

جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت-

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس والعمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية



أثر التدفق النفسي في تحسين مستوى الأداء العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف بولاية عين تموشنت

أ. مسعودي

-بلعباس بن قرعة ياسمين

-خثير ايمان

تاريخ المناقشة: .../.../2022

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
أ.مقداد أميرة	أستاذة محاضرة-أ-	رئيسا
أ.مسعودي ومقرر	أستاذ محاضر -أ-	مشرف
أبرجيل	أستاذ محاضر -أ-	مناقش

السنة الجامعية: 2022/2021

إهداء

إلى من سهرت الليالي تنير دربي إلى هدوتي في الحياة ومنع العطف والحنان
إلى أجل ابتسامة في حياتي وأروح امرأة في الوجود أمي الغالية "خيرة" أطال الله
في عمرها

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة إلى الذي لم يبخل عليا بأي
شيء إلى من سعى الأجل راحتي ونجاحي إلى أعظم وأعز رجل في الكون أبي العزيز
بوعلام حفظه الله

إلى منبع أماني وزينة إحساسي إلى نعم الأختوت وتوأم روحي يسرى - همد
إلى مدرسة الإيمان وبر الأمان ووصية الرحمان إلى من رافقتني بدعواتها طيلة
مشواري الدراسي بدتي "فاطمة" أطال الله في عمرها
إلى كل من ساندني وكانوا دعم لي: حياة - فتحة - نجاة - نادية - دليلة - أمين -
بوزيان - هواري

إلى كل من ناسم القلم ولم ينسأهم القلب

الواحدة "ياسمين"

إهداء

وقل ربي ارحمها كما ربياني صغير

إلى مثلي الأعلى وقدوتي الحسنة، طيب القلب ونقي الروح....

إلى روح والدي رحمة الله عليه أسأل الله أن يسكنه الفردوس الأعلى.....

إلى من سهرت الليالي بجانبني تحثني على التقدم والإبداع إلى القلب

الحنون... ..

إلى والدي أسأل العلي القدير أن يحفظها لي ويطول في عمرها ويرزقها الله

برزقه

إلى من أحبته قبل أن أراه طفلي الغالي معاذ ربي يحفظه لي

إلى إخوتي وكل أقاربي

إلى من وقفوا إلى جانبي ولا زالوا

إلى من وسعتم ذاكرتي ولم تسعهم ذاكرتي

خبر إيمان

شكر وتقدير

شكرونا أولا لله جل وعلا

الذي وفقنا وانعم علينا بنعمته وأكرمنا بفضله وعطائه وأمدنا بالقوة

والصحة هبة العبر لانجاز هذا العلم المتواضع

ايضا لا يسعنا ونحن واقفون امام اتمام هذه المذكرة ان نتقدم بجزيل

الشكر وفائق التقدير والامتنان الى استاذ "مسعودي احمد" على ما

بذله من جهد في سبيل تقديم هذا البحث في صورته النهائية فجزانه

الله خير الجزاء

الى كافة استاذة قسم العلوم الاجتماعية

واخير نشكر كل من قدم لنا يد العون من قريب او من بعيد فجزاكم

الله جميعا خير الجزاء .

أ/باللغة العربية

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر التدفق النفسي في تحسين مستوى الأداء العاملين الدائمين بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بولاية عين تموشنت وقد توصلت الدراسة الحالية إلى نتائج التالية:

1. مستوى التدفق النفسي لدى العاملين بمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف منخفض

2. مستوى الأداء العاملين بمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف منخفض

3. توجد فروق بين العالمين ذكور والعاملات إناث في مستوى التدفق النفسي

4. يمكن التنبؤ بالأداء العالمين من التدفق النفسي

-وتم تفسير النتائج المتحصل عليها بناء على دراسات السابقة وكذا الجانب النظري في الموضوع وختمت الدراسة بالاستنتاج عام.

بالغة الفرنسية:

A Présente Etude Vise A Identifier L'impact Du Flux Psychologique Sur L'amélioration Du Niveau De Performance Des Employés Permanents De La Direction Des Affaires Religieuses Et Des Dotations De La Wilayat d'Ain Temouchent. La Présente Etude A Abouti Aux Résultats Suivants :

1. Le Niveau De Flux Psychologique Parmi Les Employés De l'Institution Des Affaires Religieuses Et Des Dotations Est Faible

2. Le Niveau De Performance Des Employés De l'Institution Des Affaires Religieuses Et Des Dotations Est Faible

3. Il Existe Des Différences Entre Les Hommes Et Les Femmes Dans Le Niveau De Flux Psychologique

4. La Performance Des Deux Mondes Peut Etre Prédite A Partir Du Flux Psychologique

Les Résultats Obtenus Ont Eté Interprétés En Fonction Des Etudes Précédentes, Ainsi Que De L'aspect Théorique Du Sujet, Et L'étude S'est Conclue Par Une Conclusion Générale.

باللغة الانجليزية:

The current study aims to identify the impact of psychological flow on improving the performance level of permanent employees in the Directorate of Religious Affairs and Endowments in the Wilayat of Ain Temouchent. The current study reached the following results:

1. The level of psychological flow among the employees of the Institution of Religious Affairs and Endowments is low
2. The performance level of the employees of the Institution of Religious Affairs and Endowments is low
3. There are differences between male and female workers in the level of psychological flow
4. The performance of both worlds can be predicted from psychological flow

The results obtained were interpreted based on previous studies, as well as the theoretical aspect of the subject, and the study concluded with a general conclusion.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	إهداء
ت	شكر وتقدير
ث	مخلص
ح	قائمة المحتويات
ذ	قائمة الجداول
ر	قائمة الأشكال
1	المقدمة العامة
5	الفصل الأول: تقديم البحث
5	تحديد الإشكالية
13	فرضيات الدراسة
14	أهداف الدراسة
15	أهمية الدراسة
16	مصطلحات الدراسة
19	الفصل الثاني: التدفق النفسي
20	تمهيد
20	مفهوم التدفق النفسي
23	أصل التدفق النفسي
25	أهمية التدفق النفسي
26	خصائص التدفق النفسي
28	أبعاد التدفق النفسي
30	كيفية تحقيق التدفق النفسي
33	نظريات التدفق النفسي

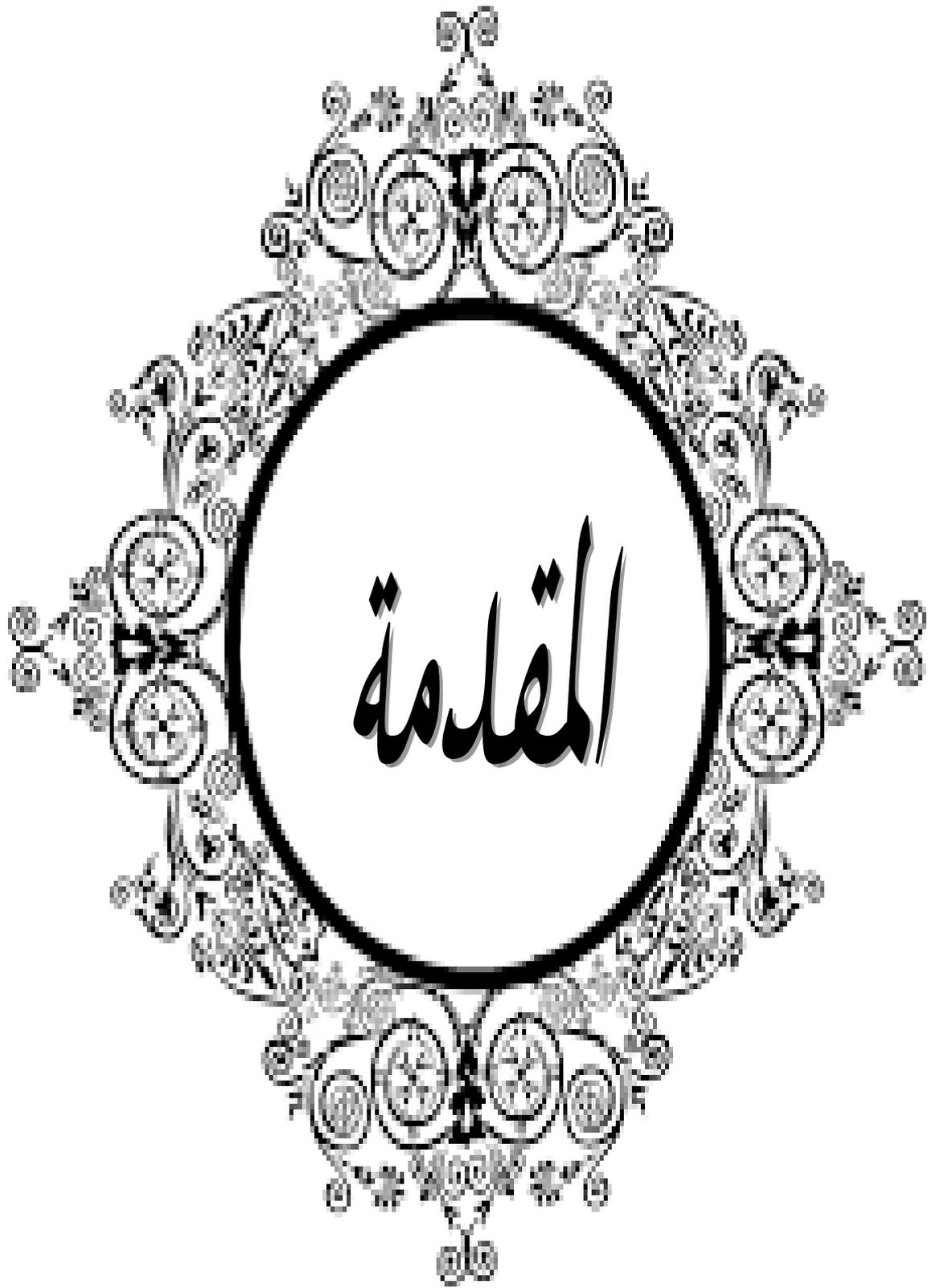
38	خاتمة
40	الفصل الثالث: الأداء العاملين
41	تمهيد
42	مفهوم الأداء
43	تعريف الأداء العاملين
44	محددات الأداء العاملين
45	مكونات الأداء العاملين
46	أبعاد الأداء العاملين
47	مفهوم تقييم الأداء العاملين
49	أهمية تقييم الأداء العاملين
49	أهداف تقييم الأداء العاملين
51	استخدام نتائج عملية تقييم أداء العاملين
53	معايير أداء العاملين
54	مفهوم وخطوات تحسين الأداء العاملين
56	عناصر تحسين أداء العاملين
56	أهداف تحسين أداء العاملين
57	خاتمة
59	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
60	تمهيد
61	أهداف الدراسة الاستطلاعية
61	مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية
62	منهج الدراسة الاستطلاعية
64	خصائص السيكمترية
71	الدراسة الأساسية
71	تمهيد

