

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



مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس

ميدان : العلوم الاجتماعية

شعبة : علم النفس

تخصص : علم النفس عمل و تنظيم

إعداد الطالبتين :

- بن الشيخ نصيرة

- بالزين صفية

العنوان :

الصحة النفسية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال
المحطة الجهوية للإذاعة و التلفزيون
دراسة ميدانية بورقلة

مناقشة : زكور محمد مفيدة

تحت إشراف : كادي الحاج

السنة الدراسية : 2013 - 2014

الإهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد

إلى معلم هذه الأمة و من أنار طريقنا بنور الإيمان

سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

إلى ينبوع الرحمة و الحنان

أمي الغالية

إلى من عطفه ينير دربي

أبي الغالي

إلى من كلماتهم كانت و ستكون دفعا لي

إخوتي و أخواتي

إلى كل من كان لي دخرا و سلاحا

صديقاتي و زملائي

كلمة شكر

نشكر الله عز و جل و نحمده حمدا كثيرا ، الذي هدانا بعونه لإتمام هذا العمل المتواضع.
فلك الحمد يا ربي كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك
و بإسم هذا العمل ، نتقدم بشكر الكبير إلى كل من ساهم و سهر من أجل إنجاز ه و إتمامه
و يسرنا أن نوجه خالص الشكر و الامتنان ، و كل التقدير و العرفان إلى أساتذتنا الكرام ، و نخص
بالذكر كل من الأستاذ المشرف كادي الحاج، و الأستاذة باسما عيل بحرية ، الأستاذة نوارى شهرزاد ،
الأستاذة خلادي يمينة. لما منحونا إياه من توجيهات قيمة ، و سند معنوي طيلة هذا العمل .
على طريقة إشرافهم التي تترك مجالا لإبراز الشخصية العلمية للطالب، كما لم يدخروا جهدا في إهداء
النصح و الإرشاد ، لتظهر رسالتنا بالشكل الذي هي عليه
فجزاهم الله عنا خير جزاء
كما نتقدم بالشكر الخالص إلى أبائنا و جميع الأصدقاء
و كل من ساعدنا من قريب أو بعيد
لإنجاز هذا العمل

قائمة المحتويات	
أ	- اهداء
ب	- كلمة شكر
ج	- ملخص الدراسة
د	- قائمة الجداول
القسم الأول : الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول : إشكالية الدراسة	
8	- مقدمة
10	1- تحديد إشكالية الدراسة
11	2- فروض الدراسة
11	3- أهمية الدراسة
11	4- أهداف الدراسة
12	5- الدراسات السابقة
12	6- التعقيب على الدراسات السابقة
15	7- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة
الفصل الثاني : الصحة النفسية	
18	- تمهيد
19	1- تعريف الصحة النفسية
20	2- المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية
20	3- العوامل المؤثرة على الصحة النفسية
21	4- معايير الصحة النفسية
23	5- مظاهر الصحة النفسية
24	6- الإضطرابات النفسية و العقلية في الصناعة
24	7- أهمية الصحة النفسية للعامل و للمجتمع
26	- خلاصة
الفصل الثالث : الأداء الوظيفي	

30	- تمهيد
31	1- تعريف الأداء
31	2- المفاهيم المرتبطة بالأداء
32	3- محددات الأداء
32	4- عناصر الأداء
32	5- خطط تحسين الأداء
33	6- معايير قياس الأداء
33	7- العوامل المؤثرة على الأداء
34	8- تقييم الأداء
35	- خلاصة
القسم الثاني : الجانب الميداني	
الفصل الرابع : إجراءات منهجية الدراسة	
39	- تمهيد
40	1- منهج الدراسة
40	2- حدود الدراسة
40	3- مجتمع الدراسة
40	4- عينة الدراسة
41	5- أداة الدراسة
41	6- الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات
46	- خلاصة
الفصل الخامس : عرض النتائج	
50	- تمهيد
51	1- عرض و تفسير نتائج الفرضية الأولى
52	2- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثانية
53	3- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثالثة

54	4- عرض و تفسير نتائج الفرضية الرابعة
55	- خلاصة
	- خلاصة الدراسة
	- المراجع
	- الملاحق

ملخص الدراسة

هدف بحث الصحة النفسية و علاقتها بالأداء لدى العاملين بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بورقلة التي تجسدت في صفحات هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال الرئيسي و التساؤلات الفرعية ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على جملة من الإجراءات المنهجية بدا بانتهاجنا المنهج الوصفي و استخدام الاستبانة لجمع المعلومات الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة حيث تم اختيار العينة وللحصول على النتائج تم معالجة هذه البيانات بالأساليب الإحصائية (بطريقة عشوائية بسيطة شملت (60 عامل و عاملة معامل الارتباط برسون , معادلة التصحيح سيرمان براون ; التكرارات والنسب المئوية , المتوسط الحسابي الانحراف المعياري:التالية SPSS, اختبارات , وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية

: ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي

- لا توجد علاقة بين الصحة النفسية و الأداء بالمحطة
- ضعف الصحة النفسية للعمال
- عدم تهيئة الظروف المادية
- نقص البرامج المخصصة للصحة النفسية
- مستوى الأداء مرتفع بالرغم من ضعف الصحة النفسية وهذا راجع للصرامة و المسؤولية في العمل

Résumé de l'étude:

La présente étude a pour objectif de rechercher la santé mentale et son impact sur le rendement chez les employés de la station régionale de radio et de télévision Ouargla. Elle est présentée dans les pages de cette étude et pour répondre à cette question, nous avons adopté la question principale et les questions secondaires et pour réaliser et assurer ses buts, on a suivi la méthode de questionnaire appliquée sur une tranche d'agents administratifs. Nous avons utilisé un échantillon simple inclus (60 employés et employeurs) et pour obtenir les résultats, on a utilisé les méthodes statistiques suivantes :

Coefficient de corrélation Person, moyenne arithmétique ; fréquences, test T ; l'équivalent de coefficient corrigé de Spearman-Brown, propriétés ; l'écart-type avec le programme SPSS.

relation

Les résultats obtenus sont les suivants :

- . Absence de relation entre la santé mentale et le rendement de l'employeur dans la station
- . la santé mentale des employeurs est très faible
- . Ne pas créer les conditions matérielles
- . Le manque de programmes pour la santé mentale
- . le haut niveau de performance en dépit

القسم الأول

الجزء الثاني من النظرية

المقدمة:

يعتبر الإنسان أهم أداة من أدوات الإنتاج، وأهم عنصر في المنظومة ، والدعامة الحقيقية التي تستند عليها المؤسسة . فهو مصدر الفكر والتطوير. ولذلك تعمل المؤسسات على توظيف العمالة الجيدة والمؤهلة والحرص على تدريبها وإكسابها المهارات المختلفة من اجل رفع كفاءتهم وقدرتهم في الأداء والعمل على إثارة رغبتهم وتوجيههم في الاتجاه الذي يحقق الأداء المرغوب والمطلوب ، ولكي يقوم العامل بأداء الواجبات الملقاة على عاتقه لا بد أن يتمتع بصحة نفسية سليمة خالية من الاضطرابات التي قد تؤثر بشكل سلبي على عطائه ، فالعطاء من أهم مظاهر تحقيق للفرد لوجود وإنسانيته، ذلك لان الأمراض النفسية تقف كعائق وتترك آثارا مأساوية للعامل المصاب وعلى ذويه وعلى المؤسسة التي يعمل بها . إذ أن هناك العديد من المشاكل التي يواجهها العاملون أثناء قيامهم بعملهم تتركهم يعانون من اختلال في مستوى الصحة النفسية . التي بدورها تؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء و الإنتاجية ، فالصحة النفسية تسعى جاهدة إلى الوصول بالفرد إلى التمتع بالانسجام النفسي والاجتماعي للوصول إلى مستويات عالية.

وفي هذا الإطار قمنا بتقسيم الدراسة إلى خمسة فصول وهي:

الفصل الأول ويتضمن إشكالية الدراسة ، تساؤلات الدراسة ثم فرضياتها، يليها أهداف الدراسة ، أهمية الدراسة ، التعريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة ، الدراسات السابقة ، تعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني يشمل هذا الفصل المتغير التابع للدراسة أي الصحة النفسية بدا بتعريف الصحة النفسية وذكرنا المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية ويليها العوامل المؤثرة على الصحة النفسية ومن ثم معايير الصحة النفسية ثم مظاهر الصحة النفسية وتليها الاضطرابات النفسية والعقلية في الصناعة وأخيرا أهمية الصحة النفسية للمجتمع وللعامل.

الفصل الثالث يشمل المتغير المستقل للدراسة أي الأداء وتطرقنا إلى العناصر التالية أولا مفهوم الأداء ثانيا المفاهيم المرتبطة بالأداء ومن ثمة محددات الأداء وتليها عناصره ثم خطط تحسين أداء العمال داخل المنظمة وبعدها معايير قياس الأداء وبعد ذلك العوامل المؤثرة في الأداء ثم تقييم الأداء وأخيرا الأداء والصحة النفسية.

الفصل الرابع تضمن الجانب الميداني للدراسة من اجل جمع معلومات ووصف الإجراءات التي المتبعة في تنفيذ الدراسة , من خلال تعريف منهج الدراسة ، تحديد عينة الدراسة ، إعداد أداة الدراسة (الاستبيان) والتأكد من خصائصها السيوكومترية المتمثلة في الصدق والثبات، بيان إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج.

الفصل الخامس الذي يعبر عن عرض وتحليل البيانات وتفسير الفرضيات , معتمدين في ذلك على الجانب النظري بما فيه الدراسات السابقة حتى تتمكن في الأخير للتوصل إلى نتائج الدراسة.

الفصل الأول

اشكالية الدراسة

* تحديد إشكالية الدراسة

* فروض الدراسة

* أهمية الدراسة

* أهداف الدراسة

* الدراسات السابقة

* تعقيب على الدراسات السابقة

* التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة

1 - تحديد إشكالية الدراسة:

تعتبر القوى العاملة أهم عنصر من عناصر إنشاء المؤسسة, و الهدف الرئيسي الذي تسعى المؤسسات بأنواعها إلى تحقيقه . حيث ترتبط فاعلية أي مؤسسة بكفاءة عاملاتها و قدرتهم على العمل و رغبتهم فيه فتقدم المؤسسة و تطورها إنما يعتمد أساسا على قواها البشرية و ذلك لتحسين مستواها الإنتاجي و المالي و التسويقي. و بما أن فاعلية أي مؤسسة مرتبطة بفاعلية قواها العاملة و يجب مراعاة الصحة النفسية للعامل إذ تعتبر مشكل الصحة النفسية من المشكلات التي تواجه مؤسساتنا الصناعية و التجارية في العصر الحالي , حيث تظهر هذه المشكلة مع التطور الاقتصادي و التكنولوجي كبعدين رئيسين لعملية التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و كعناصر هامة يقوم عليها التنظيم الصناعي و التكنولوجي الذي قد أفرز مجموعة من الآثار النفسية والاجتماعية التي تعود بالضرر على العامل, كما أن ظروف العمل البيئية التي يواجهها العمال داخل المؤسسة تنعكس على صحتهم النفسية, مما تفسر ارتفاع نسبة التغيب و القلق و بالتالي انخفاض مستوى الأداء, حيث تفرض هذه المشاكل و الاضطرابات النفسية على المنشآت الصناعية المادية و النفسية و الاجتماعية للعامل و ضمان صحتهم النفسية

كما برهنت الدراسات المختلفة على أهمية حسن تكيف العامل في حياته الشخصية و إنتاجه, و من هذا المنظور نجد باحثين من جامعة هارفارد بأن على أرباب العمل بذل مزيد من الاهتمام بالصحة النفسية عبر تبني برامج لرصد حالات الاكتئاب بين العاملين لديهم, و المبادرة إلى معالجة تلك الحالات في وقت مبكر , ليس فقط من أجل صحة إلى عاملين و سلامتهم , بل من أجل أدائهم الجيد, و بالتالي أعلى في الإنتاجية .

