن النفسي يعتبر قيمة صحية أساسية للفرد فحين تكون هاذي القيمة موجودة لديه يصبح لديه رضا وبالتالي دافعية للعمل ويولد هذا ارتفاع في الأداء الوظيفي .

ففي وجود الطمأنينة والأمن النفسي يصبح يؤدي كل فرد واجباته تجاه عمله كما أن الله سبحانه وتعالى أكد ذلك في كتابه : وذلك في قوله : **وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا قَرْيَةً كَانَتْ آمِنَةً مُطْمَئِنَّةً يَأْتِيهَا رِزْقُهَا رَغَدًا مِنْ كُلِّ مَكَانٍ فَكَفَرَتْ بِأَنْعُمِ اللَّهِ فَأَذَاقَهَا اللَّهُ لِبَاسَ الْجُوعِ وَالْخَوْفِ بِمَا كَانُوا يَصْنَعُونَ (النحل الآية 112).**

وكذلك دراسة " مناع هاجر": دراسة ميدانية لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة حيث بلغ عدد العمال ب 200 عامل في الحماية المدنية (2013) حول علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي فتولت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بورقلة .

وبالتالي إن عدم شعور الفرد بالأمن يؤدي الى شعور الفرد بالعجز كما الى الجمود الفكري للفرد وعدم الابداع والابتكار وبالتالي يقضي على الولاء الوظيفي و يولد القلق والتوتر بالتالي يجب السعي وراء توفير الأمن النفسي لدى الفرد لإشباع حاجاته ولتعزيز الثقة بالنفس فإن عمال محطات البنزين أثناء تأدية مهامهم يتطلب التركيز والسلامة النفسية وعد القلق والتوتر لأنهم يعملون في جو مليء بالمخاطر لدى فالتوتر والقلق يدفع الفرد الى ارتكاب الكثير من الأخطاء والمخالفات الناتجة عن محطات البنزين في ضل القوانين والأولويات المتاحة الداعمة لذلك بعرض الحفاظ على السلامة البيئية والسلامة العمل داخل المنظمة فمحطات البنزين تحتوي على خزانات واحدة من أهم مشتقات البترول وهو البنزين الذي يستعمل كوقود ومن أهم مسببات المخاطر في محطات البنزين هي إهمال العمال بهذه المحطات الى حد كبير لأن إذا كان متوترا وقلقا لا يؤدي مهامه ،وهذا بسبب ضعف التركيز يرجع الى عدم السلامة النفسية فعليه يتطلب العمل باستمرار في ضل وجود تركيز وعدم القلق و التوتر .

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على ما يلي - : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن .

ومن خلال النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الثانية المبينة في الجدول رقم (12) بعد المعالجة الإحصائية تم رفض الفرضية بعدما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تبع لمتغير السن. وعليه :

بمعن أن السن لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة يؤثر في الأمن النفسي ولهذا لوجود فروق في الأمن النفسي بالنسبة لسن . ويمكن تفسير هذه الفرضية بأن الأفراد التي تتراوح أعمارهم بين 30 الى 39 سنة فما فوق هم الذين يتمتعون بأمن نفسي عالي ويمكن تفسير ذلك بأنهم أصبحوا في مرحلة قد حققوا فيها آمالهم مما جعلهم يتقبلون أسلوب الحياة وتقبل الذات وراضين عن الإنجازات الماضية متفائلين لما ينتظرهم في المستقبل ، إن الصحة النفسية والعافية الانفعالية أمران مهمان لدى متوسطي السن كما هو الحال في أية فترة أخرى من فترات الحياة. وهم الذين يقدمون مساهمات هامة في المجتمع كأعضاء أسرة، ومتطوعين، ومشاركين فاعلين في القوى العاملة. وعلى الرغم من أن معظم متوسطي السن الذين هم في أعمار متوسطة يتمتعون بصحة نفسية جيدة، لذلك فإن السن يؤثر في الأمن النفسي ، إذا أن الفرد في هذه المرحلة من العمر يصبح يشعر بالارتياح وعدم الخوف والقلق على مواجهة المشكلات وأصبح يمتلك تقييم لنوعية الحياة التي يعيشها ويعتمد على مقارنة لظروف حياته بالمستوى الأمثل الذي يناسب حياته .

ونجد أيضا إن الأفراد الذين يدركون حقيقة حياتهم وأهدافهم يتمتعون بدرجة من الأمن النفسي مقارنة من الذين لا يدركون وخاصتا الذين هم في أعمار متقدمة مما يؤدي الى الفشل وضعف الثقة في النفس والخوف من المستقبل وعدم الطمأنينة النفسية .

اختلفت دراسة "ناهدة سبا العرجا" فقد أظهرت نتائجها على عدم وجود فروق في الأمن النفسي تعزى لمتغير السن ، لآكن تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي تعزى لمتغير السن لرتبة العسكرية لصالح رتبة الجندي .