72	أهداف الدراسة الأساسية
73	مكان وزمان الدراسة الأساسية
74	منهج الدراسة الأساسية
75	حجم عينة الدراسة الأساسية
76	أدوات الدراسة الأساسية في صورتها النهائية
80	الفصل الخامس: عرض النتائج وتفسيرها
81	تمهيد
82	عرض نتائج الفرضية الأولى
82	تفسير نتائج الفرضية الأولى
83	عرض نتائج الفرضية الثانية
83	تفسير نتائج الفرضية الثانية
84	عرض نتائج الفرضية الثالثة
84	تفسير نتائج الفرضية الثالثة
85	عرض نتائج الفرضية الرابعة
87	تفسير نتائج الفرضية الرابعة
88	خاتمة الفصل
90	خاتمة عامة
92	توصيات والاقتراحات
94	قائمة المراجع
100	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
63	توزيع عينة الاستطلاعية حسب الجنس	01
65	العبارات التي أعيدت صياغتها بناء على رأي الموظفين المحكمون.	02
66	يوضح معامل ارتباط بيرسون ودرجة الكلية للمقياس	03
66	صدق اتساق الداخلي للتدفق النفسي	04
68	صدق محاکمين لأداء العاملين	05
68	الفقرات الملفات	06
69	اتساق الداخلي لأداء العاملين	07
70	الثبات	08
75	توزيع عينات الدراسة الأساسية حسب الجنس	09
82	حساب متوسطات الحسابية للتدفق النفسي	10
83	حساب متوسطات الحسابية لأداء العاملين	11
84	حساب اختبار T TEST	12
85	معاملات الارتباطية البسيط والمتعددة ومعامل التحديد المصحح	13
86	تحليل تبيان لأداء العاملين من التدفق النفسي	14
86	معاملات الانحدار للتنبؤ بالأداء العاملين من التدفق النفسي	15

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	إطار لتعريف مفهوم التدفق	24
02	يوضح الحالات النفسية المقترنة بطبيعة العلاقة بين مستوى المهارة ومستوى المهمات أو التحديات	36



المقدمة العامة:

يعد التدفق النفسي من أهم المواضيع الحديثة في علم النفس والذي وجد اهتماما كبيرا من طرف العلماء والقراء وهذا لما له من فائدة كبيرة في اغتنام وتحرير الطاقات الداخلية الكامنة وتكريسها لخدمة الفرد بحد ذاته والمجتمع وذلك من خلال حالات التدفق التي تغمر الفرد في فترات من حياته والتعرف على القدرات العقلية والمهارات وتطويرها وذلك من أجل الوصول إلى حالة التدفق النفسي القصوى لدى جميع الأفراد لأن هذه الحالة تعتبر تفاني في العمل أو المهمة التي يقوم بها الفرد، لأن الفرد الذي يكون في حالة التدفق النفسي لا ينتظر الثواب والشكر الآخر بل هو في حد ذاته ارتياح يجده الفرد في نفسه، أي بمعنى ككل فرد يقوم بواجبه بإخلاص مما يرفع بالفائدة على المجتمعات بالتطور والازدهار.

-فالتدفق النفسي لا يظهر إلا من خلال الأداء العاملين الذي يقوم به الفرد (العامل) هذا الأخير الذي يعد الناتج النهائي الذي تسعى لتحقيقه جميع المنظمات وهو المؤشر الذي يدل على نجاح المنظمة وفشلها فالارتفاق بمستوى الأداء العاملين يتوقف على عدة عوامل تؤثر عليه منها عوامل بيئية وأخرى وظيفية ونفسية .

يعرف الأداء بأنه النتائج العلمية أو الانجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال وتنفيذ الأعمال وهو قيام الفرد بأنشطة ومهام مختلفة التي تتكون منها عمله والكيفية التي تؤدي بعاملين مهام أثناء عملية الإنتاجية والعمليات المرفقة لها باستخدام الوسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية.

كيفية تحقيق حالة التدفق النفسي، معوقات التدفق النفسي خلاصة الفصل.

والدراسة الحالية تحاول البحث في العلاقة التي تربط التدفق النفسي بالأداء العاملين الدائمين بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية عين تموشنت وقد اشتملت الدراسة على جانبين:

الجانب النظري ويشمل ثلاث فصول:

-الفصل الأول :

تضمن الفصل الأول تقديم موضوع الدراسة وذلك من خلال التعرض إلى تحديد إشكالية الدراية الدراسة الحالية وفرضياتها أهمية الدراسة وأهدافها، التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وحدود الدراسة.

2-الفصل الثاني:

المعنون بالتدفق النفسي، ويتضمن أصل مصطلح التدفق النفسي، مفهوم التدفق النفسي أهمية التدفق النفسي، أبعاد التدفق النفسي، المبادئ الأساسية لضمان حالة التدفق النفسي

3-الفصل الثالث:

المعنون بالأداء العالمين، تتضمن مفهوم الأداء العاملين، عناصر الأداء محددات الأداء، أنواعه طرق تقييم الأداء العاملين، إجراءات تحسين الأداء العالمين، خلاصة الفصل.

الجانب ال ويشمل هو الأخر ثلاثة فصول

1-الفصل الرابع:

المعنون بالإجراءات للدراسة الميدانية ويتضمن المنهج المستخدم في الدراسة، مجتمع الدراسة عينية الدراسة وصف أدوات الدراسة، وخصائصها السكومترية، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

2-الفصل الخامس :

المعنون بعرض وتحليل نتائج الدراسة وتضمن عرض وتحليل فرضيات الدراسة ومعالجتها إحصائياً

وتفسير نتائج الدراسة، وتضمن تفسيراً لنتائج الدراسة انطلاقاً من الإطار النظري والدراسات السابقة في الموضوع والتفسير الخاص بالباحث، وختم البحث باستنتاج عام وتقديم التوصيات والمقترحات.



1-تحديد إشكالية البحث:

إن التدفق النفسي هو حالة داخلية تجعل الشخص في استغراق تام على ما يقوم به من أنشطة مع إحساسه بالنجاح في تعامله مع هذه الأنشطة وهذا ما أشار إليه علم النفس المجري كسكزينتاميهايلي بأنها: حالة من التركيز ترقى إلى مستوى الاستغراق المطلق، في هذا الشعور الرائع بتملك لمقالييد الحاضر وأدائك وأنت في قمة قدراتك. (أبو حلاوة،2013، ص 06)

وتظهر هذه الحالة من الأداء الأمثل فيما يطلق عليه في علم النفس الايجابي (حالة التدفق) *psychological flow state* والتي تعني: استغراق الإنسان بكامل منظومات شخصية في مهمة تدوب فيها هذه الشخصية دون افتقاد للوجهة والمسار، مع إسقاط للوقت من الحسابات بمعنى تظل فعاليات من يتعايش مع خبرة حالة التدفق سارية وممتدة إلى أن يتم انجاز المهمة مهما طالت المدة الزمنية (نفس المرجع،ص06)

و هذا يعني أن هذه الحالة من الانغماس المصاحبة بالطمأنينة والمرتبطة بأداء مهمة ما، يكون الفرد فقها في معزل عما يحيط به.

وقد حدد كسكزينتاميهايلي 1990 مكونات تلك الخبرة في تسع نقاط أساسية نصت حدوثها في إطارها السليم الفعال وهي: وضوح الأهداف الاندماج والتركيز -فقدان الإحساس والوعي بالذات تشوّه الإحساس بالموت -تغذية راجعة فورية -الوازن بين التحدي والقدرة- الإحساس بالقدرة على ضبط الوقت والنشاط الإثابة الذاتية الداخلية -حصر الوعي في النشاط(نفس المرجع السابق، ص 19-20)

في حالة التدفق النفسي ليست منحصرة في مجال دون آخر فهي تعم جميع مجالات الحياة وهذا ما تناوله العددي من الأبحاث والدراسات، مثل الدراسة التي قام بها كل من 2006sclacra M BALEHER AB liorem بدراسة هدفها تحديدي الأوساط الأكثر ملائمة لبحوث التدفق النفسي وكانت الدراسة بعنوان " التدفق لدى ذوي الخبرة على يد من؟ قياس التدفق

لدى العمال " 2006 ،قامت المجموعة بإجراء مقارنة استهدفت تحليل نموذج النفسي في مجالات عمل مختلفة من أجل تحددى درجة تكرارها ومتطلبات حدوثها وقد شملت عينة الدراسة 957 موظفا اسبانيا منهم 474 عاملا بلاط و 453 مدرسا ثانويا وبعد تحليل البيانات المجموعة عن نموذج لتحليل حالة التدفق الذي أعدته المجموعة خلصت الدراسة إلى:

1. تكرار خبرة التدفق النفسي لدى العمال راجع لعاملين أساسيين وهما: الاستماع

ENJOYEMENT والاستغراق. HNOUPTION

2. تحدث خبرة التدفق النفسي عندما يكون هناك توازن بين المهارات والتحديات

3. تواتر خبرة التدفق النفسي كان أكثر لدى المدرسين منه عند عمال البلاط (بن الشيخ ،2015،ص19).

ومن هنا يتجلى أن التدفق النفسي ليس منحصر في مجال دون آخر،وهذا ما أكدته الدراسة التي أجريت في مجالين مختلفين.

وكذلك دراسة LI CHUANCHI 2013 المعنونة: " متى تأثير سمات الشخصية على العلاقة بين خبرة التدفق والأداء العاملين بالدوينا" أظهرت أهمية الجانب الايجابي المتعلق بالعمال المزاج الايجابي والصحة النفسية وسمات الشخصية والأداء العاملين من خلال البيانات التي جمعت عن 326 معلم مدرسة ابتدائية في لتايوان، وكانت النتيجة هذت البحث أن الانبساط والضمير تتوسط العلاقة بين التدفق والأداء العاملين.

وهو ما يوضح العلاقة الوطيدة بين التدفق النفسي والسمات الشخصية المختلفة،وهذا ما اعتبره دانييل على أنه أحسن حالات الذكاء الوجداني لأنه يمثل أقصى درجة في تعزيز الانفعالات الايجابية المليئة بالطاقة والحيوية.(معرنة ،2012،ص134).

إذ يشير مصطلح حسب أيه إلى استغراق هذا التفوق بعد ذلك بأقل مجهود كلال لال امتدق، فاذا استطاع الفرد أن يصل إلى حالة التدفق فان ذلك يمثل أقصى درجة للأداء الايجابي الملء بالطاقة التي تقي الفرد الإصابة بالملل و الاكتئاب و التوتر و القلق (جولمان، 2000، ص134) .