و من بين الدراسات نجد دراسة عمر مصطفى محمد النعاس بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته سنة 2005 حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والصحة النفسية في الشركة
- يتعرض العاملون في الشركة إلى درجة منخفضة من الضغوط المهنية بلغت نسبتها 25.9%
- مستوى إدراك العاملين لمجالات الضغوط المهنية المتمثلة في الراتب ,النمو, التقدم المهني,الاستعداد الوظيفي تراوحت نسبته ب 46.85% و 51.06%

والملاحظ من هذه الدراسة أن درجة الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في الشركة منخفضة لكن هذا لا ينفي تأثيرها على الصحة النفسية للعاملين.

ومن جهة أخرى نذكر دراسة حمزاوي سهى ومومي دليلة بعنوان اثر التحول الصناعي على الصحة النفسية للعمال داخل المصانع دراسة ميدانية لأحد المؤسسات الصناعية الكبرى بمدينة قسنطينة التي توصلت إلى النتائج التالية :

- إن التحول الصناعي يسلب العامل مهارته مما يخلق لديه نوعا من الملل والقلق من منصب العمل الذي يشغله.

- كلما زادت درجة إصابة العامل بمرض نفسي، كلما انخفض مستوى إنتاجيته والتزامه بالعمل.

- يؤدي التطور الصناعي إلى إصابات وحوادث عمل كثيرة في حالة نقص التدريب المهني.

- كلما كان منصب العمل متناسبا مع إمكانيات العامل، كلما قلت إصابته بالأمراض النفسية في العمل.

للعمال ومن خلال هذه الدراسات وبالنظر إلى أهمية الصحة النفسية في رفع مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي رفع الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة، فإن عدم توفر الصحة النفسية الجيدة للعامل قد يؤثر سلبا على أدائه ويسهم يقلص فرصة تحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة (ينقص قليلا) ومن هنا تنبع أهمية إجراء هذه الدراسة التي تتضح من خلال السؤال التالي:

- هل توجد علاقة بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

2- تساؤلات الدراسة:

1- هل توجد فروق في الصحة النفسية حسب الجنس لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

2- هل توجد فروق في الصحة النفسية حسب الخبرة لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

3- هل توجد فروق في الأداء الوظيفي حسب الجنس لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

4- هل توجد فروق في الأداء الوظيفي حسب الخبرة لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

3- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

الفرضيات الجزئية:

1- توجد فروق في الصحة النفسية باختلاف الجنس لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

2- توجد فروق في الصحة النفسية باختلاف الخبرة لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

3- توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الجنس لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

4- توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون؟

4- أهمية الدراسة:

- تظهر أهمية البحث في معرفة كيفية تأثير الصحة النفسية على أداء العاملين في مؤسسة
- يكتسب البحث أهميته باختلاف الدور الكبير الذي تشغله الصحة النفسية في ميدان العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي
- تكمن أهمية بما يقدمه هذا البحث من إضافة جديدة في موضوعه ليسهم في إثراء المكتبة في مجال علم النفس
- استفادة من نتائج البحث والتي تساعد على معرفة مدى نسبية الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة.

5- أهداف الدراسة:

- تمثل أهداف الدراسة في ما يلي:
- التعريف بالصحة النفسية للعمال ومدى تأثيرها على الأداء والوظيفي
- الكشف عن العلاقة بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي
- توضيح مدى أهمية الصحة النفسية للعمال في ميدان العمل
- إيجاد العوامل المؤثرة على الصحة النفسية للعمال.
- مساعدة العمال على مواجهة الأزمات النفسية أو المشاكل النفسية المهنية التي تعترضهم في ميدان العمل.

6- التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة

- التعريف الإجرائي للصحة النفسية:

شعور الفرد بالراحة النفسية والطمأنينة والسكينة والانسجام مع الذات ومع الآخرين ، ليكون متوافقا مع مهنته ومطالب عمله المتغيرة ومع مجتمعه و أسرته.

- التعريف الإجرائي للأداء:

هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في مؤسسة .

7- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: من إعداد عمر مصطفى محمد النعاس بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في الشركة العامة للكهرباء، كما هدفت إلى التعرف على علاقة تلك الضغوط النفسية.

تكونت عينة الدراسة من 250 تم اختيارهم بشكل عشوائي من العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته المصرية . استخدم الباحث مقياس الضغوط المهنية من إعداد أجد أبو نبة (1999) و مقياس الصحة النفسية من إعداد عبد اللطيف القريبي و عبد العزيز الشخص (1992) .

كانت أهم النتائج الدراسة :

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى العاملين في الشركة

- يتعرض العاملون في الشركة إلى درجة منخفضة من لضغوط المهنية بلغت نسبتها

مستوى إدراك العاملون مجالات الضغوط المهنية المتمثلة في الراتب ، الحوافز التشجيعية ، النمو و التقدم المهني ، الاستعداد الوظيفي تراوحت نسبته ما بين 46.85 - 51.06.

الدراسة الثانية: من إعداد حمزوي سهى ، مومي دليلة تحت عنوان اثر التحول الصناعي على الصحة النفسية للعامل داخل المصانع.

تسعى الدراسة للوقوف على مشاكل وتعقيدات التحول إلى المجتمع الصناعي (العوامل الاقتصادية والعوامل التكنولوجية). وسوء العلاقات الاجتماعية تخلق تغيرا في اتجاهات العاملين نحو العمل وبالتالي استحالة الكفاءة الإنتاجية لديهم وانتشار الاضطرابات الشخصية التي تؤدي إلى إضرابات العمل ونشوء المشاكل العمالية , دراسة ميدانية بأحد المؤسسات الصناعية الكبرى بمدينة قسن طينة , اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الملاحظة والمقابلة كادتين لجمع المعلومات من عينة قصدية مكونة من 24 عامل يتوزعون على مختلف الأصناف المهنية , حيث توصلت نتائج الدراسة إلى:

1- إن التحول الصناعي يسلب العامل مهارته مما يخلق لديه نوعا من الملل والقلق من منصب العمل الذي يشغله.

2- كلما زادت درجة إصابة العامل بمرض نفسي كلما انخفض مستوى إنتاجيته والتزامه بالعمل.

3- يؤدي التطور الصناعي إلى إصابات وحوادث عمل كثيرة في حالة نقص التدريب المهني.

4- كلما كان منصب العمل متناسبا مع إمكانيات العامل كلما قلت إصابته بالأمراض النفسية في العمل.

الدراسة الثالثة: هذه الدراسة عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير من إعداد الطالبة علي موسى حنان من جامعة منتوري قسنطينة تحت إشراف الدكتور بوخمحم عبد الفتاح بعنوان الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية, دراسة حالة المؤسسة هنكل - الجزائر مركب شلغوم العيد سنة 2007.

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر حوادث العمل والأمراض المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية ومدى تأثيرها على عناصر الإنتاج وعلى رأسها العنصر البشري, حيث اعتمدت على التساؤل التالي: ما هو أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية ؟

والتساؤلات الفرعية: 1- ما هو أثر حوادث العمل على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية؟

2- ما هو أثر الأمراض المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, إلى جانب منهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي الذي يسمح بدراسة العلاقات الممكنة بين المتغيرات واعتمدت على المقابلة, التقارير والسجلات, الملاحظة, كأدوات لجمع المعلومات وكانت النتائج التي توصلت إليها الباحثة كالتالي:

1- يعمل الأفراد داخل المؤسسة الصناعية في مجموعة من الظروف تنقسم إلى ظروف مادية وظروف اجتماعية وظروف تنظيمية وإذا كانت هذه الظروف بمستويات غير ملائمة فإنها تتسبب في وقوع حوادث العمل والأمراض المهنية.

2- يشهد المركب محل الدراسة تحولا كبيرا في مجال الصحة والسلامة المهنية من مرحلة كونه تابعا للمؤسسة العمومية (أناد) إلى أن أصبح تابعا للمجمع العالمي (هنكل) حيث تحسنت مستويات الصحة والسلامة المهنية من خلال تحسن ظروف العمل وانخفاض حوادث العمل والأمراض المهنية.

3- تصنيف حوادث العمل التي وقعت بالمركب خلال الفترة (2004-2006) تمكنت من التوصل إلى النتائج التالية:

أ- حوادث العمل التي وقعت بالمركب أغلبها حوادث عمل بتوقف نسبة 67.56% من مجموع الحوادث الواقعة وهذا يعد مؤشر سلبي للمركب

ب- أغلب حوادث العمل وقعت داخل ورشات الإنتاج بنسبة 78.39% مقارنة ببقية الأماكن لان أكبر نسبة من العمال تعمل داخل ورشات الإنتاج.

ج- سجل المركب ارتفاع حوادث العمل في شهر سبتمبر وأكتوبر أين تكون عودة العمال من العطلة السنوية كما ترتفع في الأيام الأولى من الأسبوع حيث يكون العامل غير مهياً جسدياً ونفسياً للعمل.

د- أغلب حوادث العمل كان ضحيتها عمال يتراوح أعمارهم بين 40-50 سنة ولديهم خبرة مهنية 15-20 سنة.

الدراسة الرابعة: رسالة ماجستير ابتسام احمد أبو العمرين 2008 بعنوان مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بمستوى أدائهم.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الصحة النفسية لدى المرضين والمرضات في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وكذلك التعرف على الاختلافات في مستوى الصحة النفسية لدى المرضين العاملين بمستشفيات محافظات غزة تبعاً لكل من (الجنس، المؤهل العلمي، القسم الذي يعمل به، سنوات الخبرة) واستكشاف العلاقة بين مستوى الصحة النفسية والأداء المهني واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي تحاول الباحثة من خلاله وصف الظاهرة موضع الدراسة وتحليل بياناتها، استخدمت الباحثة مقياس الصحة النفسية للمرضين من إعداد الباحثة ونموذج تقييم الأداء المعتمد في وزارة الصحة الفلسطينية لاستطلاع عينة الدراسة المكونة من 220 ممرض وممرضة بنسبة 20% وبلغ عدد الذين أجابوا على الاستبانة (201) ممرض وممرضة (109) ذكور و (98) إناث، وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

1- بينت نتائج الدراسة أن المرضين والمرضات يتميزون بمستويات عالية من الصحة النفسية حيث بلغت نسبتها لدى المرضين 87.82% ونسبتها لدى المرضات 83.88% وهي نسبة عالية ومطمئنة تظهر قدرات عالية على التكيف بالرغم من الظروف الصعبة التي يعيشها المجتمع الفلسطيني.

2- ارتفع مستوى الأداء المهني لدى المرضين والمرضات حيث بلغت نسبته لدى المرضين 87.63% ولدى المرضات 88.06%.

3- وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الصحة النفسية بين المرضين والمرضات

4- عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية تبعاً للمؤهل العلمي

5- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الصحة النفسية تعزى لعدد سنوات الخبرة.

الدراسة الخامسة: رسالة ماجستير محمد جودت ناصر 2006 بعنوان الأمراض النفسية وأثرها على السلوك الوظيفي .

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف ما هو دور المشاكل والاضطرابات النفسية التي تعيشها الطبقة العاملة في المنشآت الإنتاجية وأثرها في عدم الوصول إلى الجدوى المطلوبة ونتيجة لتزايد تعقيدات الحياة اليومية في المجتمع المعاصر ومن ثم دراسة مدى مساهمة الإدارة في الوصول إلى ذلك الواقع , وضمنت عينة الدراسة بعض المدراء والعاملين في مجموعة من الشركات الإنتاجية والخدمية بمحافظة سورية بلغ عددها 7 شركات هامة وحيوية, اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتوصيف المشاكل السلوكية الناجمة عن الصحة النفسية, كذلك تعتمد على منهج دراسة الحالة لان هذا المنهج يقوم على الاستقصاء والفحص الدقيق لخلفية المشكلة واعتمد الباحث على استمارة احتوت على جزئين أولهما يتضمن معلومات عن أفراد العينة والثاني يحتوي على العديد من الأسئلة التي تختبر موقف أفراد العينة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1 - بقدر ما يحقق للقوى العاملة من أسباب الرضي والطمأنينة بمقدار ما نحصل على إنتاج أوفر وعمل متقن من حوادث العمل والأمراض النفسية.