وإرساءة "ماجد السهلي" في دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورة السعوي ب مجلس الشورة بالمملكة السعوياء ، حيث هءفت الدراسة الى التعرف على الفروق في درجة الأمن النفسي ودرجة الأداء الوظيفي على أسس المتغيرات الشخصية التي من بينها السن ، من أهم النتائج التي توصلت إليها هي عدم وجود فروق بين الأمن النفسي باختلاف السن . ترجع الى الفئات العمرية (30/20) سنة (40/31) سنة (50/41) سنة . وأيضاً دراسة "زأيد راج المنتصر" في دراسة حول الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لى ضباط الشرطة اليمنية 2020 وقد دلت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق دالة احصائياً في مستوى الأمن النفسي لى ضباط الشرطة وفقاً لمتغير السن .

وقد يعود سبب الاختلاف الى البعد المكاني والجغرافي الذي أدى الى اختلاف ثقافي وفكري وبالتالي جاءت النتائج مختلفة بين الدراستين ، أو يعود الى البعد الزمني وبالتالي أدى الى وجود تطورات فكرية وثقافية واقتصادية كانت سبباً في اختلاف نتائج الدراسة .

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة على ما يلي : - " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية." .

ومن خلال النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الثالثة المبينة في الجدول رقم (14) بعد المعالجة الإحصائية تم رفض الفرضية بعدما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية الأداء الوظيفي لى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية . وعليه :

هذه الدراسة تتفق مع ما جاءت به " مناع هاجر " في دراسة حول علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية دراسة ميدانية بولاية ورقلة (2013) توصلوا الى نتائج التالية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي بين عمال الحماية المدنية تعزى للمتزوجين والغير المتزوجين اذ بلغ عدد الغير المتزوجين 86 والمتوسط الحسابي ب : (22.21) بقيمة الانحراف تبلغ (3.11) أما بالنسبة للمتزوجين بلغ عددهم 144 فقد بلغ المتوسط الحسابي ب (22.45) ، والانحراف المعياري ب(3.12) .

ويمكن تفسير ذلك بأن الشعور بالأمن النفسي يرجع الى أن الزواج والإستقرار الأسري يعد عاملا من عوامل الهامة لتحقيق الأمن النفسي والسلامة والصحة النفسية فالإنسان المتزوج يكون قد حقق أحد آماله لتكوين أسرة وانجاب الأولاد التي كان يسعى وراء الوصول إليها وهذا ما يجعله أكثر استقرارا نفسيا من الإنسان الغير المتزوج والإنسان المطلق فقد يشعر بخيبة الأمل في الحياة جراء التجربة الزوجية الفاشلة التي مر بها وعليه مما يجعله محبطا ويشعر بعدم الطمأنينة النفسية.

وكذلك دراسة حافظ (1991) التي توصلت الى أن المتزوجين أكثر شعورا بالأمن من غير المتزوجين .

فالزواج ينقل الفرد من حالة الاتكال الى الاستقرار وتحمل المسؤولية مما يجعل معتمدا على نفسه وعدم وجود الخوف ويقلل من التوتر ويعزز الثقة في النفس لمواجهة الأشياء .

بينما اختلفت الدراسة الحالية مع ما جاء به العقيلي 2004 في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب في لشعور بالطمأنينة النفسية تبعا للحالة الاجتماعية وأيضا "زايد راج المنتصر" في دراسة حول الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية 2020 وقد دلت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الأمن النفسي لدى ضباط الشرطة وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية و دراسة " نعيمة ، سعد رياش " 2016 في دراسة حول مستوى الأمن النفسي لدى عمال القطاع الخاص

دراسة ميدانية بدائر المنبعة ولاية غرداية عدم وجود فرق للأمن النفسي باختلاف الحالة الاجتماعية ، وكذلك

في حين اتفقت الدراسة الحالية مع ما جاء به "ماجد السهلي" في دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورة السعودي بالمملكة السعودية ، حيث هدفت الدراسة على التعرف على الفروق في درجة الأمن النفسي ودرجة الأداء الوظيفي على أسس المتغيرات الشخصية التي من بينها الحالة الاجتماعية ، من أهم النتائج التي توصلت إليها وجود فروق بين الأمن النفسي باختلاف الحالة الاجتماعية . وكذلك دراسة جبر 1996 التي كشفت عن وجود فروق للأمن النفسي بالنسبة للحالة الاجتماعية فسر نتيجته بأن المتزوجين لديهم ارتفاعا دالا للأمن النفسي .

مناقشة وتفسير الفرضية الرابعة :

. تنص الفرضية الرابعة على - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء

الوظيفي لدى أفراد عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن.

وبعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائيا باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط السن ثم نفس ذلك بان السن يؤثر في الأداء الوظيفي بحث نجد أن الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم من 40 فما فوق يتمتعون بأداء وظيفي عالي وذلك يرجع الى أن لديهم رضا عن العمل مما جعل لمستوى الأداء وظيفي يرتفع لديهم، وذلك يرجع لإشباع حاجاته ورغباته ليشمل الى مستويات عالية للأداء ومن أبرزها اشباع الحاجات النفسية فهم في مرحلة جعلتهم يشعرون بالرضا والقناعة والارتياح وتقبل الذات مما جعل لديهم دافعية مرتفعة اتجاه عملهم. وهم يتميزون بالإحساس بالوجود الطبيعي في الحياة بمشاعر الإنجاز والقبول والنجاح والقيمة الذاتية و هو يدعم الصورة الإيجابية للذات وتحقيق الأغراض الشخصية و التغذية الراجعة من الآخرين، اذ تجده يعتمد على نفسه بازدياد وظائفه الجسمية والنفسية.