كذلك في دراسة قريش 2017: بعنوان علاقة التدفق النفسي بالتفكير الابدائي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسطة بمدينة ورقلة" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التدفق النفسي وعلاقته بالتفكير الإبداعي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسطة بمدينة ورقلة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المصنفات المتتابعة لبحوث رأفت ومقاييس اتدق النفسي للمال عبد السميع باظة سنة (2011) وتكونت عينة دراسة من 74 تلميذا موهوبا في اللغة العربية يدرس في مرحلة المتوسط بمدينة ورقلة حيث 50 تلميذا من الإناث و 24 من الذكور وقد بينت النتائج أن المستوى التدفق النفسي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسط مرتفع كما بينت النتائج انه لا يوجد اختلاف في طبيعة العلاقة بين التدفق النفسي و التفكير الإبداعي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسط باختلاف الجنس كما يبين النتائج الدراسة كذلك لا توجد علاقة بين التدفق النفسي والتفكير الإبداعي لدى أفراد العينة.

أما في دراسة كفراء إبراهيم 2016: جاءت هذه الدراسة بعنوان "التدفق النفسي لدى طلبة جامعة في ضوء متغير الجنس" حيث هدفت إلى التعرف على التدفق النفسي لدى الطلبة وفق متغيرات الجنس و متغير الشخصي الدراسي وقد قامت الباحثة ببناء مقياس التدفق النفسي لدى طلبة الجامعة وبعد أن تحققت هذه خصائص المقاييس طبيعته على عينة بلغت 200 طالبا وطالبة و أظهرت النتائج بين ذكور والإناث كما اظهرته النتائج كذلك وجود فروق في التدفق النفسي بين طلبة التخصص العلمي و طلبة التخصص الأسناني وكذلك الفروق صالحة لطلبة التخصص العلمي.

وفي دراسة بن شيخ 2015: بعنوان "علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي لدى عينة من أستاذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة" هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاتزان الانفعالي والتدفق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة وتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة مقياس الاتزان الانفعالي لأحلام نعيم 2012، ومقاييس بتعريبه وتكييفه وطبقته على عينة قوامها 213 أستاذ تعليم الثاني بمدينة ورقلة وقد بينته نتائج الدراسة إن أستاذة التعليم الثانوي لتدعيم مستوى مرتفع ت الاتزان الانفعالي ومستوى محدد من التدفق النفسي كما بينت نتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التدفق النفسي لدى أستاذة التعليم الثانوي تبعاً لاختلاف الجنس الصالح الذكور كما بينت النتائج كذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التدفق النفسي لدى أستاذة التعليم الثانوي تبعاً لأقدمية وكذلك أنه لا توجد علاقة بين الاتزان الانفعالي والتدفق النفسي لدى أفراد العينة.

وأيضاً في دراسة عماد وسامي وزهير 2015: بعنوان "العلاقة الارتباطية والتدفق النفسي" هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة الارتباطية بين الأسرة والتدفق النفسي والكشف عن الفروق في المساندة الأسرية والتدفق النفسي تبعاً للمتغير الجنس وعدد الساعات الاستخدام وتكونت العينة من 400 طالبا وطالبة من طلبة الصف الثامن الأساسي واستخدام الباحثون مقياس المساندة الأسرية من إعداد فيفان خميس سنة (2000) ومقياس التدفق لجاكسون ومارشا سنة (1996) أظهرت النتائج أن مستوى المساندة النفسية بلغ (43.5%) بينما بلغ مستوى التدفق النفسي (76.6%) بين النتائج وجود علاقة ارتباطية عكسية بين المساندة الأسرية والتدفق النفسي كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث من جانب آخر لم تشير نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مساندة الأسرية والتدفق النفسي تبعاً لمتغير عدد ساعات الاستخدام.

وفي دراسة اليهاص 2010: جاءت هذه الدراسة بعنوان "علاقة التدفق كالحالة ايجابية بالقلق الاجتماعي كحالة سلبية لدى مستخدمي الانترنت" حيث المتدفق هذه الدراسة إلى البحث في

العلاقة بين التدفق كحالة ايجابية و القلق الاجتماعي كحالة سلبية لدى مستخدمي الانترنت ،وتكونت عينة الدراسة من 256 طالبا وطالبة في مرحلة الثانوية من مفرطي استخدام الانترنت وقد بيت النتائج أن درجة الكلية للتدفق النفسي كانت لصالح الذكور كما أظهرت النتائج وجود ارتباط موجب بين التدفق والقلق الاجتماعي .

وأيضاً دراسة الكسندر وشيلو 2014: بعنوان "خبرة التدفق النفسي بدافعية الذاتية والإبداع والسعادة الجبائية عند استخدام ألعاب الفيديو والكمبيوتر " هذه الدراسة هدفت للتعرف على خبرة التدفق النفسي عند استخدام ألعاب فيديو والكمبيوتر علاقتها بالدافعية الذاتية والإبداع والسعادة الحياتية لدى عينة مكونة من 154 من البالغين الصين وبينت النتائج انخفاض مستوى التدفق أثناء الممارسة أفرد العينة الدراسة ألعاب الفيديو والكمبيوتر كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفوق لدى الذكور على الإنسان في مقياس التدفق النفسي وأشارت النتائج كذلك إلى وجود علاقة بين التدفق النفسي والدافعية والإبداع وسعادة الحياتية.

ودراسة لي شبيان شي 2013: جاءت هذه الدراسة" بعنوان مدى تأثير سمات الشخصية على العلاقة بين التدفق النفسي والأداء الوظيفي بالتبوان" وتكونت العينة الدراسة 326 معلم مدرسة ابتدائية في التبوان وأظهرت هذه الدراسة أهمية الجانب الايجابي المتعلق بالعمل والمزاج الايجابي والصحة النفسية والسمات الشخصية والأداء الوظيفي كما بينت النتائج هذا البحث أن سمات الشخصية تتوسط العلاقة بين التدفق و الأداء.

وأيضاً دراسة **ويبر وآخرون 2009**: جاءت هذه الدراسة بعنوان " دور التدفق النفسي في تحقيق أقصى درجة من الأداء والقدرة على التركيز الانتباه أثناء التعامل مع الحاسوب" هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور التدفق النفسي في تحقيق أقصى درجة من الأداء والقدرة على تركيز الانتباه أثناء التعامل مع الحاسوب وتكونت العينة الدراسة من 154 طالباً من طلاب بالجامعة حيث أن عدد الذكور 56 وعدد الإناث 98 وأظهرت النتائج أن التدفق النفسي يكون في أعلى مستويات عندما يكون أنذاك توازن بين تحديات الموقف التعليمي وبين مهارات التعلم

وأيضاً جاءت دراسة **سالا نوكا وآخرون 2006**: بعنوان " التدفق لدى ذوي الخبرة على يد من؟ قياس التدفق النفسي لدى العمال" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأوساط الأكثر ملائمة لحدوث التدفق النفسي حيث قامت مجموعة بإجراء مقارنة استهدفت تحليل نموذج التدفق النفسي في مجالات العمل المختلفة من أجل تحديد درجة تكرارها ومتطلبات حدوثها وقد شملت عينة الدراسة 957 موظفاً من بينهم 474 عاملاً بلاط و 483 مدرساً ثانوياً وبعد تحليل البيانات المجمعة عن نموذج تحلي حالة التدفق النفسي الذي أعدته المجموعة توصلت الدراسة إلى مايلي:

- تكرار خبرة التدفق النفسي لدى العمال راجع لعاملين أساسيين هما: الاستمتاع والاستغراق
- تحدث خبرة التدفق النفسي عندما يكون هناك توازن بين مهارات والتحديات
- تواتر خبرة التدفق النفسي كان أكثر لدى المدرسين منه عند عمال البلاط

ومن خلال هذه النتائج نستخلص ان الخبرة التدفق النفسي غير محدودة في مجال معين دون غيره وهذا ما أظهرته الدراسة التي أجريت في مجالين مختلفين وحتى تتجسد خبرة التدفق النفسي لا بد أن يكون هناك توازن المهارات والتحديات.

وأيضاً دراسة موريزا وآخرون 2006: جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "التدفق النفسي في العمل الدليل على منحى تصاعدي للموارد الشخصية والتنظيمية:" وطبقت إجراءات البحث على عينة شملت 258 مدرس تعليم ثانوي وذلك بهدف الكشف عن العلاقة بين الموارد الشخصية والتنظيمية والتدفق النفسي في ميدان والمقصود بالموارد الشخصية والكفاءة الذاتية المدركة" أما الموارد التنظيمية فتتمثل في المناخ الاجتماعي الداعم وضوح الأهداف وقد حصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين هذه الموارد وبين التدفق النفسي في العمل (الاستغراق في العمل والدافعية الذاتية للعمل).

وفي دراسة هي هالة موسى بعنوان "دور التدريب في تطوير أداء العاملين في المؤسسة مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم تسيير تخصص إدارة الأعمال إستراتيجية جامعة أكلي محنت أو الحاج البويرة الجزائر 2014-2015 فهدفت إلى:

- معرفة مدى تأثير التدريب على مهارات معارف وكفاءات العاملين وأثره على أدائهم خاصة بعد التحاقهم بمناصب عملهم
- معرفة مدى اهتمام المؤسسة إلى التدريب وتقنين أداء عاملها وحرصهم على كفاءتهم وتحديد معلوماتهم.

وأيضاً في دراسة الأمين بوشليق: في دور التكوين وتحسين أداء العاملين (دراسة حالة ENTP مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير بترولي كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة ورقلة، الجزائر 2014-2015 فهدفت إلى تحسين أداء أدوارها البشرية ومن ثم على أدائها العام وهي في الواقع تشكل نظاماً يتم عبر خطوات مترابطة ونظراً لأهمية هذا النظام وتأثيره على عدد من الأطراف الفاعلة في المؤسسة وأيضاً في دراسة لفرد ومن بن عزة، بعنوان دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاقتصادية جامعة ورقلة، الجزائر 2015-2016.

هدفت إلى معرفة دور التدريب في تحسين أداء العاملين في مؤسسات الصغيرة والمتوسطة في توفير الحوافز المالية لتحسين الأداء المؤسسة من أجل حب العمال والإخلاص له بالإضافة إلى سرعة الانجاز العامل وتوعية الموارد البشرية بالأهمية القصوى في مشرعة العالمين مع الإدارة ووضع خطاها.

إن الأداء العاملين يحتل مكانة خاصة داخل أي مؤسسة سواء كان هذا الأداء عضلي أو فكري باعتباره النتاج النهائي له حصيلة جميع الأنشطة التي يبذلها الفرد وحتى تكون المؤسسة أكثر استقرار و أطول بقاء لابد أن يكون أداء العاملين بها متميزا (إيمان جبريل، 2016، ص 02

إذن فمحاولة معرفة العلاقة بين التدفق والأداء العاملين عند العمال الدائمين بمديرية الشؤون الدينية و الأوقاف بولاية عين تموشنت هو ما تسعى الدراسة الحالية للكشف عنه.