2- إن المجتمع الصناعي يفرض نوعا من العلاقات السلبية التي تنعكس على العامل وعلى عمله وإنتاجه وصحته النفسية

3- إن عدم تناسب العمل مع إمكانيات العاملين يزيد مما يواجهوه من مشاكل اجتماعية ونفسية في العمل بسبب فقدان رضاهم عن العمل وغياب رغبتهم وهذه المشاكل والاضطرابات النفسية تؤثر على درجة أدائهم وعلى مستوى إنتاجيتهم بشكل كبير .

4- إن ارتفاع مستوى اهتمام الإدارة بالعاملين يقلل عدد الإصابات بالأمراض النفسية لأنه بزيادة الاهتمام يشعر العامل بكيانه وهذا ما يحفز على العمل وتقديم المبادرة.

5- إن درجة إصابة العامل بمرض نفسي ينعكس سلبا على مستوى إنتاجيته لان الصحة النفسية تحقق للفرد التوافق مع البيئة وتساعد على مواجهة الأزمات التي تصادفه في حياته.

6- وجود الأمراض النفسية لدى العاملين يزيد من عدد الإصابات أثناء العمل ومن عدد ايام الغياب والفوضى لأنه خلو العامل من الصراع الداخلي والاضطراب النفسي هو السبيل الوحيد لضمان السلامة والالتزام بالعمل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

* جميع البحوث السابقة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات اللازمة للإجابة عن أسئلتها.

* من حيث المنهج نلاحظ أن جميع البحوث اعتمدت على المنهج الوصفي للدراسة وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية

*العينات التي تناولت البحوث السابقة هي :عمال الشركات والمصانع ,عمال مؤسسات صناعية , ممرضين,عمال المنشآت الإنتاجية,أما الدراسة الحالية فقد تناولت عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بورقلة.

* وقد استفدنا من تلك البحوث في بناء الإطار النظري , وكذلك بناء عبارات الاستبانة بما أن جميع البحوث اعتمدت عليها كأداة لجمع البيانات.

*من حيث المنهج نلاحظ أن جميع البحوث اعتمدت على المنهج الوصفي للدراسة وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية.

الفصل الثاني

الصحة النفسية

* تمهيد

* تعريف الصحة النفسية

* المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية

* العوامل المؤثرة في الصحة النفسية

* معايير الصحة النفسية

* مظاهر الصحة النفسية

* الاضطرابات النفسية في الصناعة

* أهمية الصحة النفسية للمجتمع

* أهمية الصحة النفسية للعامل

* خلاصة

تمهيد:

تعتبر الصحة النفسية بمعناها الواسع توجيه الأفراد إلى فهم حياتهم و التغلب على مشكلاتهم، حتى يستطيعوا أن يحيوا و أن يحققوا رسالتهم كأفراد متوافقين مع المجتمع.

و نظرا لما تمثله الصحة النفسية من أهمية كبيرة للعمال من الناحية الاقتصادية و الإنسانية على حد سواء ، نجد أن العديد من الدراسات و البحوث اهتمت بالصحة النفسية و الدور الكبير الذي تلعبه في زيادة أداء العامل في المنظمة ، كونها تعتبر العامل الرئيسي في زيادة إنتاجية العامل و عطاءه في المؤسسة ، فهي أساس التوافق و الكفاية. و هذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل باعتباره المتغير المستقل للدراسة ، و للتعرف عليه أكثر تطرقنا إلى العناصر التالية, أولا تعريف الصحة النفسية ، ثم العوامل المؤثرة على الصحة النفسية ، تليها معايير الصحة النفسية ، ثم مظاهر الصحة النفسية ، وبعدها الاضطرابات النفسية والعقلية في الصناعة ,و أخيرا أهمية الصحة النفسية للعامل .

1- تعريف الصحة النفسية:

ليس من السهولة بمكان وضع تعريف محدد للصحة النفسية لان ذلك يتطلب تحديد ماهية النفس, فالصحة النفسية تكوين فرضي يمكن التعرف عليه من خلال بعض الظواهر الإنسانية التي تخص سلوك الإنسان وشخصيته. ولقد تعددت وتنوعت تعريفات العلماء والباحثين في الصحة النفسية, فما من نظرية أو مذهب أو مدرسة في علم النفس إلا وافترض تعريفا في الصحة النفسية, ويمكن إجمال التعريفات المقترحة للصحة النفسية في:

- تعريفات أصحاب المدارس:

1 - التحليل النفسي: مؤلفها سيجموند فرويد Freud وتركز هذه النظرية على الخبرات في مرحلة الطفولة.

في بداية التحليل النفسي كان مفهوم الصحة النفسية يعرف باعتباره نقيضا للمرض, فكان مجرد غياب الأعراض ثم أصبح يعني غياب أنواع الصرع اللاشعوري المعطلة لإمكانات الفرد في قطاعي الانجاز والحب الناضج بحيث يمكن تعريف الصحة النفسية بحسب فرويد بأنها القدرة على الحب والعمل والاستمتاع بالعمل الخلاق, فالصحة لنفسية وفقا للتحليل النفسي ليس نفيًا أو إلغاء لما هو طفلي أو لا شعوري وليس امتثالا لواقع جامد, بل هو تفاعل دينامي خلاق بين هذه المكونات جميعها, ويعرف فرويد الصحة النفسية بقوله أينما يتواجد الهو تتواجد الأنا, وتحصر هذه النظرية على متطلبات الواقع الاجتماعي الذي يعمل على التوافق بين عناصر الشخصية الثلاثة الهو والانا و الأنا الأعلى(ربيع,2000,ص42-48)

ب-الاتجاه السلوكي: من روادها ثورنديك, وطسون,بافلوف, وسنكر

تعرف المدرسة السلوكية الصحة النفسية بان يأتي الفرد السلوك المناسب في كل موقف حسب ما تحدده الثقافة والبيئة التي يعيش في كنفها, فالحك المستخدم هنا للحكم على صحة الفرد النفسية محك اجتماعي, فالسلوكية تعتبر البيئة المنزلة الأولى واعتبرها من أهم العوامل التي تعمل على تكوين الشخصية(عبد الغفار,2001,ص33-46)

ج-الاتجاه الإنساني: ويعد كل من كارل روجرز وأبراهام ماسو من أشهر رواد هذا الاتجاه

الصحة النفسية كما يراها ماسلو Maslow هي تحقيق الذات ويذهب ماسلو إلى أن صاحب الشخصية السوية يتميز بخصائص معينة بالقياس إلى غير السوي, ويعتقد انه إذا اقتضت دراسة الاخصائين النفسانيين على العجزة والعصابين ومتخلفي النمو فإنهم بالضرورة سيقدمون علما عاجزا, ولكي يمكن نمو علم للإنسان أكثر اكتمالا وشمولا يصبح حتما على علماء النفس دراسة الذين حققوا إمكاناتهم إلى أقصى مداها, حيث قام ماسلو بدراسة مجموعة من الأشخاص حققوا ذواتهم, فقد اختار الطريقة المباشرة فدرس أصحاب من الناس الذين تتجلى وحدة شخصياتهم و كليتها بوضوح أكثر بوصفهم أشخاصا حققوا ذواتهم(أبو نجيلة, وأبو إسحاق,1997,ص23-25)

خلاصة القول إن تعريفات أصحاب المدارس المختلفة لا تتعارض فيما بينها من حيث تعريفها للصحة النفسية ولا تتعارض أيضا مع التعريفات العامة والقاسم المشترك الذي يجمع بين هذه التعريفات جميعا من الناحية العملية يبدو في الاتفاق على ثلاث نقاط رئيسة هي:

إن الصحة النفسية ليست مرادفا للاطمئنان أو سلامة العقل وهي ليست غياب الصراعات الانفعالية والوجدانية، ولا تعني أيضا التكيف والتوافق بمعنى المسايرة والتمسك بالتقاليد، ولكن الخلاف الحاد ينشب إذا انتقل الحديث والنقاش من تعريف الصحة النفسية والشخصية السوية إلى ديناميتها والمحددات الفاعلة.

2- المفاهيم المرتبطة بالصحة النفسية :

أ- **التوافق الشخصي** : هو مجموعة من الاستجابات المختلفة التي تدل على تمتع الفرد، و شعوره بالأمن الشخصي ، كم يتمثل في اعتماده على نفسه ، وإحساسه بقيمته ، و شعوره بالحرية في توجيهه السلوك دون سيطرة الغير ، و الشعور بالانتماء ، و التحرر من ميل إلى الإنفراد ، و الخلو من الأمراض العصبية ، و كذلك شعوره بذاته ، أو برضاه عن نفسه ، و بخلوه من علامات الانحراف النفسي.

ب- **الإحباط** : يعتبر الإحباط من المفاهيم الأساسية في مجال الصحة النفسية ، و هو مواجهة الفرد لما يمنعه أو يعيقه في تحقيق أهدافه و إشباع دوافعه ، و هو أيضا انفعالية و دافعية يشعر بها الفرد عندما يجد ما يحول دون إمكانيته لتحقيق ذاته ، أو غاياته.

ت- **العدوان** : هو سلوك يوجه نحو الغير ، الغرض منه إلحاق الضرر النفسي و المادي ، و قد يوجه نحو الذات فيلحق الضرر بها.

ج- **القلق** : نوع من الانفعال المؤلم يكتسبه الفرد و يكونه خلال المواقف التي يصادفها ، فهو يختلف عن بقية الانفعالات غير السارة (كالشعور بالإحباط ، أو الغضب ، الغيرة) لما يسببه من تغيرات جسمية داخلية يحس بها الفرد ، و أخرى خارجية تظهر على ملامحه بوضوح.

د- **الصراع النفسي** : هو تعرض الفرد لقوى متساوية تدفعه باتجاهات متعددة مما تجعله عاجزا عن اختيار اتجاهها معينا و يترتب عليه الشعور بالضيق و عدم الارتياح، و كذلك القلق . وهذا ناتج عن صعوبة اختياره ، أو اتخاذ القرار بشأن الاتجاه الذي يسلكه . (أديب محمد الخالدي ، 99، 2009-134).

3-العوامل التي تؤثر في الصحة النفسية:

أ- **الأسرة** : يقول علماء النفس أن الرجل هو امتداد لطفولته ، فالطفولة السوية تؤدي إلى رجل سوي . و الأسرة هي التي تضع نواة و أسس شخصية الفرد في السنوات الخمس الأولى من حياته ، و لذا إذا كانت هذه الأسس سليمة شب لنا العاملين الأسوياء . و قد يعاني العاملين من عدم القدرة على التوافق الحسن نتيجة ما اكتسبوه من داخل أسرهم من صفات سلوكية شاذة

كعدم تحمل المسؤولية ، عدم احترام المواعيد عدم المحافظة على النظام ، الأناية المفرطة و مثل هذه الصفات كفيفة أن تحول بين العاملين و بين نجاحهم في عملهم ، فالعامل الذي لا يتحمل المسؤولية أو لا يحترم مواعيد عمله أو لا يحافظ على النظام العمل الذي يحدد سير العمل لا يمكن أن يكون عاملا ناجحا مما يترتب عليه سوء تكيفه مع عمله و بالتالي يؤدي إلى سوء صحته النفسية.