حيث اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة رمزي فوزي محمد أبو عزالة (2027) هدفت الى معرفة الضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في عمان أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن.

وكذلك دراسة وليد صالح السبيعي (2016) هدفت الى التعرف على العلاقة بين التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بمدرية العامة للدفاع المدني، وتوصلت النتائج الى أنه توجد فروق في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن

في حين اختلفت الدراسة الحالية ما دراسة " موسى سلامة اللوزي و عمر عطية الزهراني " فأظهرت النتائج عدم وجود فروق للأمن النفسي بين متوسطات الحسابية لعوامل بيئة العمل والقيادة الإدارية وفقا لمتغير السن فقد فسر النتيجة بأن قد يعود بأن العاملين في مقبل العمر لا يتأثرون في بداية حياتهم المهنية بمتغيرات بيئة العمل ، بنما نفسر نحن أن العاملين في الذين هم في مقبل العمر هم الأكثر تأثيرا ببيئة العمل فهم قبل قبولهم في الوظيفة كانوا يأملون ببيئة عمل جيدة وبالتالي عند دخولهم للمؤسسة ينصدمون من بيئة المنظمة اذا كانت سيئة مما يجعل الأداء لديهم ينخفض ويقل حماسهم اتجاه الوظيفة والمحاولة المستمرة لإثبات قدراتهم المهنية كما أن الغالب منهم لن يصلوا الى مراتب قيادية عليا فبيئة العمل تعد عاملا أساسيا في من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للفرد في حين توصلت دراسة "زايد راج المنتصر" في دراسة حول الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية و الدراسة الحالية اتفقت مع ما جاء به التي كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي وفق متغير السن .

مناقشة الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية الخامسة على : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أفراد عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

إن الحالة الاجتماعية تؤثر في الأداء الوظيفي وبالتالي على أداء المنظمة ككل العوامل الشخصية التي تؤثر على الأداء الوظيفية كثيرة منها الحالة الاجتماعية ، وغالباً ما يكون هذا العامل من العقبات الأساسية أمام المؤسسة في خطط تحقيق الأداء الوظيفي بسبب التباين الكبير بين الموظفين.

يتحكم الأداء الوظيفي بموقف الموظفين من أعمالهم، وهو محصلة لمجموعة كبيرة من العوامل التي تخلق الأداء الوظيفي ، لكن هذه العوامل الاجتماعية مرنة للغاية وتختلف من موظف لآخر ومن بيئة عمل إلى أخرى، لصالح المتزوجين ويمكن تفسير ذلك بأن الشعور بالأمن النفسي يرجع الى أن الزواج والاستقرار الأسري يعد عاملاً من عوامل الهامة في الأداء الوظيفي فالمتزوج يكون قد حقق احد اماله لتكوين أسرة التي كان يسعى وراء الوصول اليها وهذا ما يجعله أكثر استقراراً من الانسان الغير المتزوج وبالتالي ارتفع مستوى الأداء الوظيفي لديه كما أن الزواج يعلمه تحمل المسؤولية لذلك نجد أكثر تحمل للمسؤولية داخل مكان العمل وأداء واجباته المهنية على أكمل وجه .

اتفقت الدراسة مع ما جاء به " محمد بن سعيد و رندة سلامة " في دراسة عن أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية وقياس مقدار الفروقات بين العمال الشخصية من بينها الحالة الاجتماعية فقد أظهرت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي بالنسبة للحالة الاجتماعية .

في حين اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة "زايد راج المنتصر" في دراسة حول الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمينية 2020 وقد دلت نتائج الدراسة

الى عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية.

ومع ما جاءت به " **مناع هاجر** " في دراسة حول علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية دراسة ميدانية لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة (2013) توصلوا الى نتائج التالية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي بين عمال الحماية المدنية تعزى للمتزوجين والغير المتزوجين .
و مجلة اليزا للبحوث والدراسات 2021 في تقديرات موظفي مجلس الخدمات المشتركة لمستوى تطبيق العمل المرن يعزى لمتغيرات الدراسة المتثلة ب النوع الاجتماعي، توصلت الى عدم وجود فروق عند مستوى الدلالة في التقديرات موظفي مجلس الخدمات المشتركة .

وكذلك دراسة **موسى سلامة اللوزي و عمر عطية الزهراني** "فأظهرت النتائج عدم وجود فروق للأمن النفسي بين متوسطات الحسابية لعوامل بيئة العمل والقيادة الإدارية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية .

الاستنتاج العام :

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة بين الأمن النفسي و الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .
وبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا وجمع البيانات وتحليلها ، بتطبيق أدوات الدراسة المصممة لجمع البيانات على عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من (30) عاملا ، للتأكد من بعض الخصائص السيكومترية للأدوات ومدى صلاحيتها للدراسة ، تم التوصل الى صدق وثبات الأدوات ليكون فيما بعد تطبيقها على أفراد عينة الدراسة الأساسية المكونة من (107) عامل في محطات البنزين بمدينة ورقلة ، بحيث توصلت النتائج الى :

يوجد علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة.