ومنه: ما مستوى التدفق النفسي وأداء العاملين وهل يختلفون في ذلك باختلاف جنسهم وهل يمكن التنبؤ بأداء العاملين من التدفق النفسي.

ويتفرع من السؤال العام التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى التدفق النفسي لدى العاملين بالمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية عين تموشنت؟
- 2- ما مستوى أداء العاملين بالعمال الدائمين بالمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية عين تموشنت؟
- 3- هل يوجد فروق بين العاملين الذكور والعاملات الإناث في مستوى التدفق النفسي؟

هل يمكن التنبؤ بأداء العاملين من التدفق النفسي؟

فرضيات البحث:

- مستوى التدفق النفسي لدى العاملين بمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف منخفض

- مستوى أداء العاملين بمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف منخفض

- توجد فروق بين العاملين الذكور والعاملات الإناث في مستوى التدفق النفسي

- يمكن التنبؤ بأداء العاملين من التدفق النفسي.

أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة الحالية على غرار أي دراسة أخرى بما يلي:

-التدفق النفسي حالة نفسية ايجابية تناسب فيها المشاعر الوجدانية تؤدي إلى مستوى أمثل لإثارة
يطمح إليها العاملين لتحسين أدائهم بشكل ايجابي

أهمية متغير التدفق النفسي والذي يعتبر جانب من جوانب القوة في نفسية الفرد وبذلك بالتركيز عليه
للتغلب على الضغوطات التي تؤدي بالفرد إلى اضطراب نفسية

-تقديم خلفية نظرية عن متغيرات الدراسة التدفق النفسي والأداء العاملين.

-أنها دراسة من دراسات الفلكية على حد علم الباحث التي تطرقت إلى التعرف على علاقة التدفق
النفسي في تحسين الأداء العمالي لدى العاملين بالمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف.

أهمية الدراسة:

- التعرف على مستوى التدفق النفسي لدى العاملين بمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف.
- التعرف على مستوى أداء العاملين بمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف.
- معرفة الفروق بين العاملين الذكور والعاملات إناث في مستوى التدفق النفسي .
- إمكانية التنبؤ بأداء العاملين من التدفق النفسي.

مصطلحات البحث:

التدفق النفسي:

هو خبرة مثالية تحدث لدى الفرد من الوقت إلى آخر عندما يؤدي المهام بأقصى درجات الأداء ويحدد هذا التدفق من خلال الانشغال التام للأداء وانخفاض الوعي بالزمن والمكان في أثناء الأداء و احتياجات الذات والسرور التلقائي المصحوب بالبهجة والمتعة في أثناء الحياة (المهاص، 2010).

-أبو حلاوة 2013 :

يعني حالة فناء الفرد في المهام والأعمال التي يقوم بها فناء تاما ينسى به ذاته والزمن والآخرين ليتجه باتجاه المثابرة ليصل في النهاية الأمر إلى إبداء إنسان من نوع فريد وقد تم تبني هذا التعريف الأخير تعريفا نظريا للتدفق النفسي (أبو حلاوة، 2013، ص 08).

التعريف الإجرائي للتدفق النفسي:

مجموع الدرجات التي يحصل عليها العاملين بعد الإجابة على فقرات مقياس التدفق النفسي المستخدم في هذه الدراسة.

الأداء:

اختلفت وتعددت تعاريف مفهوم الأداء نذكر منها وقد عرفه صقر عاشور على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول نوعية الجهد ونمط الأداء.

يشير الأداء أيضا على أنه درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشيع بها الفرد متطلبات الوظيفة ويعبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند

القياس لعمله من حيث الكمية وجود العمل المقدم من طرفه والأداء الموحد المبذول الذي يبذله كل عامل في المؤسسة.

تعريف الأداء إجرائيا:

هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها العاملين بعد الإجابة على فقرات المقاييس الأداء المستخدم في هذه الدراسة.



التدفق النفسي

- التمهيد

- مفهوم التدفق النفسي

- أصل التدفق النفسي

- أهمية التدفق النفسي

- خصائص التدفق النفسي

- أبعاد التدفق النفسي

- كيفية التدفق النفسي

- نظريات التدفق النفسي

- خاتمة

تمهيد:

ينشد العلماء في شتى التخصصات والمجالات تسخير العلم والمعرفة لخدمة الإنسان وذلك بحل مشكلاته والتغلب على صعاب التي يواجهها في حياته هو الهدف الأساسي لعلم النفسي على العموم فقد ظهر توجه جديد في علم النفس هو ما يعرف بعلم النفس الايجابي على رد العالم سليمان 1999 هو أحد الفروع علم النفسي الذي يركز اهتمامه على الاستكشافات الايجابيات و أوجه القوى في شخصية الفرد وقد والحب عالم النفس كسيكزياتي ميهالي chhszent mholyi ظهور هذا التوجه خطوة بخطوة منذ بدايته وأسهم فيه إسهامه كبيرا من خلال وضعه لنظرية التدفق النفسي التي كانت بمثابة رؤية جديدة لتفسير مختلف الدوافع البشرية في شتى مجالات الحياة.

هذا ويعد التدفق النفسي في المتغيرات المهمة في علم النفس الايجابي وذلك لأنه يسعى إلى توظيف مكامن القوة في شخصية الفرد لمواجهة التحديات وهذا بتحقيق التوازن بين تحديات الموقف والمهارات الشخصية المطلوبة.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى التدفق النفسي بشيء من التفاصيل وسيتم عرضه كما يلي:

مفهوم التدفق النفسي:

لغة: يتمركز التعريف اللغوي للتدفق حول السيولة والاندفاع بقوة فيقال: دفقا أي امتلاً حتى يفيض الماء من جوانبه، أندفق الماء أي سال بالشدّة وقوة (المعجم الوجيز، 2002، ص 20-30)

وتدفق الشخص أي اندفع وأسرع وتدفقت العواطف أي فاضت (السيد حسن، 2017، ص 15)

اصطلاحاً:

تعريف كسيكسزيتاني مهالي " هو إحساس عارم يشعر به الفرد عندما يكون مندمجاً كلياً مع الأداء، ويحدث التدفق عندما يتحول الفرد من الموضوع المؤلف إلى الانغماس فيه (بلبقة، 2018، ص 25).

يشير التدفق إلى الاستغراق في عمل ما الاندماج فيه تدعمه العواطف الايجابية المليئة بالطاقة والحيوية والتي تعمل على صرف الانتباه تجاه هذا العمل مع غياب الزمني والزيادة النشوة والابتهاج (رجب محمد السيد، 2018، ص 25)

التدفق النفسي **psychological flow** :

حالة انفعالية تحدث عندما يكون الشخص المؤدي مستغرق كلياً في الأداء في موقف تكون فيه المهارات الشخصية متوازنة مع متطلبات التحدي (السيد حسن، 2017، ص 13)

بريفيت وينرك **privotte bundrich** :

خبرة جوهرها المتعة وهي مماثلة لكل من ذروة الأداء وتحدث خبرة التدفق في توفر أحدها أو كليهما يعرف التدفق النفسي التدفق النفسي بأنه الخبرة المثالية تحدث لدى الفرد من وقت لآخر عندما يؤدي المهام بأقصى درجات الأداء ويتعدد من خلال الإشغال التام بالأداء والانخفاض الوعي بالزمان والمكان أثناء الأداء والنسيان الاحتياجات الذات والسرور التلقائي المصحوب بالبهجة والمتعة أثناء العمل (بن ناصر 2019، ص 15)

تعريف محمد سعيد 2013: التدفق هو حالة نفسية داخلية تجعل الشخص يشعر بالتوحد مع ما يقوم به والتركيز التام فيما يقوم به والاندفاع بحيوته نحو الأنشطة (بلبقرة 2018، ص 24)

تعريف بن الشيخ 2015:

التدفق النفسي هو حالة وجدانية أبة يمر الفرد عندما يمارس نشاطه المفضل، يحس من خلاله بأن قدرته ومهاراته الشخصية بلغت أقصاها بمستوى يتمكن من خلال مواجهة مختلف التحديات التي تطرحها المهمة التي يؤديها وأثناءها يصبح الفرد مندجاً كلياً بشكل ينسى من خلاله كل من حوله ولا يركز الا في النشاط الذي يبين يديه وهي خبرة تترك أثراً ايجابياً في شكل شعور بالسرور والمتعة لمجرد أنه يؤدي هذا النشاط (بلبقرة، 2018، ص 25).

الخبرة الإنسانية المثلى optimal human experience المجسد لأعلى تجليات الصحة النفسية الايجابية وجود الحياة بصفة عامة لكونها حالة تعني فناء الفرد في مهام الأعمال التي يقوم بها فناء تعمى ينسى به ذاته والوسط الزمن والأخر كأني به في حالة من غياب للوعي من كل شيء كما أن التدفق النفسي أهمية كبيرة في حياتنا تحدد فيما يلي:

-ينطوي التدفق النفسي على الاستمتاع بأداء مهمته معينة بأمر الذي يجعل الفرد يستمر في الأداء بحب ورغبة في التطوير و الإبادة تظهر إبداعات الفرد الكاملة أثناء استمتاعه وانخراطه في أداء المهمة.

-ينطوي التدفق النفسي على أهمية معرفية يكتسبها الفرد إذا ما استغرق في الأداء مستعينا بحالة التدفق وتمثل هذه الأهمية في اكتسابه خبرة جيدة أو تعلم مهارة جديدة توطد خبرات الفرد السابقة أو تكسبه مهارة جديدة يستفيد منا لاحقاً(سامي،2018،ص22)

-التميز والعطاء في الأداء كما وكيفا والأداء بدقة وإتقان حتى نصل إلى الأداء الآلي والتلقائي المطلوب.
-اكتساب خبرة التدفق تزيد من قدرة الفرد على مواجهة الضغوط النفسية التي تمنحه التكيف مع الظروف.

-الوصول بالأداء إلى أعلى مستوى مع الاستمتاع بالنشاط الممارس.

-تدعيم الطاقة الايجابية النفسية.

-عدم التأكد من نتائج منافسة وإنما على نتائج الأداء لنفسه.

-زيادة التركيز والاستشارة والدافعية ورفع الثقة بالنفس.

-الشعور بالقوة والشجاعة وإزالة الخوف والتردد والقلق.