ب- المدرسة : و العامل الذي عاش في طفولته عددا من السنوات في مدرسة يسودها جو من النظام و الانضباط و الحرية و الديمقراطية يقوده معلمون رأى فيهم نماذج للإخلاص و الجدية و حب العمل سيشب دون شك متحملا بهذه الصفات الصالحة التي تجعل منه إنسانا ناجحا في عمله مما يدعم صحته النفسية ، أما الذي تربى في مدرسة يسودها الفوضى و الاضطراب و التسيب و عدم الاحترام العمل فسيكون نصيبه الفشل في عمله و سوء التكيف معه لما اكتسبه في مدرسته من صفات سيئة ، و هذا مما يؤثر على سوى صحته النفسية .

ت- طبيعة العمل : لقد ثبت أن طبيعة العمل الذي يمارسه العامل من العوامل التي تؤثر على سلوكه فهناك من يضطر العامل فيها إلى التعامل مع أشخاص سيء السلوك كمن يتعامل مع المجرمين و المنحرفين ، و هناك مهن يتعامل فيها الفرد مع أشخاص من بيئات اجتماعية معينة كسائق العربة الكارو مثلا ، مثل هذه المهن تؤثر على سلوك العاملين فيها تأثيرا سيئا مما يجعل قادرا غير قليل من سلوكهم غير سوي و هذا بدوره يؤدي إلى سوء تكيفهم و بالتالي إلى سوء صحتهم النفسية و هناك مهن أخرى تدرّب العاملين فيها على الصبر و الدقة و النظام و تعودهم على الأحكام الموضوعية في حياتهم ، مثل هذه الصفات الحميدة كفيفة بأن تجعل سلوكهم سلوكا حميدا يساعدهم على التكيف الحسن و يدعم سلوكهم

ث- ظروف العمل : لكل عمل ظروفه الخاصة به ، فمن الأعمال ما يؤدي في مكان نظيف مكيف الهواء ، و منها ما يؤدي في مكان شديد الحرارة ، و منها ما يؤدي في مكان جوه مليء بالشوائب و الأتربة . فإذا كانت ظروف العمل صعبة و غير مناسبة للفرد و لحالته الصحية ، فإن هذا سيؤدي إلى عدم الارتباط بهذا العمل و عدم حبه له و كذا عدم الرغبة في بذل الجهد فيه مما يؤثر تأثيرا سيئا على سلوك العامل و على صحته النفسية و العكس صحيح .

ج- القيم المرتبطة بالعمل: إن اتجاهات أفراد المجتمع نحو عمل معين له تأثيره القوي على سلوك العاملين فيه و على صحتهم النفسية ، لذا نجد أن العاملين في أعمال تقابل بالاحترام و تقدير الآخرين يسعدون بهذا العمل و يرضون عنه و يسلكون السلوك الذي يتناسب و مكانتهم الاجتماعية كالمهندسين و القضاة و الأطباء و رجال الأعمال و كبار الموظفين.... الخ . أما الذين يعملون أعمال لا تقابل بالتقدير و الاحترام كمن يعملون في الأعمال اليدوية و صغار الموظفين ، فإن هذا ما يجعلهم غير سعداء بهذا العمل و غير راضين عنه مما يؤثر تأثيرا سيئا على تكيفهم و صحتهم النفسية .

د- حاجات العاملين و مدى إشباعها: بما لا شك فيه أن السلوك الأفراد و صحتهم النفسية يتأثران بمدى إشباع حاجاتهم، فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاتهم ، فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية لانخفاض أجره مثلا تكون

مشكلاته السلوكية كثيرة منها عدم القدرة على التركيز في عمله و سخطه على هذا العمل و تصرفاته عنه . حيث يكون كل اهتمامه منصبا على البحث عن وسيلة مشروعة لإشباع هذه الحاجات التي يعجز عن إشباعها ، هذا بجانب إحساسه بالإحباط و الفشل مما يؤدي إلى العدوان أو الانطواء أو عدم المبالاة في عمله . و هذه من سمات سوء الصحة النفسية ، أما العمل الذي يمكن أفراد من إشباع حاجاتهم البيولوجية و النفسية و الاجتماعية . فانه قطعاً سيؤدي إلى رضاهم و سعادتهم و بالتالي سيكون له دوره الهام في تدعيم صحتهم النفسية.

(عويد سلطان مشعان ، 329، 1993-332).

4-معايير الصحة النفسية :

تتحدد معايير الصحة النفسية بنمط ما يدور في واقع الأفراد و يواجههم من ضغوطات ، و تتحدد بمدى غياب عناصر الشعور بالأمن المادي و الاقتصادي و الاجتماعي ، فالصحة النفسية نمط إنساني اجتماعي يرتبط بوجود الإنسان و واقعه . و من معايير قياس الصحة النفسية ما يلي:

أ-المعيار الإحصائي : statistical criterion

أي ظاهرة نفسية عند قياسها إحصائياً تتوزع وفقاً للتوزيع الإعتدالي ، بمعنى أن الغالبية من العينة الإحصائية تحصل على درجات متوسطة في حين تحصل فئتان متناظرتان على درجات مرتفعة (أعلى من المتوسط) و درجات منخفضة (أقل من المتوسط) . و بهذا المعنى تصبح السوية هي المتوسط الحسابي للظاهرة في حين يشير الانحراف إلى طرفي المنحى إلى اللاسوية، فالشخص اللاسوي هو الذي ينحرف عن المتوسط العام للتوزيع الإعتدالي.

و من المأخذ على هذا المعيار أنه قد يصلح عن الحديث عن الناس العاديين من حيث الصفات الجسمية مثل الطول و الوزن ، بينما لا يصلح هذا المعيار في حالة القياس النفسي ، لان القياس النفسي يقوم على أسس معينة إن لم يتم مراعاتها يصبح الرقم الذي نخرج به رقماً مضللاً و لا معنى له ، لأن القياس النفسي هو قياس نسبي غير مباشر ، فمثلاً عند قياس الذكاء فنحن نفترض وجود الذكاء و لكنه بشكل واقعي غير ملموس ، ولكن نستبدل عليه من صفات الفرد.(عبد الغفار ، 2001، 58- 61).

ب-المعيار الذاتي (الظاهري) : subjective criterion

السوية تتحدد هنا من خلال إدراك الفرد لمعناها ، فهي كل ما يشعر به الفرد و يراها من خلال نفسه ، فالسوية هنا إحساس داخلي و خبرة ذاتية ، فإذا كان الفرد يشعر بالقلق و عدم الرضا عن الذات فإنه يعد وفقاً لهذا المعيار غير سوي ، فمن الأصعب الاعتماد على هذا المعيار كلياً لأن معظم الأفراد الأسوياء تمر بخيرتهم حالات من الضيق و القلق .(غريب ، 137، 1999-138).

ت-المعيار الاجتماعي : social criterion

تحدد السوية في ضوء العادات و التقاليد الاجتماعية حيث تكون السوية مسايرة للسلوك المعترف به اجتماعيا ، و يعني ذلك أن الحكم على السوية أو اللاسوية لا يمكن التوصل إليه إلا بعد دراسة ثقافة الفرد ، و يخلو هذا المعيار من مخاطر المبالغة في الأخذ بمعايير المسايرة ، أي باعتبار الأشخاص المساييرين للجماعة هم الأسوياء في حين يعتبر غير المساييرين هم الأبعد عن السوية ، فهناك خصائص لا سوية ك الانتهازية تكتب مشروعيتها في إطار من الرغبة الاجتماعية ، فالمسايرة الزائدة في حد ذاتها سلوك غير سوي .(ربيع ، 90، 2000).

ج-المعيار الباطني:

هو معيار يجمع بين مزايا معظم المعايير السابقة و يعمل على تجاوز مثاليها(مخيمر ، 32، 1979) فالحكم ليس خارجيا كما هو الحال في المعايير الإحصائية ، كما أنه ليس ذاتيا كما هو الحال في المعيار الذاتي ، إنما يعتمد هذا المعيار على أساليب فاعلة تمكن الباحث قبل أن يصدر حكمه من أن يصل إلى حقيقة شخصية الإنسان الكامنة غي خبراته الشعورية و اللاشعورية أيضا . (إيمان فوزي ، 2001 ، 22).

5-مظاهر الصحة النفسية :

إن للصحة النفسية مؤشرات و مظاهر و مظاهر تدل عليها منها:

أ- الاتزان الانفعالي: و هو حالة من الاستقرار النفسي ، حيث يكون الفرد مزود بالقدرة على للمثيرات المختلفة و هذه القدرة هي سمة الحياة .

ب- الدافعية: و هي التي تدفع الفرد للقيام بنشاط معين ، و هي القوة المحركة و الموجهة لنشاط الفرد نحو تحقيق أهدافه .

ت- الشعور بالسعادة: المتمثل في اعتدال المزاج ، و التعبير بالرضا عن الحياة.

ث- التفوق العقلي: حيث أن الطاقة العقلية للإنسان تعد مظهرا من مظاهر الصحة النفسية .(أديب محمد الخالدي ، 59، 2009-77)

ج- غياب الصراع النفسي الحاد (الداخلي و الخارجي) .

د- النضج الانفعالي :بحيث يعبر الفرد عن انفعالاته بصورة متزنة بعيدة عن التعبيرات البدائية و الطفولية.

هـ- التوافق النفسي: المتمثل في العلاقة المتجانسة مع البيئة حيث يستطيع الفرد الحصول على الإشباع اللازم لحياته مع مراعاة ما يوجد في البيئة المحيطة من متغيرات.(ربيع ، 92-99، 2000).

6- الاضطرابات النفسية في الصناعة :

1- الاضطرابات النفسية في الصناعة :يرجع الإضطراب النفسي إلى صدمات انفعالية و أحداث أليمة و أزمات نفسية ، و اضطراب في العلاقات الإنسانية التي تعرض لها الفرد في طفولته المبكرة و في عهد مبكر . فهو يرجع إلى تضايف كبت عنيف في عهد الطفولة مع أزمات نفسية عنيفة في عهد الكبر

فالاضطراب النفسي أو العصاب اضطراب في الشخصية يبدو في صورة أعراض نفسية جسمية مختلفة منها القلق...الخ، و من هذه الأمراض تعطل حاسة من الحواس كالسمع أو البصر .

ب- الأمراض السيكوسوماتية: الأمراض السيكوسوماتية أمراض جسمية ترجع في المقام الأول إلى عوامل نفسية ، سببها مواقف انفعالية تثيرها ظروف اجتماعية.

و هي أمراض تنفشي في الحضارات المعقدة التي يشيع فيها الصراع و الاحتكاك الشديد بين الناس و النافس المرير بينهم ، و الظروف الاقتصادية القلقة و البطالة ، إلى غير تلك من الظروف التي تستفز الفرد و تثير في نفسه العداوة و البغضاء و القلق و الخوف،دون أن يسمح له بالتعبير عن الانفعالات تعبيراً صريحاً. إنها أمراض جسمية مزمنة تستعصي على العلاج الجسمي وحده ، فلا بد من شفائها من علاج نفسي فضلاً عن العلاج الجسمي.

7- أهمية الصحة النفسية للمجتمع:

الصحة النفسية مهمة للمجتمع بكل عناصره مثل المدرسة، مكان العمل، الأسرة فهي تعمل على السعادة والتكامل لأفراد المجتمع وتتم أيضاً بعلاج المشكلات الاجتماعية التي تؤثر على نمو شخصية الفرد في عدة مجالات منها:

1- مجال العمل: الصحة النفسية ضرورية في مكان العمل لأنها تساعد على تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية فمن أهداف الصحة النفسية بناء شخصية متكاملة بحيث يقبل الفرد على تحمل المسؤولية مشغلاً طاقاته إلى أقصى حد ممكن ولكي يتحقق ذلك يجب تحقيق التوافق النفسي والشخصي والاجتماعي.