يوجد فروق في لأمن النفسي والأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية : (السن والحالة العائلية) وبالتالي فإن السن و الحالة الاجتماعية يأتزان في مستوى الأمن النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .

من خلال ما سبق نستنتج أن كل من افتراضات الدراسة تم التحقق منهم الفرضية الأولى بعدما تم التأكد منها إحصائيا ، بينما الفرضيات الأخرى لم تتحقق ومن خلال تفسير الفرضيات و من خلال الذهاب الى الدراسات السابقة تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة .

لذا ان الشعور بالأمن مهم لدى الفرد والمجتمع فيجعل الفرد يشعر بالسعادة والرضا ويجعل الفرد مدفوعا لتحقيق حاجاته من أجل الوصول الى الاستقرار، لذا يعد شرطا أساسيا لزيادة مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة وخاصة في محطات البنزين بمدينة ورقلة .

التوصيات والمقترحات:

من خلال نتائج الدراسة الحالية ، يمكن تقديم بعض التوصيات و المقترحات التي يأمل أن تتسم في تحسين مستوى الشعور بالأمن النفسي وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة بصفة خاصة ولكل عمال باقي المؤسسات بصفة عامة ، وبناءا على ذلك يمكن أن نقدم بعض التوصيات والاقتراحات التالية:

- مدى أهمية وجود مختصين النفسانيين في علم النفس العيادي وعلم النفس العمل والتنظيم للتخفيف من إصابة عمال المؤسسة من الاضطرابات والضغوطات والآثار النفسية جراء الضغوطات التي تصيبهم في العمل التي تجعل مستوى الأمن النفسي منخفض وبالتالي انخفاض من مستوى أدائهم .
- التأكيد على أهمية الأمن النفسي وأثره في سلوك العمال في محطات البنزين لمدينة ورقلة والعمل على تحفيز العمال للزيادة من مستوى أدائهم الوظيفي .
- التعزيز بالشعور بالأمن النفسي لدى عمال مع حل المشكلات التي تواجههم حتى يشعر العامل بالأمن والطمأنينة ويجد في مكان عمله الاحترام والتقدير والمساواة في المعاملة .
- ان الأمن النفسي يعد شرطا أساسيا للأداء الوظيفي وعد الشعور به يؤدي الى انخفاض متوى الأداء الوظيفي لدى يجب الاهتمام به داخل المؤسسات .
- إجراء الكثير بمن البحوث الخاصة بالأمن النفسي والأداء الوظيفي لأنها موضوعات جديد و لم يكن لديها الكثير من الدراسات .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- القرآن الكريم

1. أحمد يوسف لدت ، أثر العقيدة في تحقيق الان لنفسي القاهرة دار الثقافة .
2. ادليم فهد عبد الله (2005) الطمأنينة النفسية وعلاقتها بالوحدة النفسية لدى عينة من طلبة الجامعية ، رسالة ماجستير جامعة ملك سعود ، الرياض .
3. إياد محمد نادي أقرع 2005 ، الشعور بالأمن النفسي وتأثيره ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا فلسطين .
4. إيمان محمد السيد 1998 ، أساليب المعاملة الزوجية كما يدركها الأبناء وعلاقتها بالأمن النفسي لديهم ، رسالة ماجستير كلية العلوم التربية (جامعة الزقازيق) .
5. بن عيشي عمار ، اتجاهات التدريب وتقييم الأداء الأفراد ، دار أسامة ، الأردن 2011
6. تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين " تقييم الأداء - إدارة الأداء - تحسين الأداء
7. جبر 1996 بعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالأمن النفسي مجلة علم النفس المجلد العاشر ، الهيئة المصرية العامة للكتاب القاهرة مصر .
8. حاتم علي حسن رضا (2003) الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي السعودية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العلوم الأمنية الرياض .
9. حامد عبد السلام زهران 1997 التوجيه والإرشاد النفسي طبعة الثالثة القاهرة عالم الكتب .
10. الحوامدة، نضال والفهداوي، فهمي (2002). أثر فضيلة التقوى في الأداء الوظيفي، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 7(2): 32-55.