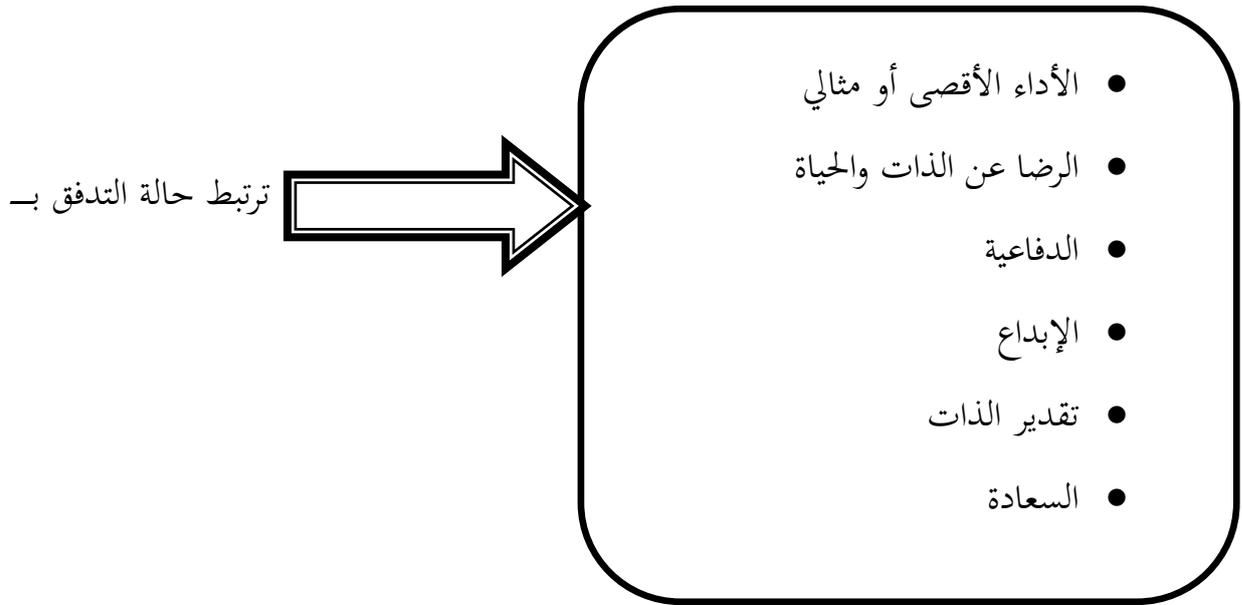
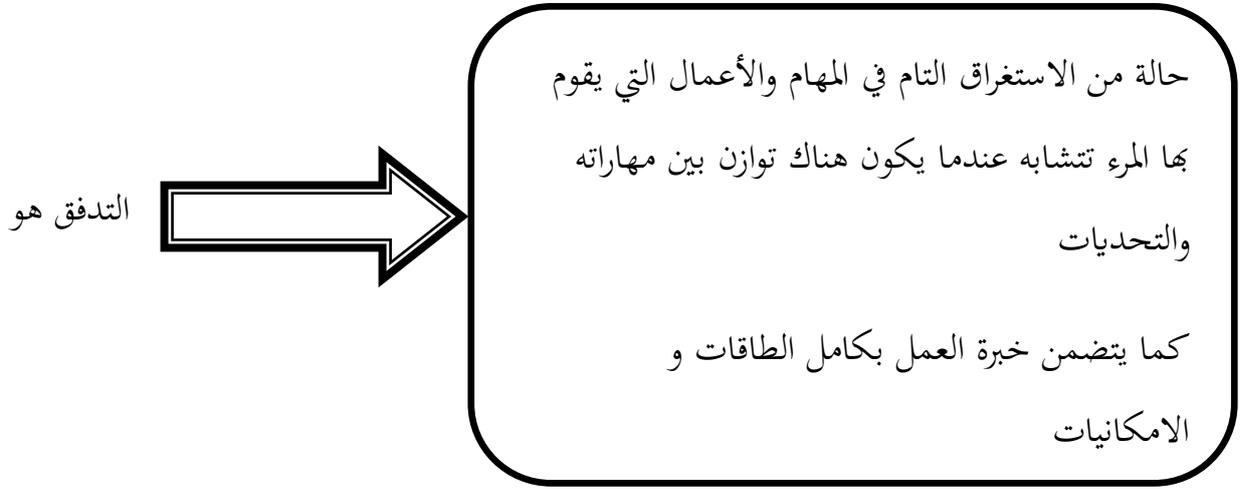
-التوافق العالي أثناء ممارسة.

-المتعة والشهادة أثناء الأداء وهي منم الخبرات الانفعالية المتدفقة (على 2019،ص28).

أصل مفهوم التدفق النفسي:

ظهر مصطلح التدفق النفسي عام 1975 من قبل العالم كسيكزينتا ميهالي Csikszent Milholgi عندما أراد دراسة مفهوم الإبداع لدى الفنانين والرياضيين في محالة الاكتشاف دوافع هؤلاء المحترفين لهذا العمل الذي يتطلب تضحيات كبيرة جسديا ونفسا تبين أن جميع هؤلاء الأفراد قد وصفو مرارا وتكرارا ما أسموه flow أي التدفق الذي يثير حالة نفسية من المتعة و عندما يكون تحدي الموقف مطابقا لقدراتهم أو أعلى قليلا من المهارات التي يعتقدون أنهم يملكونها وقد ورد على لسان هؤلاء المحترفين عبارة gowilh flow أي يذهب مع التيار لوصف هذه الحالة من الرفاهية النفسية وكأنهم عاشوا حالة الحريات والانسياب مع تيار الماء (بالبقرة 2018، ص23).

التدفق: العالم الحاسم من الاندماج والتطور الشخصي



شكل رقم 01 إطار لتعريف مفهوم التدفق

أهمية التدفق النفسي:

- ❖ يمنح فرصة لضمان وتنظيم والسيطرة على وعي أو الشعور
- ❖ يسمح بتطوير وازدهار الأفراد
- ❖ يشيد ويبني الرأس المال النفسي
- ❖ يتيح الوصول إلى الخبرة المثالية (محمد السعيد، 2013، ص18)
- ❖ يترتب على شعور التدفق النفسي آثار ايجابية منها خفض الشعور بالخوف والقلق والمال وتقويته الثقة بالنفس والاستقلالية وينمي التخيل العقلي والتفكير الإبداعي كما ينمي مستوى الطموح والدافعية والانجاز والتحمل المسؤولية وغيرها (أحمد بلبقرة، 2018، ص25).

أو حلاوة محمد السعيد عبد الجواد، حالة التدفق: المفهوم الأبعاد القياس جار الإصدار لكتاب الشبكة الكتاب الالكتروني لشبكة العلوم النفسية العدد 29، 2013.

خصائص التدفق النفسي:

ذكرت دراسة moring et al 2018: ودراسة عرعر وآخرون 2016: 110: ودراسة (سعيد) (2016، ص71) بأن خصائص عملية التدفق النفسي هي:

التدفق النفسي عملية كلية :

وتعني ضرورة النظر إلى الإنسان باعتباره شخصية كلية بالتالي يصدق التدفق النفسي على المجالات المختلفة في حياة الفرد وليس على مجال جزء من حياته كذلك يصدق التدفق النفسي على المظاهر والمسالك الخارجية للفرد وحياته الداخلة وتجارية الشعورية ن حيث الرضا عن نفسه وعن العالم في العمل والدراسة أو الزواج والعلاقات الإنسانية بوجه عام.

2- التدفق النفسي عملية نشوية تطويرية ارتقائي:

وهذا يعني أن نضع في اعتبار نجاحات الفرد ودوافعه في كل مرحلة من مراحل العمرية وخصائصها ومتطلباتها.

3- التدفق النفسي عملية وظيفية::

يقصد به أن التدفق النفسي سليما كان أو مرضيا ينطوي على وظيفة إعادة الاتزان أو تحقيق التوتر الناشئ من صراع قوي بين الذات والموضوع فالتوافق ليس مجرد عملية لحفظ التوتر وإنما لتحقيق الذات وتحقيق الوجود الإنساني كموقف من العالم.

4- التدفق النفسي عملية ديناميكية:

التدفق النفسي هو محصلة النهائية لصراع بين القوى، صراع الذات والموضوع وهو سلسلة متصلة لا تنتهي ، التدفق النفسي هو عملية مستمرة من الصراع القوى فكلما أوقف الصراع وأزيل نشأ صراع جديد يتطلب القيام بعملية توافق وهكذا

5- التدفق النفسي عملية نسبية:

ليس هناك التدفق النفسي تام فقد يكون الفرد متوافقا في فترة معينة من حياته وقد يكون غير متوافق في فترة أخرى

6- التدفق النفسي عملية اقتصادية:

توفر عملية التدفق النفسي جزء من الطاقة النفسية المستنفذة في الصراع بين القوى المختلفة.

أبعاد التدفق النفسي:

ذكرت كل من دراسة (عرعر و آخرون 2016،ص 107) ودراسة (سعيحي 2016،ص 67) ودراسة (ريعة 2015،ص50) ودراسة (باضة 2011،ص 03) بان ميهالي 1989 اقترح أبعاد التدفق النفسي مصنفة إلى فئتين أساسيتان وهما:

أولا أبعاد أساسية لحياة التدفق النفسي وهي:

1-التوازن بين التحدي والمهارة:

ويعتبر ميهالي (1988) من أهم المؤشرات حالة التدفق حيث يستند هذا البعد على تصور الفرد وثقته المطلقة في القدرة على مواجهة التحديات المطروحة فقد حدد مايهالي عاملين مؤثرين في حالة التدفق هما:

1-مستوى كفاءة الفرد.

2-درجة صعوبة المهمة التي يؤديها.

حيث أن الفرد يدخل في حالة تدفق the flox state حيث تكون درجة صعوبة المهمة تتلاءم مع إمكانيات الفرد وتتطلب تمديد مهاراته واستخدامها إلى حدها الأقصى،ولا تحدث حالة تدفق حيث تكون درجة صعوبة المهمة اعلي أو أقل بكثير من إمكانيات الفرد في حين تكون مهمة صعبة يشعر الفرد بالقلق والتوتر وحين تكون سهلة جدا يؤدي ذلك إلى ملل.

-التمثل بما سبق المعدلات (أبو زيد 2016)

تجد عال +مهارة متوسطة إلى عالية :حالة التدفق

تجد منخفض +مهارة متوسطة إلى عالي :ملل

تجد عال +مهارة منخفضة :قلق وتوتر

2-وضوح الأهداف:

تعتبر الأهداف الباعث والمحرك الأول سلوك وتتمثل حولها السلبية في تدفق السلوك بتشابكها وفراغاتها المختلفة، وهي أساس دراسة الإنسان ويشترط أن تتلاءم قدرات الفرد فالاندماج في أي نشاط بحاجة الى هدف سامي وواضح قابل للتحقيق يسعى الفرد إلى تحقيقه كي تتحقق المتعة والتدفق ، كما يسهل الهدف الواضح عملية تركيز الوعي في نشاط معين ومن مظاهره الأهداف الأدائية الحصول على المركز الأول في المسابقة ما كما ويساعد وضوح الأهداف الفرد على التعرف على مستوى قدراته ليحافظ على نموذج من التدفق واضح المعالم.