ب- مجال الأسرة: العلاقات السوية بين أفراد الأسرة تؤدي إلى نمو الطفل نمواً سويًا حيث يشكل صحة الأبوين النفسية أهمية كبيرة لتماسك الأسرة وسعادتها مما يساعد على خلق جو ملائم لنمو شخصية الأبناء.

ت- مجال المدرسة: الصحة النفسية لها أهمية كبيرة في مجال التعليم وخاصة في المدرسة حيث العلاقات السوية بين الإدارة والمدرسة تؤدي إلى نموهم النفسي السليم وذلك يؤدي إلى النمو التربوي والنفسي السليم للتلميذ والعلاقة الجيدة بين المدرسة والبيت تساعد على رعاية النمو النفسي للطفل وهناك بعض المعايير التي حددها بعض الباحثين مثل وولمان (1976) وهي:

1-العلاقة بين طاقة الشخص وانجازاته: يجب أن تكون قدرات الفرد مناسبة لطموحاته وقدراته وإمكاناته حيث يتم وضع أهداف ومستويات طموح ممكنة حتى لا يصاب الفرد بالاضطراب النفسي عند عدم تمكنه من جعل طاقاته الجسدية والنفسية أمرا واقعا

2-الاتزان العاطفي: يعني الاتزان بين الانفعالات والمؤثرات بحيث يكون هناك اتزان بين الموقف المؤثر ونوع الانفعال مثال الحزن يجب أن يكون بالقدر الذي يستدعيه الموقف المؤثر حتى لا نحكم على اضطراب الشخصية.

3-صلاح الوظائف العقلية: وذلك يشمل الإدراك والمحاکمات وعمل الذاكرة وغير ذلك من الوظائف التي تمثل التفكير

4-التكيف الاجتماعي: ويعني مستوى توافق الفرد مع الجماعة وتفاعله معها , فالفرد السوي يجب ان يكون متعايشا بسلام مع الآخرين على أساس الاحترام المتبادل ويجب من ينتمي للجماعة وقيم علاقات اجتماعية سوية معهم .(شعبان,1999,ص35).

8- أهمية الصحة النفسية للعامل:

الصحة النفسية للعامل لا تقل خطرا ولا أهمية عن الأمراض الجسمية,فالحالة النفسية تؤثر على إنتاجية العامل, وعلى مقدار تعرضه لحوادث العمل وإصابته, وعلى ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية والعقلية للعمال,والعمل على حل مشاكلهم وإعطائهم حقوقهم وإلزامهم بالقيام بواجباتهم الوظيفية حتى لا ينقلب الحال إلى المغالاة في المطالبة بالحقوق العمالية أو الفوضى والتسيب,والعمل على محاربة العادات السيئة كإدمان الخمر والمخدرات والسهر والمقامرة, والمعروف إن إصابة بأي من الأمراض النفسية أو العقلية أو الانحرافات السلوكية يضاعف من خطر الأمراض المهنية ويزيد من خطورتها, ويحتاج العمل إلى ضرورة توفير الرعاية النفسية للتخلص من الشعور بالتعب والملل,وقد تؤدي الإدارة السيئة إلى إصابة العامل بالقلق والتوتر حين تلاحقه الإدارة مطالبة إياه بزيادة إنتاجه بما يفوق طاقته فيشعر بالتوتر.

خلاصة:

وما يمكن استخلاصه في نهاية هذا الفصل إن للصحة النفسية أهمية كبرى في حياة الإنسان , فهي تساعد على التوافق السليم والناجح في شتى مجالات الحياة, وبالتالي إذا توافق الفرد مع ذاته ومجتمعه سيعود بالإيجاب على أداء عمله أداء جيدا وسيثمر إنتاجا أوفر مما يساعد المؤسسة على الرقي والتطور

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

* تمهيد

* مفهوم الأداء

* المفاهيم المرتبطة بالأداء

* محددات الأداء

* عناصر الأداء

* خطط تحسين الأداء

* معايير قياس الأداء

* العوامل المؤثرة في الأداء

* تقييم الأداء

* الأداء والصحة النفسية

* خلاصة

تمهيد:

لقي الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وقد اجمع المفكرون أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة, يصل بالمؤسسة لتحقيق أهدافها وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات إلى انجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عالية وذلك من اجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة , وحتى تضمن المنظمات ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية فيها بممارسة وظيفة مهمة ومعقدة في نفس الوقت من وظائفها , إلا وهي وظيفة معرفة مستوى أداء عاملها وتقييم هذا الأخير وهذا ما سوف نتطرق له بالشرح في هذا الفصل باعتباره المتغير التابع للدراسة وللتعرف عليه أكثر تطرقنا إلى العناصر التالية أولاً مفهوم الأداء, المفاهيم المرتبطة بالأداء ومن ثم محددات الأداء ويليها عناصره ثم خطط تحسين أداء العمال داخل المنظمة وتليها معايير قياس الأداء وبعد ذلك العوامل المؤثرة في الأداء ومن ثم تقييم الأداء , وفي الأخير الأداء والصحة النفسية.

مفهوم الأداء:

لغة: الاتصال والقضاء والإتيان (عبد الغفار حنفي وحسين قزاز, 2007, ص200)

ويستمد مصطلح الأداء أصله من اللغة الإنجليزية وبالذات من الفعل **to perform** والذي يعني تنفيذ أو تأدية عمل . (الداوي الشيخ, 2008, ص11)

اصطلاحاً: يقصد به النظامية والرسمية التي تعبر عن مكان القوة أو مكان الضعف في المساهمات التي يعطيها الأفراد الذين كلفوا بإنجازها والقيام به (عبد الغفار حنفي وحسين قزاز, 2007, ص200)

تعريف آخر للأداء: تنظيم العلاقة بين النتائج والموارد وفق أهداف محددة, تعكس توجهات المؤسسة.

عرفه سيزلاقي ووالاس: مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه, وتحمل مسؤولياته, وهي تتضمن جودة الأداء, وكفاءة التنفيذ, والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة, فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المؤسسة, وقبول مهام جديدة, والإبداع, والالتزام بالنواحي الإدارية في العمل, والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية, والأداء الوظيفي هو نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح.

2- المفاهيم المرتبطة بالأداء: وهما الكفاءة والفاعلية

1- الكفاءة: Efficience : وتعني القدرة على تذنية الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة , وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب, وفق معايير محددة للجدولة والجودة والتكلفة, فهي تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود, بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف

ب- الفعالية Efficacité : وتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة, بمعنى آخر هل يحسن العاملون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف, أم أن هناك أنشطة تؤدي دون مبرر. ويمكن القول بان الفعالية هي قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة, بمعنى الوصول إلى الأهداف.

3- محددات الأداء: وتتمثل فيما يلي:

1- الجهد: وهو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم إلي الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

ب- القدرات: تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

ت- إدراك الدور أو المهمة: تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور

بينما هناك من يضيف إلى إدراك الدور أو المهمة (نمط الأداء) والجهد المبذول, ونوعية هذا الجهد المبذول والتي تعني مستوى الدقة والجودة, ودرجة مطابقة الجهد المبذول والتي تعني مستوى الدقة والجودة, ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة.

ث- الوظيفة (متطلبات العمل): وما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات و أدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف, إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة .

ج- الموقف: (بيئة التنظيم الداخلية) : أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن: مناخ العمل, الإشراف, وفرة المواد, الأنظمة الإدارية, نظام الاتصال, السلطة, أسلوب القيادة, نظام الحوافر, الثواب والعقاب.

4- عناصر الأداء:

تنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد ويشير كثير من الباحثين إلى أهمها:

أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب- كمية العمل المنجزة: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

ت- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

5- خطط تحسين الأداء:

أ- تحسين عناصر الأداء: عندما يوصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الموظف, تتضح الكثير من العوامل المساهمة والمؤثرة في الأداء, تتلخص هذه العوامل في الموظف, الوظيفة, الموقف وحتى يتحسن الأداء يجب دراسة كل هذه العوامل والبحث عن الطرق والأساليب المناسبة لتحسينها

ب- تحسين الموظف: يعتبر الموظف العامل الأكثر صعوبة في تغيير من بين العوامل, وهناك عدة مداخل يمكن استخدامها للتغيير في هذا العنصر أهمها:

1- **التركيز على نواحي القوة:** يجب الإدراك أن محاولة القضاء على جميع نواحي الضعف في الموظف غير الواقعي, وان كل فرد هو عبارة عن خليط من نواحي القوة ونواحي الضعف وتتغلب نواحي القوة عن نواحي الضعف عند اغلب الناس, وبالتالي تكون مجهودات التحسين أكثر نجاحا عندما يتم تركيز البحث عن أساليب الاستفادة من المواهب المتوفرة.

2- **التركيز على المرغوب:** لوحظ أن هناك ارتباطا ذا دلالة بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه بامتياز, وبالتالي يمكن زيادة الأداء الممتاز بالقدر الذي يمكن به السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يجوبون أداءها.

3- **الربط بالأهداف الشخصية:** يجب أن ترتبط مجهودا تحسين الأداء وتنسجم مع أهداف الموظف الشخصية واهتماماته, لكن الاهتمامات المهنية والأهداف الشخصية قابلة للتغيير مع الوقت, وبالتالي يجب وضع هذه الاهتمامات والأهداف في الخطط التحسن القصيرة الأجل, ومحاولة التعرف على اهتمامات الموظفين وأهدافهم الحاضرة .

ت - **تحسين الوظيفة:** إن التغيير في تركيبة المهام الوظيفية الموكلة للموظف, يوفر فرصا جيدة لتحسين الأداء, وتساهم محتويات الوظيفة في تدني الأداء إذا كانت مملّة, وإذا كانت تفوق مهارات الموظف, أو إذا احتوت على مهام غير مناسبة أو غير ضرورية وهناك عدة أساليب لدراسة هذه المشاكل أهمها:

1- **تحديد المهام الضرورية:** إن نقطة البداية في دراسة وتحسين الأداء في وظيفة معينة هو التساؤل عن ضرورة كل مهمة من المهام, بمعنى آخر انه عند دراسة الوظيفة بعناية يجب أن تقلص هذه الوظيفة إلى عناصرها الأساسية فقط .

2- **تحديد المهام الملائمة:** بعد تحديد المهام الضرورية للوظيفة يتم تحديد الجهة المناسبة التي يجب أن تؤدي فيها هذه المهام أو بمعنى آخر المهام الملائمة لسلطات والموظف وصلاحياته

3- **تصميم الوظيفة:** المقصود بتصميم الوظيفة عملية تحديد مهام و أنشطة الوظيفة الواحدة تجميعها وفقا لاعتبارات التشابه والارتباط.

4- **تبادل الوظائف:** تبادل الوظائف هو أسلوب واحد سهل ولكنه فعال في إزالة أو تخفيض الملل الوظيفي وبالتالي فهو يرفع من مستوى الدافعية لدى العاملين ويعني هذا الأسلوب عملية تحريك الأفراد من وظيفة لأخرى لفترة من الوقت.

ج- **تحسين الموقف:** يتيح الموقف أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة فرصا للتغيير قد تؤدي الى تحسين الأداء, وذلك بأخذ العناصر التالية في الحساب:

1- **تخطيط مكان العمل:** يتم تخطيط مكان العمل بالطريقة التي تسمح بالقضاء على الوقت الضائع وترتيب مكان العمل

2-إعادة تنظيم جماعة العمل: و ذلك من خلال وضوح أو عدم خطوط الاتصال والمسؤولية عدد المستويات التنظيمية الموجودة وهل هي موجودة أو لا .

3- توفير الموارد و الإمكانيات اللازمة لأداء العمل.

4- تغيير جداول وبرامج العمل: يمكن مراقبة أو تغيير جداول العمل لخدمة مصلحة العمل الذي يجب انجازها.

5-إعادة النظر في أسلوب الإشراف: يتم مراجعة أسلوب الإشراف وما يترتب عليه من تفوق للسلطات ودرجة الاهتمام بالاتصالات, معايير الأداء التي تعطى للموظفين.