11. ديواني كمال وديراني عيد 1983، اختبار ماسلو للشعور بالأمن النفسي مجلة دراسات العلوم الإنسانية و الاجتماعية العدد 2 الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن.
12. ذوقان عبيدات .عبد الرحمن عدس 2001 البحث العلمي مفهومه وأدواته واساليبه ، دار الفكر غزة ط 9
13. رمزي فوزي محمد أبو غزالة (2017) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي ، الأردن رسالة دكتوراه جامعة عمان الأردن .
14. زايد راج محمد المنتصر(2020) ، الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لضباط الشرطة باليمن رسالة لاستكمال لمتطلبات الماجستير في علوم الشرطة تخصص علوم اجتماعية لمتطلبات نيل درجة في العاصمة اليمنية صنعاء .
15. زهران حامد عبد السلام – سدى إجلال محمد 2004 ، علم النفس النمو الطبعة 2 عالم الكتب للطباعة والنشر القاهرة مصر .
16. زهران حامد عبد السلام . سدى اجلال محمد ، 2002 علم النفس النمو الطبعة 1 علم الكتب للطباعة والنشر . القاهرة
17. زهران حامد عبد السلام ، 1984 علم النفس النمو الطبعة 5 القاهرة مصر .
18. زينب محمد الشقير 2000، سيكولوجية الفئات لخاصة والمعوقين الخصائص صعوبات التعلم ، التأهيل ، القاهرة النهضة المصرية .
19. سعيدة عبد الاوي، :2019 الفروق في مستوى الطمأنينة النفسية لدى مرافقين والمتدربين المرحلة الثانوية جامعة محمد بوضياف المسيلة مجلة الآفاق العلمية العدد 04
20. سلام هاشم حافظ باحث أحمد إبراهيم راضي ، كلية الأدب جامعة القادسية ، قياس الشعور بالأمن النفسي لدى جامعة بابل .

21. سلامة عبد الحافظ 2014 علم النفس الاجتماعي ، الأردن / دار اليازوري للنشر ط2 الأردن.
22. السهلي ماجد اللميع محمود (2007) الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي مجلس الشورة السعودي ن رسالة ماجستار بجامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض .
23. سوسن شاكر مجيد : تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع عمان 2011
24. عبد الحكيم أحمد الخازمي ، تكنولوجيا الأداء من تقييم الى تحسين مكتبية ابن سينا الإدارة المعاصرة ، 1999
25. عبد الكريم بوحفص ، 2000 أسس ومناهج البحث في علم النفس ديوان المطبوعات الجامعية ط2
26. عبد الله حميد حمدان السهلي ، الأمن النفسي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى طلبة رعاية الأيتام كلية الدراسات العليا بأكاديمية نايف للعلوم الأمنية رسالة ماجستار 2005.
27. عبد المحسن توفيق 2000 تقييم الأداء مداخل جديدة لعلم جديد ، دار النهضة لعربية .
28. العلاق، بشير (1996). المعجم الشامل لمصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والتمويل والمصارف. مصراتة: الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلام.
29. على السعد 1999 مستويات الامن النفسي لدى الشباب الجامعي مجلس الأدب والعلوم الإنسانية والتربوية دمشق مجلد 15 العدد 1 ص 9_52 .
30. عماد محمد مخمير 2003، استبيان الأمن النفسي للأطفال مكتبة أنجلو المصرية.

31. فكري الجوهري (1982) الشعور بالأمن مصدر الايمان ، مجلة الأزهر
القاهرة مجمع البحوث الإسلامية السنة 54 العدد 12
32. فوزي محمد أبو غزالة (2017) ضغوط العمل لدى مدري المدارس الثانوية
الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة
العاصمة عمان رسالة ماجستير تخصص الإدارة والقيادة التربوية جامعة الشرق
الأوسط عمان .
33. القرالة، عصمت سليم.(2008). اثر خصائص الحكمانية في الأداء الوظيفي
من وجهة نظر العاملين في وزارة الداخلية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة،
جامعة مؤتة، الكرك،
34. ماجد الميع محمود السهلي، 2008 ، الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي
، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
35. ماريـف منور (2021)الأمن النفسي في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)
وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بتلمسان مجلة منارات
للدراستات العلوم الاجتماعية المجلد رقم (03) العدد (02).
36. ماضي خليل إسماعيل إبراهيم 2014 جودة الحياة الوظيفية واثاره على الأداء
الوظيفي مصر ،رسالة دكتوراه جامعة مصر، مصر .
37. محمد بن سعيد العمري، رنده سلامة الباقي ، أثر عناصر جودة الحياة على
أداء الموظف العام دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة
العربية السعودية .
38. محمد نزياني 1967 معيار الامن العام في المجتمع الحديث مجلة الأمن العام
الرياضي العدد 38
39. مصطفى، أحمد (2002). إدارة السلوك التنظيمي: نظرة معاصرة لسلوك
الناس في العمل. القاهرة: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

40. مقدم عبد الحفيظ 2003. الإحصاء والقياس النفسي التربوي مع نماذج من

المقاييس و الإختبارات دوان المطبوعات الجزائرية الجامعية ط 2

41. مناع هاجر (2013) علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية

المدنية دراسة ميدانية مذكرة مكملة لنيل شاهدة الماجستير في علم النفس العمل
والتنظيم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

42. موسى سلامة اللوزي وعمر عطية الزهراني (2012) ، العوامل المؤثرة في

الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة
العربية السعودية

43. ناهدة سبا العراج ، الامن النفسي وعلاقته بالانتماء الوطني لدى قوات الامن

الوطني الفلسطيني في بيت لحم قسم علم النفس معهد الطفل جامعة القدس
فلسطين .

44. نعيمة دين ، سعد الرياش (2016) مستوى الأمن النفسي لدى عمال القطاع

الخاص دراسة ميدانية بدائرة المنيرة ولاية غرداية . مجلة العلوم الإنسانية
والاجتماعية العدد 26.