3-تغذية راجعة وفورية:

يستقبل أثناء حالة تغذية راجعة تكون مرتبة من داخل وتغذية خارجية المصدر تقييم الفرد نفسه في نجاحه في المهمة التي بين يديه فهي مهمة لتوفير معلومات حول نوعية الأداء المراد تحقيقه والتي تؤثر بدورها على طبيعة خبرة التدفق المعاشة.

كيفية تحقيق حالة التدفق النفسي:

لخص ياسر عبد الكريم النقاط الأساسية التي يمكن من خلالها الفرد أن يحقق حالة من التدفق النفسي نذكرها :

1- عبر ممارسة الأعمال التي يحبها ويجد في مزاولتها متعة كبيرة والأفراد ليسو سواء في الاختيار تلك النشاطات بل أن ذلك يعتمد بشكل كبير على ما يكتنونه وما يلامس نقاط القوة لديهم والتي تنشأ من خبرات قديمة أو المواهب تروثها عبر حياتهم.

2- عبر ممارسة مستوى معقول من الصعوبة فالأعمال السهلة تورث الكسل والملل والأعمال الصعبة تورث القلق واليأس هذا كانت أفضل الأعمال تلك التي تفوق بقليل إمكانياتها و التي نجد بعض الشعب بمزاولتها

3- تركيز الانتباه الحاد على العمل ايجابي واللحظة الحالية وليست على الماضي (الأخطاء) أو المستقبل (المكاسب)، فالتركيز العالي هو جوهر التدفق وهذه الخطوة تتطلب قدرا من الجهد لكن أن يصل المرء إلى مرحلة التدفق حتى تنطلق قوة دفع ذاتية به إلى القيام بأعمال بكل هدوء ودون جهد عصبي يذكر (بكار، 2005، ص 170).

ثانياً: أبعاد تعتبر وصف لحالة التدفق النفسي هي:

1- الاندماج في المهمة: والوصول إلى حالة الاندماج التام أثناء أداء مهمته يجب أن يعالج الجسد والعقل معا على استبعاد الشكوك والمخاوف حول احتمالية فشل المهمة بشكل عفوي وتلقائي دون أي قلق فبذلك يكون الفرد في حالة اندماج جسدي وعقلي وبتركيز موجه بشكل كامل نحو أداء المهمة.

2- التركيز على المهمة:

أشار ميهالي (1988) إلى إن التركيز أكثر المميزات حضوراً في خبرة التدفق النفسي هي استشارة مجال محدد من التركيز على النشاط القائم من التركيز الشامل على مهمة حيث يرى ميهالي (1993) إن عملية التركيز في عقل محدود من المثيرات بسهل عملية اندماج الجسد والعقل.

3- الشعور بالتحكم:

يشير جاكسون (1999) إلى أن إدراك مستويات عالية من التحكم والسيطرة يعمل على تحفيز مستوى عالي من مهارات لمواجهة التحديات الطارئة التي قد تسبب المسرور والاسترخاء أو التوتر أو القلق.

4- فقدان الشعور بالذات:

الدخول في حالة التدفق النفسي والاندماج الجسدي والعقلي في الأداء يفقد الفرد الإحساس والاهتمام بالماضي والمستقبل والحاضر وإهمال أي متغيرات خارجية ويركز ميهالي (2002) على فكرة فقدان الشعور بالذات، فهو مفهوم لا يعني مطلقاً أي يقع تحت عتبة الذات أي أن كل المعلومات التي يستخدمها لتمثيل أنفسنا في البيئة الخارجية من خلال نسيان من نكون بشكل مؤقت خلال تجربة ممتعة.

5- تحول الوقت:

ذو يشعر من يعيش في حالة التدفق بانعدام الزمن فالساعات الطول التي يقضيها في الأداء المهمة تمر لديه وكأنها دقائق معدودة وهو ما يمكن وصفه باللحظة الذروة" ويشير ميهالي(1990)، لدى تحول الوقت ينتج عن حدوث حالة من التدفق العميق بينما يختلف ذلك عن الإحساس بمرور الوقت وذلك يرجع إلى طبيعة النشاط.

6- الاستمتاع الذاتي بالتجربة:

وتم عرض هذا المصطلح أول مرة عام 1975 من قبل ميهالي للإشارة إلى نشاط يعمل على استشارة وتحفيز والاندماج فيه، وقد عرفه بأنه حالة نفسية تتولد عنها تغذية راجعة ملموسة تحافظ على استمرارية الأداء في ظل الغياب أي شكل من أشكال المكافأة الخارجية.

نظريات التدفق النفسي:

1- نظرية كسكزيتيمها لاي 1997 csikszentmihalyi

ظهرت نظرية التدفق النفسي بعد عدة سنوات من تأمل كسكزيتيمها في نتائج أبحاث التي تناولت السبب الذي يجعل التجارب المتعة ومثمرة لأفراد فيتجاوزها حتى وان لم يتحقق لهم أي عوائد خارجية وقد دفعته نتائج هذه الأبحاث إلى توجيه وتركيز اهتمامه على جزئية هامة من الدوافع لم تحظ باهتمامه من الباحثين في مجال علم النفس وهي تلك التي تولد الإثابة الناشئة من التفاعل المؤثر للشخص مع البيئة المحيطة وهذه الإثابة هي ما أسماه حالة التدفق النفسي، فإشباع حاجات الفرد الأساسية تؤدي إلى وجود حافز ودافع لديه على الاكتشاف والتعلم وتطوير مهاراته للتفاعل بشكل أكثر فعالية وكفاءة مع البيئة المحيطة به وعند المشاركة في مثل هذه العملية سيمتدح الفرد بما يسعى لخوض التجارب والخبرات دون انتظار أي مقابل من ورائها حيث يصبح التطور هو عائدها وهذه المشاركة الممتعة هي ما أطلق عليه التدفق النفسي.

وقد تم تصنيف نظرية التدفق النفسي عام باعتبارها من أهم النظريات التي تهتم بالوجود ما يسمى بالدوافع الفطرية والتي تركز على فكرة أن كل البشر لديهم دوافع المشاركة في الأنشطة المختلفة والتي يمكن من خلالها استخلاص الخبرات المميزة أو الحصول على حالة من التدفق النفسي ويمكن وصف هذه الحالة بأنها تلك الحالة التي يقوم الأفراد بوصفها عندما ينغمسون في عمل شيء ما يضيف عليهم الأجواء من المرح والسرور ومن الواضح أن القدرة على الانغماس والاستغراق في تلك الأنشطة لا يتلاشى مع تقدم العمر وتتركز النظرية على عامل مهم بعد أحد العوامل الرئيسة المنبثق وهو التوازن بين مستوى المهارة أو المهارات التي يملكها الفرد والتحدي المنبثق عن النشاط الذي يقوم به وقد تم إضافة بعض الخصائص الإضافية لها وهي فقدان الإحساس بالزمن والشعور بالتركيز الشديد على الهدف التغذية المرتدة واستخدام المهارات بصورة قد تبدو عضوية وتفترض النظرية أن التجارب المحفزة في جوهرها تؤدي إلى تجربة المثلى والتي تعرف بالتدفق والذي يؤدي إلى أعلى مستويات الأداء كما

يقود إلى سلوكيات الاستكشافية والتكرار المستمر للنشاط بذلك فهو يساهم في تحقيق مستوى أفضل بالأداء

-وبعد ظهور نظرية التدفق النفسي كسكزيتي ميهالي ظهره محاولة جيرلد ومازيل geraldmarilyn لتفسير التدفق من خلال سمات الشخصية وافترض أن هناك علاقة بين التدفق والابتكار وقام بتسجيل مؤشرات التدفق من خلال الأنشطة المختلفة التي يمارسها الشباب والصغار السن والتي يمكنهم من خلالها أن يستمر وبجالة التدفق وتوصلا إلى أن التدفق أحدا العناصر الهامة لابتكارها كما أن يعد أحد سمات الشخصية المبتكرة (خشبية، 2017، ص235).

2- نظرية سليجمان:

إن أوضح المصاحبات النفسية لحالة تدفق النفسي تدور حول ما أسماه سليجمان (بالحياة ذات المعنى) إذ طرح سليجمان في نظرية (السعادة الحقيقية) ثلاث أنواع من السعادة يمكن قياسها عليهما والتحكم فيها وهذه العناصر هي: الحياة السمارة والاندماج في الحياة والحياة ذات معنى.

ويعني سليجمان بالحياة المثارة نجاح تتابع المشاعر الايجابية عن الماضي والحاضر والمستقبل أما المشاعر الايجابية نحو الحاضر إلى فئتين وهما: الملذات والإرضاء تتمثل الملذات ب(الملذات، الجسد=ية ومستوى هذه الملذات) فالملذات الجسدية هي مشاعر الايجابية التي تتأثر مباشرة من خلال حواس مثل: المشاهدة الممتعة والأصوات الجيدة والروائح أما مستوى الملذات فهي لحظة انطلاق المشاعر الأكثر تعقيدا من الملذات الحسية مثل (الفرح-الراحة-الاسترخاء) وما شبه ذلك وهي مشاعر ذاتية، وأما الإرضاء فهي الأخرى فئة من المشاعر الايجابية عن الحاضر وهي على عكس الملذات إنما تلك المشاعر التي ترافق الأنشطة التي يرغب الجميع في أدائها مثل: القراءة -تسلق الصخور، الرقص وغيرها فالعواطف الايجابية ليست ترفا ولكنها حاجة عابرة.