6- إستراتيجية التعاون في حل مشكلات تدني الأداء:

فيما يلي الخطوات الإستراتيجية في حل مشكلات تدني الأداء:

أ-تحليل المشكلة: يتم مناقشة المشكلة بهدف تحليلها وتحديد أسبابها وحتى تحقق المناقشة نتائج ايجابية يجب إلغاء فوارق المركز والقوة التي توجد عادة بين الموظف والمشرف ومحاولة تشجيع الموظف على الاشتراك في تشخيص المشكلة وبالتالي يتحول المشرف من رئيس الى مرشد ومدرب.

ب-تحديد الهدف: بعد تحليل المشكلة يجب وضع هدف لتحسين الأداء, ويجب في هذا الصدد التفرقة بين أهداف تحسين الأداء وأهداف النتائج.(بعجي سعاد,2007,ص81)

ج-وضع خطة العمل: وذلك من خلال اختيار استراتيجية مناسبة لتحقيق الهدف

-تحديد خطوات العمل

-وضع جدول زمني لكل خطوة من خطوات العمل.

-تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ كل خطوة من خطوات العمل

د- تنفيذ الخطة: يتم تنفيذ الخطة التي تم إعدادها من قبل الموظف لتحسين أداءه, إما المشرف فيقوم بالخطوات المطلوب منه القيام بها كرئيس.

هـ- متابعة التنفيذ: يتم تحديد تاريخ معين لمتابعة التنفيذ, يقوم فيه العامل بتقديم تقرير عن انجازاته.

6- معايير قياس الأداء: من المهم وضع المعايير التي تبرز المستوى المقبول لأداء كل عملية من العمليات وتستمد هذه المعايير أصولها من الأهداف المحددة في الخطة وتستعمل في الحكم كلى كفاءة العمال, أو الفرع من الناحية الكمية والكيفية ويمكن تصنيف هذه المعايير إلى ثلاثة أنواع:

1- نواتج الأداء: تعتبر معايير موضوعية نظرا لاعتمادها على عنصرين أساسيين كمية ناتج وجود ناتج الأداء وهناك صعوبة في إنجاز مقياس موضوعي دقيق للجودة بالنسبة للعنصر الثاني في ذلك يتطلب الأمر تعريف الجودة بصورة محددة وبالاعتماد على أهداف العمل ذاته.

2- سلوك الأداء: يعتمد على أسس غير مباشرة تمس السلوك الذي يؤدي إلى تحقيق الناتج مثل معالجة شكاوي العملاء , المواظبة على العمل , التعاون مع الزملاء..... الخ

3- تحليل وتوصيف العمل: تعتمد أساسا على تحديد مكونات الأداء من خلال معرفة الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل , الخصائص والمواصفات المطلوبة من القائم بالعمل.

7- العوامل المؤثرة على الأداء: من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

أ- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك, فلا تمتلك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

ب- عدم المشاركة في الإدارة: أن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى المنظمة.

ج- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف الجتهد ذو الأداء العالي والموظف الجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف الغير منتج.

د- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى أداء الموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية اقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل

العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

هـ- **التسيب الإداري:** فالتسيب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين وقد ينشا التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة

8-تقييم الأداء: تقييم الأداء يعني الحصول على حقائق أو بيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله وهيبته العلمية والنهوض بالواجبات والمسؤوليات المناطة إليه حاضرا أو مستقبلا, وهذا يستلزم معرفة هذه القدرات حتى تستطيع المنظمة توظيف هذه القدرات والطاقات بالأسلوب الأمثل الذي يحقق أهداف المنظمة مع مراعاة أهداف المنظمة ومراعاة تحقيق رغبات وما ينشد إليه القرار في المنظمة. (طاهر محمود الكلالده:2008,ص183)

-انه عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها في موقف معين من اجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة سابقا

9-الأداء والصحة النفسية:

يرى بعض العلماء إن الأداء والصحة النفسية يرتبطان ببعضهما البعض ولكي يقوم الفرد بأداء الواجبات الملقاة على عاتقه فلا بد أن يتمتع بصحة نفسية سليمة خالية من الاضطرابات الشديدة التي قد تؤثر بشكل سلبي على عطائه وقدراته على انجاز المهام المطلوب القيام بها والعطاء فعل واع اختياري يميز إنسانية الفرد عن باقي المخلوقات وبالتالي تحدد معنى إنسانيته كما يعتبر العطاء من أهم مظاهر تحقيق الفرد لوجوده أو تحقيقه لإنسانيته ويتخذ العطاء مظاهر مختلفة تتمثل في جهد عقلي يبذله العالم ويعطيه لطلابه وجهد يقدمه عامل بأمانة. (عبد الغفار,2001,ص229,221)

و الأداء الجيد يتطلب من الفرد تمتعه براحة نفسية ودافعية لانجاز ما هو مطلوب منه بالشكل الأفضل وتحقيق النجاح وتجنب الفشل وتؤثر على سلوك الفرد فتحعلها في وضع الجاهزية للقيام بالمهام الموكلة إليه كما أنها تدفع الفرد للمثابرة في أداء الأعمال والالتزام بعمله والشعور بالانتماء للمؤسسة التي يعمل بها (ربيع,2000,ص96-97)

وفي هذا المجال يمكن توقع أن يكون عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون ذا مستوى عالي ويتميزون بقدرة عالية على انجاز المهام المطلوبة منهم بشكل سليم بدون الوقوع في أخطاء كما أن علاقاتهم تكون ودية مع زملاء العمل .

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي والذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها فرد ما داخل المنظمة من اجل تحقيق الأهداف الخاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة ومن كل ما تم عرضه تجدر الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى لتحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها والذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد البشري بطبيعته المحرك الأساسي والهام وعليه وجب وضع سياسات وخطط سليمة ترفع من تحسين أداء عمالها ومن ثم تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة من خلال وضع طرق للتقييم الصحيح حتى تتمكن من اكتشاف مواطن القوة والضعف لدى عمالها ومنه, تعزيز مواطن القوة وإيجاد حلول لذوي المستوى الضعيف.

القسم الثاني

الجاناب المياداني

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

* تمهيد

* منهج الدراسة

* حدود الدراسة

* مجتمع الدراسة

* عينة الدراسة

* أداة الدراسة

* الخصائص السيكومترية لجمع المعلومات

* خلاصة

تمهيد:

يتناول الباحث في هذا الفصل وصفا مفصلا للإجراءات التي اتبعها في تنفيذ الدراسة, من خلال تعريف منهج الدراسة, وتحديد عينة الدراسة, وإعداد أداة الدراسة (الاستبيان) , والتأكد من صدقها وثباتها, وبيان إجراءات الدراسة, والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج, وفي ما يلي وصف لهذه النتائج.

1- منهج الدراسة:

تختلف مناهج البحث العلمي باختلاف موضوع الدراسة, ولكل منهج يتبعه الباحث جملة من الخصائص , ومهما تنوع المنهج فهو يقصد به الطريقة التي يتابعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع الدراسة.

ونظرا لطبيعة تساؤلات استخدم المنهج الوصفي الذي يلاءم موضوع البحث والذي يعرف انه (المنهج الذي يقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وإبعادها وتوصيف العلاقة بينهما بهدف الحصول إلى وصف علمي متكامل لها, فهو لا يقتصر على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسبابها وإنما يشمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها(خالد حامد, 2007, ص43)

وقد ارتأت الدراسة إتباع المنهج الوصفي لدراسة مشكلة البحث والمتمثلة في إيجاد العلاقة ما بين الصحة النفسية وأداء العاملين بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بورقلة وذلك لان المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ووصفها وصفا دقيقا, ويعبر عنها تعبيرا كميا وكيفيا, فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها, أما التعبير الكمي يعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة وحجمها ودرجتها.

2- حدود الدراسة: حددت الدراسة بمحددات بشرية ومكانية و زمانية التالية:

1-1: الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على مجموعة من العاملين والعاملات بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بورقلة.

1-2: الحدود المكانية: يقتصر تطبيق هذه الدراسة بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون ورقلة.

1-3: الحدود الزمنية: طبقت الدراسة خلال العام الاكاديمي 2013-2014

3- مجتمع الدراسة: شمل مجتمع الدراسة عمال وعاملات بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بورقلة في عام 2014 والبالغ عددهم(60).

4- عينة الدراسة: بعد قياس صدق وثبات الاستبانة, وإجراء تعديلات تخص الصياغة اللغوية تم تطبيق الأداتين على عينة تقدر ب(60) عامل وعاملة بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بورقلة اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة , حيث تعرف العينة العشوائية بأنها عينة مختارة بدون ترتيب أو نظام مقصود فكل أفراد المجتمع الذي اخترنا منه كان لهم فرص متساوية في الاختيار ولم يكن هناك تحيز عند الاختيار(عباس محمد عوض, 1999, ص88).

وقد تم استرجاع جمع الاستبيانات: بنسبة تقدر ب(100%).

5-أداة الدراسة: بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها, وعلى المنهج المتبع في الدراسة, ارتأينا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبيان

وعليه فقد صممنا الاستبيان معتمدي في ذلك على الدراسات السابقة والتي تناولت الصحة النفسية والأداء ويتكون الاستبيان من:

الجزء الأول من الاستبيان يتضمن بعض التعليمات التي تساعد المفحوص على الإجابة عن العبارات.

والجزء الثاني من الاستبيان يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة وتتكون من(40) عبارة مقسمة على محورين هي:

1-محور الصحة النفسية ويشمل (25) عبارة.

2- محور الأداء الوظيفي ويشمل (15) عبارة.

6- الخصائص السيكومترية لأدوات جمع المعلومات:

1-الصدق:الصدق مفهوم واسع, له عدة معان تختلف بحسب استخدام الاختبار, إلا أن أولى معاني الصدق هو مدى نجاح الاختبار في القياس وفي التشخيص والتنبؤ عن ميدان السلوك الذي وضع الاختبار من اجله أي أن الاختبار صادق لأنه يقيس ما وضع لقياسه

(عباس محمد عوض,1997,ص59)

ويقصد بصدق الاستبانة أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه, وقام أصحاب الدراسة بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1-صدق المحكمين: والتي تقوم على فكرة الصدق الظاهري وصدق المحتوى معاً, بمعنى انه من المطلوب أن يقدر الحكم المتخصص مدى علاقة كل بند من بنود الاختبار أو المقياس بالسمة أو القدرة المطلوب قياسها, وذلك بعد توضيح معنى هذه السمة أو القدرة بصورة إجرائية

(سعد عبد الرحمان,1997,ص186).

حيث تم عرض الأداةين على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من (5) أعضاء من الهيئة التدريسية بجامعة قاصدي مرياح موضحة أسمائهم في الجدول الأتي:

اسم المحكم	الدرجة العلمية	التخصص	
بإسماعيل بحرية	ماجستير	علم النفس عمل وتنظيم	1
معمر حمزة	ماجستير	علم النفس عمل وتنظيم	2

علم النفس الاجتماعي	دكتوراه	خلادي يمينة	3
علم النفس الاجتماعي	دكتوراه	نويات قدور	4
علم النفس المدرسي	ماجستير	الحاج كادي	5

حيث أجريت تعديلات حسب آراء وتوصيات المحكمين ذلك بإبداء ارئهم وملاحظتهم حول مدى ملائمة الأبعاد للخاصية , ومدى انتماء الفقرات الى كل بعد من أبعاد الخاصية, ومدى ملائمة البدائل للفقرات فكانت كما يلي:

الأداة الأولى : الصحة النفسية

وافق المحكمون بالإجماع على البيانات الواردة في الأداة, وقد تم الموافقة على فقرات الأداة المكونة من (25) فقرة من حيث الصياغة أو علاقة الفقرات بأبعاد الصحة النفسية وقد تم تقديم بعض الملاحظات فيما يخص بعض الفقرات (46) (9) (10) (14) (16) (19) (21) وتم تعديلها, كما وافق المحكمون بالإجماع على بدائل الأجوبة إلا محكم واحد فقد اقترح أن تكون البدائل خماسية.