45. وليد صالح السبيعي 2017 التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين الأداء العاملين

بالمديرية العامة للدفاع المدني السعودية رسالة ماجستير جامعة نايف العلوم
الأمنية كلية العلوم الإدارية الرياض السعودية .

46. fatil. R and keddy . A/N (1985) . Study of feeling of security in securit among prifessional and non professional stdents of Gulbarga city/ Indian psychological review/ vol(29) .specialissue/

47. hurt h. malmud e. brodsky N § giannetta . J.Exposure to violence psychological and academic correlates in child witnesses (CDrom) Arch _ pediate adolesc _ Med. 1555 (12) 135 . 6 . A bstract from edline 2002 /01/2002/04
48. o.meier .dico du manager.500 clés pour comprendre et agir.

الملاحق

الملحق رقم 1 مقياس الأمن النفسي

الرقم	العبارة	ينطبق بشدة	ينطبق	ينطبق عليا الى حد ما	لا ينطبق	لا ينطبق بشدة
01	اتصالاتي الإجتماعية تشعرني بالإرتياح					
02	أفتقر الى الثقة بالنفس					
03	أتذكر لفترة طويلة من جراء مواقف أصابنتي في الإهانة					
04	أشعر بالوحدة غالبا حتى و أنا بين الناس					
05	أياس وتهبط همتي بسهولة					
06	أعتبر نفسي عصبي المزاج إلى حد ما					
07	أنا في العادة واثق من نفسي بدرجة كافية					
08	أميل إلى الشعور بعدم الرضا عن نفسي					
09	أشعر بهبوط في حالتي النفسية					
10	أشعر أن لي نفعاً وفائدة في الحياة					
11	يمكنني عادة ن أحسن التعامل مع الناس					
12	أجد صعوبة في التعبير عن مشاعري					
13	أميل إلى أن أكون شخصا كثير التشكك					
14	يتكرر مزاجي بسهولة					
15	فكر في نفسي كثيرا					
16	حينما تسوء الأمور أشعر بالأسف والإشتياق على نفسي					
17	أشعر أنني غير متوافق مع الحياة					
18	أشعر أن الحياة عبء ثقيل					
19	يضايقني الشعور بالنقص					

الملاحق

لا ينطبق بشدة	لا ينطبق	ينطبق عليا الى حد ما	ينطبق	ينطبق بشدة	العبارة	الرقم
					أحسن التعامل مع أفراد الجنس الآخر	20
					تلح علي فكرة أن الناس يراقبونني في الشارع	21
					تجرح مشاعري بسهولة	23
					أشعر أنني مستقر ومطمأن في هذا العالم	24
					أنا من الأشخاص القلقين فيما يتعلق الأمر بذكائي	25
					لدي خوف مبهم من المستقبل	26
					لي عدد كبير من الأصدقاء الحقيقيين	27
					أشعر بقلّة الارتياح في أغلب الأوقات	28
					أخاف من المنافسة عادتنا	29
					كثيرا ما أتضايق من الآخرين وبدرجة كبيرة	30
					أشعر عادة بالرضا والقناعة	31
					كثيرا ما يتحول مزاجي من السعادة الشديدة الى الحزن الشديد	32
					أشعر بأنني محترم من الناس بصفة عامة	33
					أستطيع أن أعمل في انسجام مع الآخرين	34
					أشعر أنني عاجز عن السيطرة على مشاعري	35
					أشعر أحيانا أن الناس يسخرون مني	36
					أعتقد أن الدنيا تعاملني معاملة طيبة	37
					يضايقني أن ما يجري حولي أو يحدث لي ليس حقيقيا	38
					تعرضت كثيرا للإحتقار	39
					أشعر بأن لي قيمة وفائدة في الحياة	40
					لدي قدرة على مواجهة الواقع	41

الملحق رقم 2 مقياس الأداء الوظيفي

لا ينطبق بشدة	لا ينطبق	ينطبق على حد ما	ينطبق	ينطبق بشدة	العبارة	الرقم
					أشعر أنني اتمتع بالخبرة المهنية والمعرفة الفنية في عملي	1
					أتميز بالجدية وتحمل المسؤولية في عملي	2
					لا أبدل الجهد الكافي لإنجاز المهام الموكلة إلي	3
					أقوم بأعمالي وفقا للسياسيات والنظم المحددة في العمل	4
					أعتقد أن لي الكفاءة المهنية الكافية لأداء العمل .	5
					اتمعت بالدافعية والرغبة فب العمل	6
					أعتقد أن راتبي يتناسب مع حجم المهام التي أقوم بها	7
					لا أقوم بتأدية الاعمال بكفاءة والفعالية المطلوبة	8
					أنجز أعمالي في الوقت المحدد	9
					لا تتوفر لدي الجاهزية والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي .	10
					تتوفر لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية	11
					اتمعت بروح التحدي والمنافسة في العمل .	12
					أقوم بأداء الاعمال الموكلة في وقتها بدون تأخير.	13