أما الاندماج في الحياة فأراد بها سيلجمان ما يصح تسميته ب(الحياة التعهد والالتزام) التي تتهيج المشاركة مع الآخرين في مجالات عديدة منها: العمل والعلاقة الحميمة وهي مرادفة لمفهوم التدفق والذي

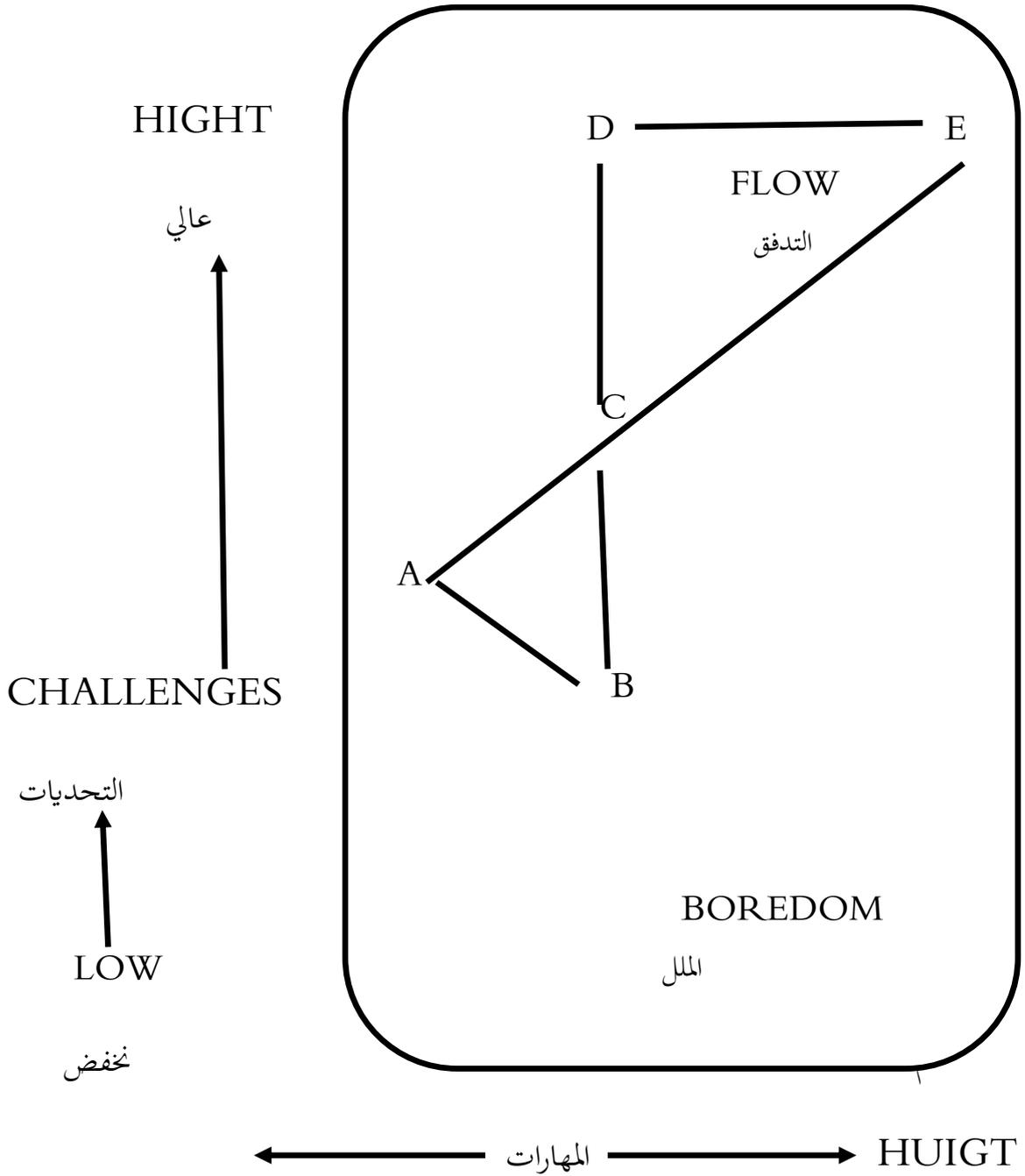
نادي بها كسكز نتيهالي والذي يعني به :اندماج الفرد في مهمة ما حتى يبلغ ذروة الأداء ويصل درجة الامتياز في الأداء بحث يستمر التفوق بعد ذلك بلا مجهود أي ان التدفق النفسي الذي يشعر به المرء يحدث عندما يندمج بصورة مثالية في أنشطة الأساسية المفضلة، وتحدث هذه الحالة للمرء عندما تتسق و تتطابق إمكانيته وقدراته مع المهمة أو العمل الذي يقوم ب هاو يندمج فيه مثل شعور بالثقة عندما ينجز المهمات التي يواجهها ويعتقد سليجمان بان الاندماج في الحياة نمط اقل أهمية للسعادة مقارنة بالسعادة التي يحصل عليها الفرد من الأنشطة الهادفة ذات معنى ولا يختلف كسكز نتيهالي كثيرا عن تصور سيلجمان في هذه النقطة إذا أشار إلى أن التدفق النفسي مفهوم خال أو مجرد من قيمة فقد يكون الفرد في حالة من التدفق أثناء ارتكابه عملا إرهابيا على سبيل المثال أو لعب البوكر الذي لا يسهم بالضرورة في صالح الاجتماعي العام ويفيد كسكز نتيهالي أن الحياة ذات المعنى ودلالة هي الحياة التي تتضمن النقاط الآتية(نصيف، 2010، ص104-105)

1-بدلا من أن يكون التدفق ناتجا من سلسلة من الأهداف غير المرتبطة لا بد أن يندمج الفرد في تحركاته من مجموعة عامة من التحديات أو المصاعب التي تخلع أو تسقط معنى وغرضا وقيمة على أي شيء يفعله

2-التصميم والإصرار والتوجه إلى حل أو التغلب على هذه التحديات والمصاعب بالتصرف الهادف لتحقيق أغراض ايجابية.

أن تستغرق الصادقة ذات معنى حياة الفرد لتصبح تصرفاته و أفعاله متطابقة يتناغم مع أغراضه أو أهدافه وبهذا المعنى فان حالة التدفق كخبرة نفسية ممتعة تتحقق عندما يحدث نوع من التوازن بين الحالات نفسية المقترنة بطبيعة العلاقة بين مستوى المهارة ومستوى المهمات أو تحديات (أبو حلاوة، 2013، ص19).

والشكل التالي يوضح ذلك:



شكل 02 يوضح الحالات النفسية المقترنة بطبيعة العلاقة بين مستوى المهارة ومستوى المهمات أو التحديات (أبو حلاوة، 2013، ص19)

نظرية دي سي وريان (DEC RYAN 2004) :

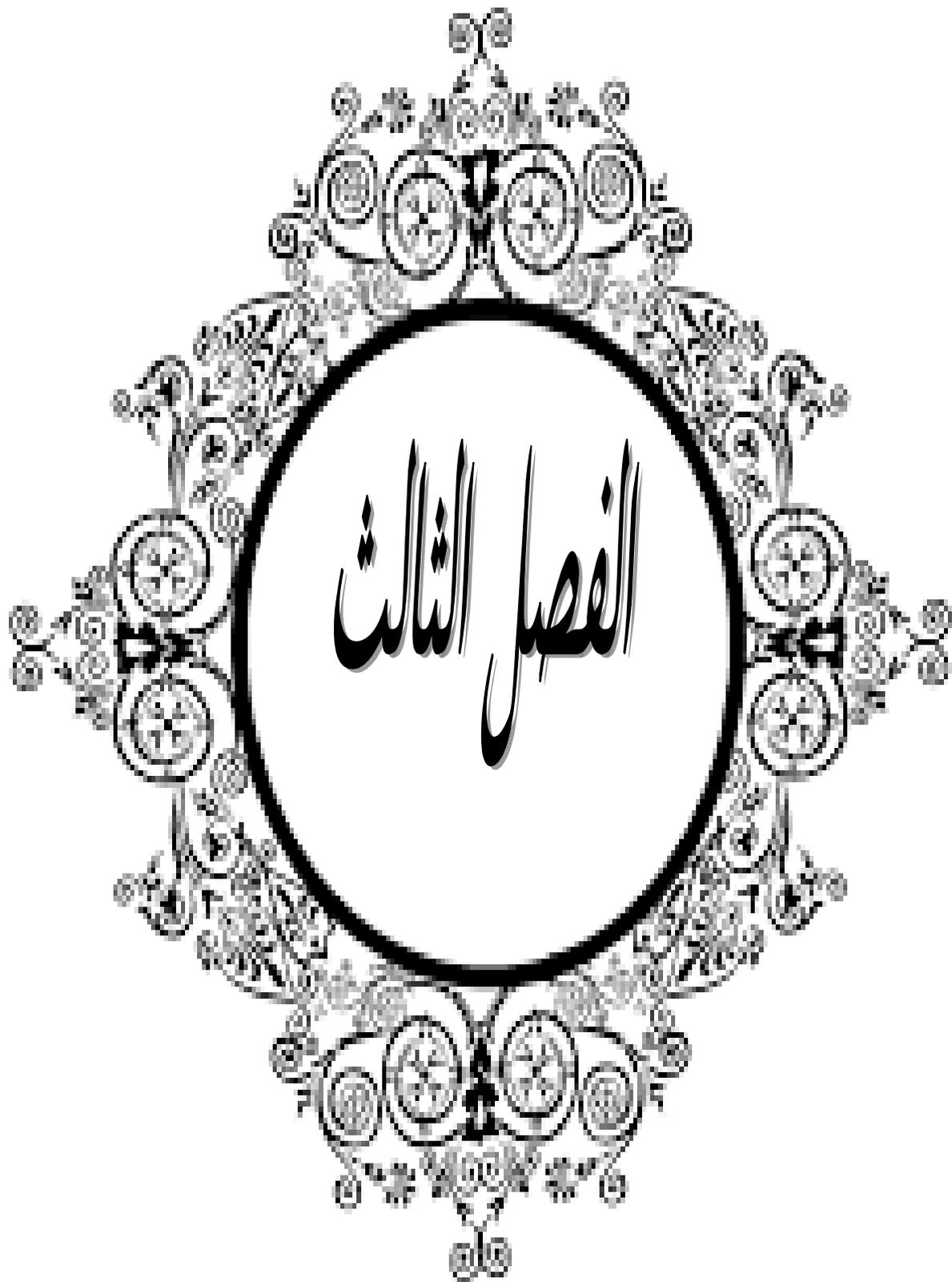
طور دي سي وريان نظرية تقرير مصير الذات وهي نظرية في علم النفس الايجابي POSITIVE PSYCHOLOGY المتعلق بالدافعية التي تفترض أن الفرد يكافح حتى يكون متحكما ذاتيا ويكون سلوكه اختياريا قصديا ومحفزا ذاتيا إذ أن سلوك المدفوع بشكل مستقل ذاتيا يتم تنبيه انطلاقا من الإرادة الذاتية التي تصدر من رغبة الذاتية في حين أن سلوك الذي يفتقر إلى الاستقلالية يكون مدفوعا بضوابط خارجية أو بقيود أو ضغوط مفروضة إما أن تكون نابعة من قوى اجتماعية أو ظرفية أو ارغامات داخلية (حجازي 2012، ص 108)

وإذا كان (دي سي وريان) يرون أن الدافع إذا كان داخليا ويريد الفرد إلا في نشاط فهو لا يحتاج إلى حافز خارجي للبدء في سلوك فالدافع الداخلي يعزز السعادة الإنسانية ولائها في النجاح من ناحية ومن ناحية أخرى يوفر الدافع الخارجي المكافآت بشكل منفصل عن السلوك بحد ذاته (نصيف 2010، ص 106-107)

أي أن تكون لأنشطة مدفوعة داخليا عندما تنقد لغرض البهجة والرغبة التي توفرها وعلى العكس تكون الأنشطة مدفوعة خارجيا إذ تنفذ لأسباب وسائلية أو هي تنفذ في سبيل الوصول إلى غاية معينة.