الأداة الثانية: الأداة الوظيفي.

وافق المحكمون بالإجماع على الفقرات التي تقيس الأداء والتي عددها (15) مقسمة على بعدين كما يلي: (9) فقرات لبعدهم الالتزام بالمسؤوليات و (6) فقرات لبعدهم حسن التنفيذ وجودته, كما وافق المحكمون بالإجماع على بدائل الأجوبة وتم تعديل الفقرات التالية (5) (8) (10) (14)

ثانيا: صدق المقارنة الطرفية

الأداة الأولى: الصحة النفسية

بعد القيام بدراسة استطلاعية تكونت من (30) عامل وعاملة بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون وبعد تطبيق الأدوات وتصحيحهما, وإعطاء درجات الأفراد تم ما يلي:

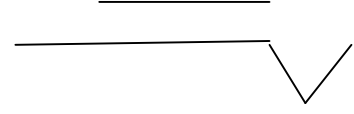
ترتيب الدرجات من العليا إلى الدنيا

اخذ نسبة (27% العليا) ونسبة (27% دنيا)

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفئة العليا والدنيا.

حساب نسبة (ت) للعينتين حيث $n=15$ و $n=15$, ومعادلتها هي

ت = م + 1م 2



(عبد القادر كراجه, 1997, ص 300)

مقارنة (ت) المحسوبة ب (ت) الجدولة. حيث قدرت نسبة (ت) المحسوبة التي تقيس أداة الصحة النفسية ب (12.04) ومقارنتها ب (ت) الجدولة التي تساوي (2,68) عند مستوى الدلالة 0,01 وبالتالي فان (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولة وبذلك فهي دالة.

الأداة الثانية : الأداء

وقدرت نسبة (ت) المحسوبة التي تقيس أداة الأداء ب (10) ومقارنتها ب (ت) الجدولة التي تساوي (2,75) عند مستوى الدلالة (0,01) وبالتالي فان (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولة وبذلك فهي دالة.

ب- **ثبات الاستبانة:** تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بواسطة التجزئة النصفية حيث يعرف الاختبار الثابت بأنه الاختبار الذي يعطي نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيقه على نفس الأفراد وفي نفس الظروف أي أن الثبات يتناول مدى تطابق درجات أفراد مجموعة معينة على اختبار معين في كل مرة يعاد اختبارهم بنفس الرائد.

(فيصل عباس, 1993, ص 22)

ويرتبط ثبات درجات الاختبار بثلاث مفاهيم أساسية هي:

- 1- أن نحصل على نفس النتائج تقريبا عند إعادة التطبيق
- 2- أن يكون التباين الحقيقي أكبر ما يمكن بالنسبة للتباين العام, أو تباين الخطأ اقل ما يمكن.
- 3- وجود العلاقة القانونية بين وحدات الاختبار (سعد عبد الرحمان, 1997, ص 166)

ثبات التجزئة النصفية: وهي طريقة تستدعي ان يقسم الاختبار الواحد إلى قسمين أو صورتين متكافئتين , ويطبق الاختبار كله في مرة واحدة ثم نصححه فيحصل أفراد العينة على درجتين , درجة النصف الأول ودرجة النصف الثاني, وبعد استخراج

درجات النصفين بالنسبة لكل شخص يحسب معامل الارتباط بينهما بالطريقة وفي هذه الحالة نتحصل على ثبات نصف الاختبار فقط وعليه يتعين علينا تعديل هذا المعامل الناتج أي تصحيحه حتى نحصل على معامل الثبات الاختبار كله.

(بدر محمد الأنصاري, 2000, ص 122-123)

ويعتمد هذا النوع من الثبات على تجزئة الاختبار بعد تطبيقها إلى نصفين أو قسمين (أسئلة فردية في نصف والزوجية في النصف الأخر) حسب معامل الارتباط بيرسون.

(خديجة بنت صالح بالي, 2007, ص 81)

$$R = n \cdot \text{مج (س. ص)} - \text{مج (س) . مج (ص)}$$

$$\left[\frac{n \cdot \text{مج (س) - مج (س) \cdot \text{مج (ص)}}{2} \right]$$

-ثبات الأداة الأولى: الصحة النفسية

بعد تصحيح استجابة المفحوصين وإعطاء الدرجات تم تقسيم فقرات الأداة إلى فردية وزوجية وإيجاد معامل الارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة (مفردات) ذات الأرقام الفردية مقابل الأسئلة (المفردات) ذات الأرقام الزوجية وتحصل أصحاب الدراسة على معامل ثبات $2R$

1+R

قدره (0.61) وتم تصحيح معامل الارتباط باستخدام معامل الارتباط سيرمان براون لتصحيح المعادلة التالية:

وقد تبين من النتيجة المتحصل عليها وهي (0.75) أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً لفقرات الاستبيان , وبالتالي الثقة في صلاحية تطبيقها في الدراسة الأساسية.

ثبات الأداة الثانية: الأداء الوظيفي

بعد تصحيح استجابة المفحوصين , وإعطاء الدرجات تم تقسيم فقرات الأداء إلى فردية وزوجية وحساب معامل الارتباط بين النصفين الذي قدر ب (0,43) ويعتبر هذا الارتباط جزئي , تم تعديله بمعادلة سيرمان براون , بحيث قدر الارتباط الكلي للأداة 0,59 وبذلك يمكن القول أن الأداة تتمتع بالثبات وبالتالي الثقة في صلاحيتها للتطبيق في الدراسة الأساسية.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تعرضنا إلى منهجية الدراسة المتمثلة في المنهج المتبع (المنهج الوصفي) , وكذلك التعرف على حجم العينة وطريقة اختيارها وتأكيدنا من صدق وثبات الاستبانة بحيث قمنا بتطبيق بعض الأساليب الإحصائية والهدف منها هو الحصول على نتائج كمية التي تمكننا للتأكد من خصائصها السيكومترية

الفصل الخامس

عرض وتفسير النتائج

* تمهيد

* عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة

* عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى

* عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية

* عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

* عرض وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

* خلاصة

تمهيد:

اعتمادا على المنهجية العلمية في دراسة هذا البحث, توصلنا في هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الفرضيات المطروحة للدراسة. معتمدين في ذلك على الإطار النظري والدراسات السابقة في هذا المجال

1- عرض نتائج الفرضية العامة وتفسيرها:

تقول الفرضية: توجد علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية وأداء العاملين بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون.

جدول رقم 01:

الإحصائيات	النتائج المتحصل عليها	مجال الاختبار
معامل الارتباط بيرسون	0.12	الصحة النفسية والأداء
حجم العينة	60	
قيمة ر الجدولة	0.26	
مستوى الدلالة عند	غير دال	

نتائج الجدول رقم (01):

لاختبار الفرضية العامة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون بنسبة تساوي (0.12) وهي اصغر من (ر) الجدولة والتي تساوي (0.26), ودرجة الحرية (58) عند مستوى الدلالة (0.05) مما يؤكد عدم تحقيق الفرضية, اي انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية وأداء العاملين بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بورقلة.

ولتدعيم تفسير هذه الفرضية اعتمدنا على متوسط إجابات أفراد العينة على الأداء الموضحة في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (02):

المتغير	البعد	النسبة المئوية للبدل (نعم)	النسبة المئوية للبدل (أحيانا)	النسبة المئوية للبدل (لا)
الأداء	الالتزام بالمسؤوليات	57,40%	33,33%	9,25%
	حسن التنفيذ وجودته	65,27%	34,16%	5,55%

من خلال عرض النتائج في الجدول رقم (02) يتضح ان متوسط إجابات أفراد العينة على أداء العاملين بالمحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون كانت أكبر نسبة لمتوسط الإجابات للبدل (نعم) في كلا البعدين وأكبر نسبة كانت لبعد حسن التنفيذ وجودته بنسبة تقدر ب (65,27%), يليها بعد الالتزام بالمسؤوليات بنسبة (57,40), مقارنة بمتوسط الإجابات على البدل (لا) التي كانت الإجابة عليه جد منخفضة, وهي على التوالي: الالتزام بالمسؤوليات بنسبة تقدر (9,25%), يليها بعد حسن التنفيذ وجودته بنسبة (5,55%).

-تفسير نتائج الفرضية العامة:

يتضح لنا من خلال عرض النتائج في الجدول رقم (01) الخاص بالفرضية العامة , والجدول رقم (2) الذي يوضح متوسط إجابات أفراد العينة على الأداء, انه لا توجد علاقة ارتباطيه بين الصحة النفسية وأداء العاملين وهذا يعني أن الأداء الجيد لا يرتبط بتوفر الصحة النفسية ونلاحظ أن عدم وجود ارتباط بين المتغيرين يرجع حسب رأي أصحاب الدراسة أن المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون لا تستخدم أساليب لتهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للعمال , بالإضافة إلى نقص وانخفاض البرامج المخصصة بالصحة النفسية في ميدان العمل مما يضمن الرضى والطمانية والراحة النفسية التي توصل إلى أداء أوفر

تنفق هذه النقاط بدراسة محمد جودت ناصر (2006), حيث توصلت هذه الأخيرة إلى أن هناك قصر رؤيا واضح لدى غالبية الإدارات في المشاريع والمنشآت المحلية السورية عن الصحة النفسية وأثرها على الأداء والإنتاجية.

أما بالنسبة للأداء الجيد والمرتفع المتحصل عليه في هذه الدراسة فهو راجع حسب رأي أصحاب الدراسة الى التسيير الجيد , والصرامة في العمل , وكذلك شعور الموظفين بالمسؤولية اتجاه عملهم , حيث نجد ان أغلب أفراد العينة كانوا إداريين يغلب على وظائفهم الطابع الخدماتي من خلال إعداد التقارير والحصص والبرامج.

2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى وتفسيرها:

تقول الفرضية : توجد فروق في الصحة النفسية حسب الجنس لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون

جدول رقم (03):

المتغيرات	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F الفائية	نسبة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
إناث	39	43.30	6.39	1.37	2.21	58	0.05
ذكور	21	46.76	4.26				

تفسير الفرضية الجزئية الأولى :

النتائج في الجدول رقم (03) توضح اختبار الفرضية الجزئية الأولى والتي تبين أن عد الإناث يفوق عدد الذكور حيث بلغ عدد الإناث (39) فرد بمتوسط حسابي 43.30 وبلغ عدد الذكور (21) فرد بمتوسط حسابي 46,76 وكذلك نتائج الانحراف المعياري عند الإناث أكبر من نتائج الانحراف المعياري عند الذكور. ونجد أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (2.21) وهي أكبر من (ت) الجدولة والتي تساوي 1.67 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 58 مما يؤكد تحقق الفرضية الجزئية الأولى بدرجة ضعيفة أي أنه توجد فروق في الصحة النفسية باختلاف الجنس لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بدرجة ضعيفة.

ويدل هذا على توفر الصحة النفسية لدى المرأة أكثر منها عند الرجل وقد يعود هذا لأسباب نفسية اجتماعية فقيام المرأة بالعمل يشعرها بالرضا والسرور والنجاح وذلك يزيد من قيمتها وثقتها بنفسها من النواحي النفسية وكذلك إثبات وتقدير الذات ونيل الظلم والاستعباد والعمل على رفة مستواها الثقافي كل هذا يجعلها متوافقة نفسيا وذات صحة نفسية جيدة , تتفق هذه النقاط مع دراسة إيمان احمد ونوس التي تؤكد على توفر الصحة النفسية لدى المرأة لحاجتها من خلال الحصول على مكانة اجتماعية والشعور بالمسؤولية والفخر بالمهنة وتحقيقا طموحاتها كل هذا جانب ايجابي يدفع المرأة نحو خطى التقدم والنجاح ويزيد من رفع مستوى الصحة النفسية لديها .