لا ينطبق بشدة	لا ينطبق	ينطبق عليا الى حد ما	ينطبق	ينطبق بشدة	العبارة	الرقم
					اتمتع بقدرة على التوافق مع ظروف العمل الصعبة .	14
					أساهم في تقديم الأفكار والمقترحات ذات العلاقة بتطوير الأداء في العمل .	15
					أؤدي المهام والواجبات طبقا لإجراءات وأنظمة السلامة العامة المتعددة .	16
					أحرص على تقديم أفضل ما لدي من مهارات وابداع من أجل رفع مستوى الأداء	17
					لا أحرص على حقوقي الكاملة في التأمين الصحي لي ولأسرتي .	18
					أحصل على حقوقي الكاملة في الرعاية الاجتماعية كما في حالات (المناسبات - التكريم - التقاعد - الوفاة الخ)	19
					لا تعتمد الوزارة الداخلية على مبدأ الكفاءة في الترقيات	20
					أعتقد أن الحوافز التي احصل عليها متواضعة مقارنة مع حجم الأداء	21
					عاقبتني الإنسانية القوية مع زملائي في العمل تسهل م أداء واجباتي	22
					حصولي على الحوافز يساهم في أداء الواجبات بشكل أفضل.	23
					لدي القدرة على تحمل المسؤولية الأعباء اليومية في العمل .	24
					أرى أن وزارة الداخلية لا توفر لي الحماية القانونية الكاملة	25

الملحق رقم 3 مخرجات برنامج spss:

FREQUENCIES VARIABLES=الحالة السن
/PIECHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet1]

Statistics

		السن
N	Valid	30
	Missing	0

Frequency Table

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 إلى 29 من	6	20.0	20.0	20.0
	30 إلى 39 من	15	50.0	50.0	70.0
	أكثر من 40	9	30.0	30.0	100.0

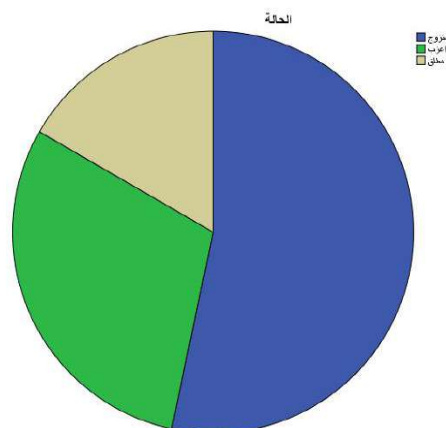
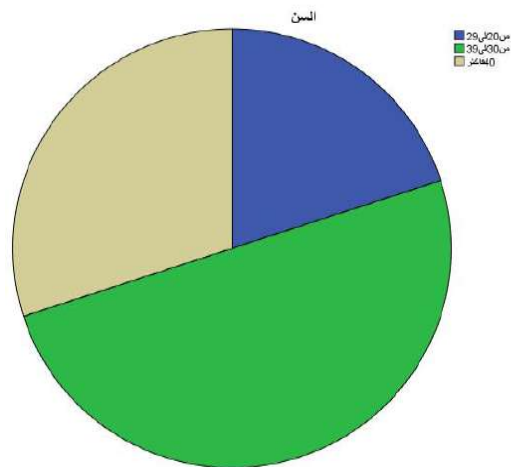
الملاحق

Total	30	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

الحالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متزوج	16	53.3	53.3	53.3
Valid اعزب	9	30.0	30.0	83.3
مطلق	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pie Chart



```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023
VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035
VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043
VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050 VAR00051
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	51

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023
VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035
VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043
VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050 VAR00051
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=SPLIT.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.792
		N of Items	26 ^a
	Part 2	Value	.694
		N of Items	25 ^b
Total N of Items			51
Correlation Between Forms			.553
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.712
	Unequal Length		.712
Guttman Split-Half Coefficient			.701

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026.

b. The items are: VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036, VAR00037, VAR00038, VAR00039, VAR00040, VAR00041, VAR00042, VAR00043, VAR00044, VAR00045, VAR00046, VAR00047, VAR00048, VAR00049, VAR00050, VAR00051.

T-TEST GROUPS=المجموعات (1 2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=الامن
 /CRITERIA=CI (.95) .

[DataSet1]

Group Statistics

	المجموعات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الامن	العليا	9	153.3333	16.95582	5.65194
	الدنيا	9	114.6667	3.39116	1.13039

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الامن	13.519	.002	6.708	16	.000	38.66667	5.76387	26.44780	50.88553
			6.708	8.639	.000	38.66667	5.76387	25.54435	51.78899

FREQUENCIES VARIABLES=الحالة السن
 /PIECHART FREQ
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		السن
N	Valid	30
	Missing	0

Frequency Table

السن

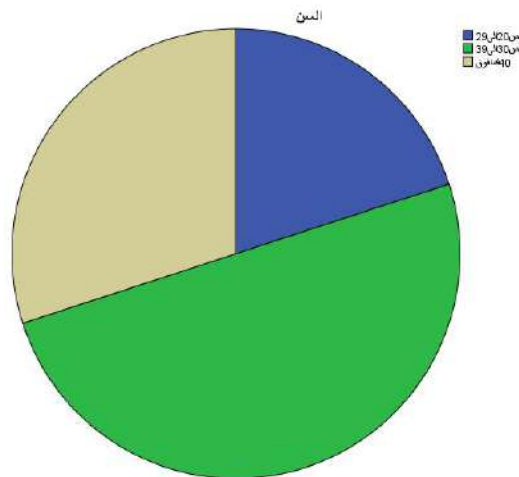
الملاحق

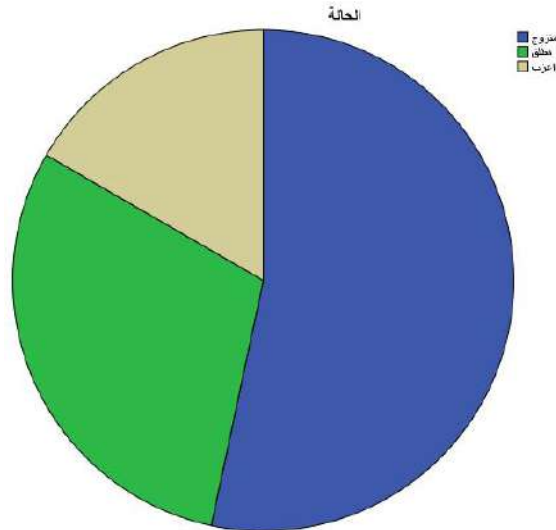
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 29 الى 20 من	6	20.0	20.0	20.0
39 الى 30 من	15	50.0	50.0	70.0
فما فوق 40	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الحالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid متزوج	16	53.3	53.3	53.3
مطلق	9	30.0	30.0	83.3
اعزب	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pie Chart