3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية وتفسيرها:

تقول الفرضية: توجد فروق في الصحة النفسية حسب الخبرة لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون

الجدول رقم (04):

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
اقل من 10 سنوات	42	44.71	6.51	2.80	0.39	58	0.05
يساوي أو أكثر من 10 سنوات	18	44.05	4.43				

-تفسير الفرضية الجزئية الثانية:

النتائج في الجدول رقم 04 توضح اختبار الفرضية الجزئية الثانية, والتي تبين أن عدد الأفراد الأقل من (10) سنوات أكبر من عدد الأفراد (يساوي أو أكثر من 10 سنوات) وهذا ما تبينه كذلك نتائج المتوسط الحسابي حيث نجده عند الأفراد الأقل من (10) سنوات (44,71) بانحراف معياري (6,51) و عند الأفراد (يساوي أو أكثر من 10 سنوات) بمتوسط حسابي (44,05)

وانحراف معياري (4,43). نجد ان قيمة (ت) المحسوبة تساوي (0,39) اصغر من (ت) الجدولة والتي تساوي (1,67) عند درجة مستوى الدلالة (0,05) ودرجة الحرية 58.

مما يؤكد عدم تحقيق الفرضية أي انه لا توجد فروق في الصحة النفسية حسب الخبرة لدى العمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون.

.ولتدعيم تفسير هذه الفرضية اعتمدنا على نتائج متوسط إجابات أفراد العينة على الصحة النفسية الموضحة في الجدول رقم (05)

المتغير	البعد	النسبة المئوية للبدل	النسبة المئوية للبدل أحيانا	النسبة المئوية للبدل لا
الصحة النفسية	البعد الشخصي	%28,33	%37,63	%34,02
	البعد الاجتماعي	%32,08	%45,83	%22,28
	البعد المهني	%34,99	%32,66	%32,33

الجدول (05) والذي يعرض متوسط نتائج إجابات أفراد العينة على أبعاد الصحة النفسية بنسب مئوية حيث أكبر نسبة بالإجابة على البديل (أحيانا) في البعد الشخصي الاجتماعي , وهذا يدل على أن البعد الاجتماعي يؤثر على الصحة النفسية حيث أن المجتمع يلعب دور كبير في التأثير على صحة النفسية للفرد من حيث قدرته على التوافق والتكيف في العمل سواء بالإيجاب أو السلب فالبيئة لها أهمية فعالة في بناء وتكوين شخصية الفرد حتى يكون قادرا على تحقيق التوافق في مكان عمله باختلاف طبيعة الظروف المحيطة به.

أما البعد المهني فكان متوسط إجابات أفراد العينة على البديل (نعم) مقارنة مع البدائل الأخرى , وهذا راجع إلى أن معظم العمال يتمتعون بصحة نفسية داخل المؤسسة والسبب يعود إلى طبيعة ظروف العمل والملائمة كطبيعة العمل وتقديم الحوافز والعلاوات وكذلك العلاقات الجيدة بين زملاء العمل. وبما أن متوسط إجابات البديل (لا) كانت اصغر نسبة مقارنة مع البدائل الأخرى في كل الأبعاد وهذا يدل على تمتع معظم عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بصحة نفسية جيدة خالية من الاضطرابات.

4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة وتفسيرها:

تقول الفرضية: توجد فروق في الأداء الوظيفي حسب الجنس لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون.

الجدول رقم (06):

المتغير	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	f	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكور	21	48.57	4.89	0.56	0.94	58	0.05
اناث	39	49.89	5.71				

تفسير الفرضية الجزئية الثالثة:

النتائج في الجدول توضح اختبار الفرضية الجزئية الثالثة , والتي تبين ان عدد الإناث (39) فرد يفوق عدد الذكور (21) فرد حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدى الإناث (49,89) بانحراف معياري (5,71) والمتوسط الحسابي عند الذكور (48,57) بانحراف معياري (4,89) ونجد قيمة (ت) المحسوبة نسائي (0,94) اصغر من (ت) الجدولة (1,67) عند مستوى الدلالة 0,05 ودرجة الحرية 58 مما يؤكد عدم تحقق الفرضية الجزئية الثالثة , أي انه لا توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الجنس لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون.

ولتدعيم تفسير هذه الفرضية اعتمدنا على الملاحظة في الجانب الميداني التي تشير إلى انه لا توجد فروق في الأداء لدى العاملين باختلاف الجنس , فنجد ان مشاركة المرأة والرجل متساوية في أداء العمل بكل فاعلية وكفاءة لتلبية متطلبات العمل , لإعطاء مكانة ايجابية تبرز مكانتهم وتحسن من تقديرهم الموضوعي وهذا كله ليظهر أدائهم في المنظمة على أحسن وجه.

5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة وتفسيرها:

تقول الفرضية: توجد فروق في الأداء الوظيفي حسب الخبرة لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون.

الجدول رقم (07):

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
اقل من 10	42	49.92	5.15				

0.05	58	1.13	0.006				سنوات
				5.21	48.27	18	يساوي او اكثر من 10 سنوات

تفسير الفرضية الجزئية الرابعة :

النتائج في الجدول توضح اختبار الفرضية الجزئية الرابعة، والتي تبين ان، عدد الأفراد الأقل من عشر سنوات (42) فرد يفوق عدد الأفراد الأكثر من عشر سنوات وبلغ (18) فرد حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدى الأفراد الأقل من عشر سنوات (49,92) بانحراف معياري (5,15) والمتوسط الحسابي عند الأكثر من عشر سنوات (48,27) بانحراف معياري (5,21) ونجد قيمة (ت) المحسوبة نساوي (1,13) اصغر من (ت) الجدولة (1,67) عند مستوى الدلالة 0,05 ودرجة الحرية 58 مما يؤكد عدم تحقق الفرضية الجزئية الرابعة ، أي انه لا توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة لدى عمال المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون.

ولتدعيم تفسير هذه الفرضية اعتمدنا على الملاحظة داخل المؤسسة والتي تبين أن الأداء الوظيفي لدى العمال باختلاف سنوات الخبرة لا يرتبط بالضرورة بالاقدمية في العمل كون ان العمال يبذلون جهد متساوي لتلبية متطلبات العمل.

خلاصة:

من خلال هذه الدراسة وبعد تحليل البيانات الخاصة بأفراد العينة توصلنا إلى نتيجة هي أن المحطة الجهوية للإذاعة والتلفزيون بورقلة تمتاز بضعف في الصحة النفسية لعامليها إلا أن مستوى الأداء مرتفع وهذا راجع إلى عدة عوامل منها الشعور بالمسؤولية , طبيعة الأعمال الموكلة للموظفين , فيغلب عليه الطابع الخدماتي والإنساني لتقديم خدمات للمجتمع والصرامة والجدية في العمل أما بالنسبة إلى انخفاض مستوى الصحة النفسية لعامليها راجع لعدم تهيئة الظروف المادية ونقص البرامج المخصصة للصحة النفسية.

و ما يمكن إستخلاصه في نهاية هذه الدراسة ،التي كانت بعنوان الصحة النفسية للعاملين و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال الإذاعة و التلفزيون بورقلة ، و التي طبقت على 60 عامل بأجناس مختلفة ، و كذا مدة الخبرة أقل أو تفوق 10 سنوات. أن الصحة النفسية حتى و إن كانت نتائجها ضعيفة ، كما أفرزت لنا نتائج تفسير فرضيات الدراسة ، إلا أن لها أهمية كبيرة للعامل فهي أساس الأداء الجيد و العطاء .

فمن خلال هذه الدراسة ، توضح لنا مستوى الصحة النفسية لدى عمال الإذاعة و التلفزيون بورقلة ، و كذا تبين لنا من خلال تفسير نتائجها وجود علاقة بين الصحة النفسية و الاداء الوظيفي . و بالتالي تمتع نسبة من عملها بالرضا و الإنسجام النفسي، و بالتالي قدرتهم على تحقيق الأداء بطريقة أفضل . وهذا يساعد المؤسسة التطور و الرقي نحو الأفضل.

المراجع:

- 01- أبو نجيله, سفيان , مقالات في الشخصية والصحة النفسية , جامعة الأزهر, فلسطين , 2001.
- 02- أديب محمد الخالدي , المرجع في الصحة النفسية , دار وائل للنشر و التوزيع , ط1 , عمان .
- 03- بدر محمد الأنصاري , قياس الشخصية , دار الكتاب الحديث . ط1 الكويت , 2000.
- 04- بشير معمريه , القياس النفسي وتصميم أدواته , منشورات الحبر , ط2, الجزائر , 2007.
- 05- توفيق محمد عبد المحسن, تقويم الأداء, دار الفلك العربي 2004.
- 06- حمداوي سهيلة, إدارة الموارد البشرية, مديرية النشر الجامعية, الجزائر, 2006.
- 07- ربيع محمد شحاتة , أصول الصحة النفسية , مؤسسة نبيل للطباعة , ط2 , مصر , 2000.
- 08- سعد عبد الرحمان, القياس النفسي النظرية والتطبيق, دار الفكر العربي, ط3, القاهرة, 1997.
- 09- شعبان , كاملة , وتيم , عبد الجابر , الصحة النفسية للطفل, ط1. دار صفاء للنشر والتوزيع, 1999.
- 10- عادل حرحوش صالح , مؤيد سعيد سالم, ادارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي) , عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع , الأردن , 2006.
- 11- عباس محمد عوض , القياس النفسي بين النظرية و التطبيق , دار المعرفة الجامعية , ط1 , الإسكندرية , 1997.
- 12- عباس محمد عوض, علم النفس الإحصائي , دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 1999.
- 13- عبد الغفار حنفي, السلوك التنظيمي, وإدارة الموارد البشرية, الدار الجامعية, الإسكندرية, 2007.
- 14- عبد الغفار عبد السلام, مقدمة في الصحة النفسية , دار النهضة العربية, مصر, 2001.
- 15- عبد القادر كراجة, القياس والتقويم في علم النفس, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , ط1, عمان , 1997.
- 16- عويد سلطان مشعان , علم النفس الصناعي , مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع , ط1 , بيروت , 1993.

17- غريب غريب ، علم الصحة النفسية ، مكتبة الأجلو المصرية ، القاهرة ، 1999.

18- فضل أبو هين ، الصحة النفسية ، فلسطين ، 1997.

19- فوزي إيمان ، دراسات في الصحة النفسية ، مكتبة زهراء الشرق ، ط 1 ، القاهرة ، مصر.

20- فيصل عباس ، الاختبارات النفسية تقنياً و إجرائياً ، دار الفكر العربي ، ط 1 ، بيروت ، 1993.

21- لوكيا الهاشمي ، السلوك التنظيمي ، الجزء الثاني ، الهدى للنشر والتوزيع ، عين مليلة الجزائر ، 2006.

22- مخيمر صلاح ، المخيل إلى الصحة النفسية ، مكتبة الأجلو المصرية ، مصر ، 1997.

الرسائل الجامعية:

01- بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير. جامعة محمد بوضياف مسيلة ، 2007.

02 - خديجة بنت صالح بالي ، علاقة التعليم التعاوني بالتفاعل الصفي ورقلة ، 2007, 2008.

03- عبد الله عبد الرحمان النيمان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية ، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، 1424

04- مومن شرف الدين ، دورة الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية ، كلية الاقتصاد والتسيير ، جامعة فرحات عباس ، 2201.

مواقع الأنترنت:

-<http://www.tanmia-idaria.ipa.edu.edu.sa./Article.Aspx/=216>

(11.23) (2014-02-18)

- <http://www.4share.com/office/gxdayuh/htm> (2014-03-15) (12.55)