```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012
VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 اداء
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	26

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012
VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 اداء
```

```
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=SPLIT.
```

Reliability

[DataSet4]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.579
		N of Items	13 ^a
	Part 2	Value	.583
		N of Items	13 ^b
Total N of Items			26
Correlation Between Forms			.804
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.891
	Unequal Length		.891
Guttman Split-Half Coefficient			.642

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013.

b. The items are: VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, الاداء.

```
T-TEST GROUPS=المجموعات (1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=الاداء
/CRITERIA=CI (.95).
```

T-Test

Group Statistics

	المجموعات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاداء	العليا	9	69.5556	7.16085	2.38695
	الذنيا	9	49.2222	4.20648	1.40216

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	.704	.414	7.345	16	.000	20.33333	2.76832	14.46476	26.20190
الاداء Equal variances not assumed			7.345	12.934	.000	20.33333	2.76832	14.34963	26.31704

Correlations

Correlations

	VAR00001	VAR00002
Pearson Correlation	1	.503**
Sig. (2-tailed)		.000
N	57	57
Pearson Correlation	.503**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	57	57

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

ONEWAY الامن BY السن
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

الامن

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
29الى20من	13	146.9231	21.40662	5.93713	133.9872	159.8590	114.00	182.00
39الى30من	34	135.8529	13.12673	2.25122	131.2728	140.4331	110.00	160.00
فاكثر40من	10	129.1000	12.32387	3.89715	120.2840	137.9160	114.00	155.00
Total	57	137.1930	16.09063	2.13126	132.9236	141.4624	110.00	182.00

ANOVA

الامن

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
--	----------------	----	-------------	---	------

الملاحق

Between Groups	1946.789	2	973.395	4.188	.020
Within Groups	12552.088	54	232.446		
Total	14498.877	56			

ONEWAY الحالة BY الامن
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

الامن

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					متزوج	31		
اعزب	20	137.5500	14.54385	3.25210	130.7433	144.3567	114.00	164.00
مطلق	6	140.1667	24.35091	9.94122	114.6120	165.7214	110.00	175.00
Total	57	137.1930	16.09063	2.13126	132.9236	141.4624	110.00	182.00

ANOVA

الامن

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	75.739	2	37.870	.142	.868
Within Groups	14423.138	54	267.095		
Total	14498.877	56			

ONEWAY السن BY الاداء
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

الاداء

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					29الى20من	13		
39الى30من	34	68.8824	14.81556	2.54085	63.7130	74.0517	39.00	95.00

الملاحق

فاكثر 40من	10	56.6000	7.04273	2.22711	51.5619	61.6381	48.00	71.00
Total	57	66.8947	14.07212	1.86390	63.1609	70.6286	39.00	95.00

ANOVA

الاداء

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1290.362	2	645.181	3.555	.035
Within Groups	9799.006	54	181.463		
Total	11089.368	56			

ONEWAY الاداء BY الحالة
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

الاداء

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					متزوج	31		
اعزب	20	69.8500	12.95854	2.89762	63.7852	75.9148	48.00	87.00
مطلق	6	61.3333	15.73107	6.42218	44.8246	77.8421	39.00	84.00
Total	57	66.8947	14.07212	1.86390	63.1609	70.6286	39.00	95.00

ANOVA

الاداء

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	381.614	2	190.807	.962	.388
Within Groups	10707.754	54	198.292		
Total	11089.368	56			

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Valid		31	100.0
Cases Excluded ^a		0	.0
Total		31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	41

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023
VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035
VAR00036
    
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.788
		N of Items	21 ^a
	Part 2	Value	.467
		N of Items	20 ^b
Total N of Items			41
Correlation Between Forms			.632
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.775
	Unequal Length		.775
Guttman Split-Half Coefficient			.731