خلاصة الفصل:

يعد التدفق النفسي من المفاهيم السيكولوجية ذات المضامين الايجابية لكونه خبرة خالصة بكل فرد تحدث من وقت إلى آخر وخاصة عندما الفرد أحقى درجات الأداء أو عندما يوصل إلى مستويات أعلى من مستوياته المعتادة أو السابقة ولذل يجب توفير الظروف الملائمة لحدوث في مجال الذي تسعى لتطوير مردوده وانتجاته.



الفصل الثالث

تمهيد

مفهوم الأداء

تعريف أداء العاملين

محددات أداء العاملين

مكونات أداء العاملين

مفهوم تقييم أداء العاملين

تعريف تقييم أداء العاملين

أهمية تقييم أداء العاملين

أهداف تقييم أداء العاملين

استخدام نتائج عملية تقييم أداء العاملين

معايير تقييم أداء العاملين

مفهوم عملية تحسين أداء العاملين

خطوات تحسين أداء العاملين

عناصر تحسين أداء العاملين

أهداف عملية تحسين أداء العاملين

خلاصة الفصل.

تمهيد:

من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدة تحقيق رغباته وأماله، فبقاء المؤسسات هو استمرارها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر، ولكن لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب عاملين أكفاء فقط بل يجب الاهتمام بهم تحسين مستواهم وذلك عن طريق تقييم أدائهم وتحسينه باستمرار وتعتبر سياسة دراسة الأداء وتقييمه من أهم السياسات المستعملة من قبل المنظمات العالمية لكونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة وكاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تفيد حتى المؤسسات في اتخاذ إجراءات وحلول لبعض المشاكل. ولمعرفة هذه المعلومات والإجراءات سوف نتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الأداء وتقييم الأداء وخطوات عملية تحسين أداء العاملين.

1- مفهوم الأداء:

المعنى اللغوي:

من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر للفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء أدى الأمانة أو أدى الشيء الذي أوصى قام به.

لقد تكن الإشارة إلى مفهوم الأداء على أنه من أهم محاور العمال المهني في أي مجال وظيفي فإذا كان هذا الأداء مميزا في ظل بيئته عمل يسودها العدل والمساواة فانه من المنطق أن يأخذ هذا الأداء صاحبه إلى مكانة مرفوقة في المنظمة التي يعمل فيها، وفي ظل عالم يسوده التغيير المتسارع والمنافسة الشديدة ولن تستطيع المنظمة الدخول للمنافسة إلا إذا كان الأداء العالي أحد أهم خصائصها وهذا الأداء ينبع من حصيلة أداء الأفراد في المنظمة ككل (الطعامنة، 2009)

كما أشير إليه أيضا على انه يمثل درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلباته الوظيفية وغالبا ما يحدث ليس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الوظيفة وغالبا ما يحدث ليس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج (الصواف، 2000، ص 24-76)

حيث يقصد بمفهوم الأداء بأنه مجموعة المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات (العطية، 2003).

في حين يعرف الأداء أيضا على أنه تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يحدد بتفاعل جسد وقدرات الموظف في المنظمة، إذ يمثل قدرة الموظف على تحقيقه أهداف المنظمة التي يستعملها في المنظمة وهو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه باب عمل من الأعمال في المنظمة (أبو شيخة، 2000).

كذلك يعرف الأداء بأنه مجموعة النتائج المحدد للسلوك، وبالتالي فإن الأداء الايجابي يمثل النتائج المرغوبة المحددة للسلوك وفي المقابل فإن الأداء السلبي يمثل النتائج غير المرغوبة المحددة للسلوك (رباعية، 2003).

2- مفهوم أداء العاملين:

ستحظى مفهوم أداء العاملين بأهمية كبرى في تسيير المؤسسات، لذا نال اهتمام كبير من طرف الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة والتسيير، ومن هذا المنطلق يمثل دور الأداء الدافع الأساسي لوجود أي مؤسسة وبقائها، ويحتل أداء العاملين مكانة خاصة داخل أي مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بالمؤسسة.

3- تعريف أداء العاملين:

لقد اختلف الباحثون والكتاب حول إعطاء تعريف موحد لأداء العاملين وفي مايلي عرض لأهمها:
- عرف (bovelos) أداء العاملين أنه انعكاس لمدى نجاح العاملين أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيا كانت طبيعة هذا العمل (نجيب سبع، 2016-2017، ص44).

- وعرفه العديد من الباحثين أنه: ما يقدمه ويضيفه العاملون من مخرجات عمل، ونوعية علاقتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة وتعليمات العمل. (فردوس بن عزة، 2015-2016، ص10).

وعرف مايز (HANES) أداء العاملين بأنه الناتج الذي يحققها العامل عند قيامه بأي عمل من الأعمال المنظمة (على رحمة راشد، 2016، ص208)

- كما عرفه اندرود (ANDREWD) أداء العاملين بأنه تفاعل لسلوك العامل، و أن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات العالم في المنظمة (فاروق جهلان، 2012-2013، ص16-17).

وأشار (TOMAS GILBERT) على أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والانجاز والأداء ذلك أنا السلوك ما يقوم بها الأفراد من أعمال في المؤسسة أما الانجاز هو ما يبقى من أثر أو النتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال والنتائج معا (نجيب سبع، 2016-2017، ص44)

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن وضع محددات أداء العاملين .

4-محددات أداء العاملين:

يتكون الأداء من ثلاثة عناصر أساسية حسب بوتر ولولر (سرار عمر، 2003، ص58).

1-الجهد:

ويعبر عن درجة حماس الموظف لأداء عمله بقدر ما يزيد الموظف من جهد بقدر ما يعبر ويعكس هذا دافعية لأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقته دافعية الموظف لأداء عمله.

2-القدرات والخصائص:

تمثل قدرات الفرد الشخصية التي يكتسبها أثناء مراحل عمله، وكذا الخبرات السابقة والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول أي أن العمل الذي يشعر بقدراته على العمل وخبراته تدفعه للقيام بأي نشاط كان نوعه من أجل بذل جهد أكبر يدفعه إلى الأداء المستمر.

3-إدراك الدول أو المهام:

ويقصد به مدى اطلاع العالم بعمله، بمعنى أن تتجسد في مخيلته مجموعة من التصورات والانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، إلى جانب الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة.

5-مكونات أداء العاملين :

يتكون الأداء من ثلاث عناصر (بوشنيق أمين، 2015، ص 06).

أولاً: كفاءة العمل: تعبر عن مقدرا الطاقة العقلية والجسمية والنفسية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ثانياً:

نوعية العمل: تعني مستوى الثقة والجودة ومدى مطابقتها (الجهد المبذول للموصفات) ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيراً سرعة الأداء ما بهم هو نوعية وجود الجهود المبذولة.

ثالثاً: نمط انجاز العمل: يقصد به الطريقة التي يؤدي به الفرد عمله ويقاس ببعض الحركات والوسائل والطرق التي قام بها العامل في أدائه لعمله.

6- أبعاد الأداء العاملين:

أبعاد الأداء العاملين

العمل جودة

المهنية، المعرفة النظرية، المهارة
المسؤولة، تحمل على القدرة
التزام بساعات العمل

العمل جودة

حجم العمل المنجز في
الظروف العادية وسرعة
الانجاز

العمل جودة

الدقة والإتقان والتمكن
الفني، والقدرة على تنظيم
وتنفيذ العمل وقلة الأخطاء

المصدر (مروان محمد النصور، 2012، ص 192)

7- مفهوم تقييم الأداء العاملين:

تعددت مفاهيم تقييم الأداء وتنوعه باختلاف نظرة الباحثين لعملية تقييم الأداء مما صعب من جود تعريف شامل وموحد و فيما يلي نتعرض لبعض هذه التعاريف:

1- تعريف بعد كفاءة أداء العاملين:

يعرفه أحمد ماهر بأنه " نظام يتم من خلاله تحديدي مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم " ويعرفه صلاح الدين عبد الخالق " هو دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظتهم وسلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر وترقيته لوظيفته آخر (صلاح الدين عبد الباقي ،2006،ص 367).

2- تعاريف بعد المعايير:

يرى على السلمي: " أن عملية التقييم تتطلب وجود معيار أو أساس ينسب إليه الأفراد ويقارن به كأساس للحكم عليه تلك هي معدلات الأداء أو معايير الأداء الجيد " (على السلمي،2001،ص 369)

وهذا ما يراه كذلك بوفلجة غيات "تقييم أداء الفرد هو التعرف على مستوى أدائه مقارنة بغيره من الأفراد أو مقارنة بمعايير موضوعية" (بوفلجة غيات،2004، ص 43).

3-تعريف بعد الفاعلية:

حيث يعرفه محمد اليرغني بانه " محاولة لتحليلي أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية و بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والعلم على تعزيز الأول لمواجهة الثانية ذلك كضمانة أساسية لتحقيق فعالية المنظمة الآن وفي المستقبل " (صلاح الدين عبد الباقي 2004، ص 367).

تعريف تقييم أداء العاملين:

لقد أورد الباحثين العديدي من التعريف عن تقييم أداء العاملين نذكر منها:

1- يعرف صلاح الدين تقييم الأداء على أنه "دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل، وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقية لوظيفة أخرى (صلاح الدين عبد الباقي، 2001، ص 25)

2- بينما يرى شحادة وآخرون على أنها "العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتحرى مكفئتهم بقدر ما يعملون ويتجون وذلك بالاستناد إلى معدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به" (شحادة نظمي وآخرون، 2000، ص 77).

9- أهمية تقييم أداء العاملين:

يمكن تحديد بعض النتائج المنافع المتعلقة بممارسة فنشاط المتعلقة بتقييم الأداء العماليين نذكر منها
(غني دحام تنادي وآخرون، 2016، ص 226)

- ❖ تحديد مستويات الأداء لدى العاملين
- ❖ تحدي نقاط القوة ونقاط الضعف في أداء العاملين
- ❖ تشكل نتائج التقييم أساس لتقويم نشاطات إدارة الموارد البشرية الأخرى من اختيار وتعيين وتدريب وغيرها
- ❖ تشكل نتائج التقييم أساس لممارسة نشاطات أخرى في إدارة الموارد البشرية
- ❖ تشكل أساس لحسابات الأجور والرواتب.

10- أهداف تقييم أداء العاملين:

هناك عدة أهداف لعملية تقييم الأداء وهذا نظرا لأهميتها في سياسيات إدارة الموارد البشرية زمن بين
هذه الأهداف مايلي (بوبرضخ عبد الكريم، 2012، ص 19)

أولا: على مستوى المؤسسة:

- 1- يساعد على وضع نظام فعال للرقابة وهذا لتسهيل التقييم بين الرئيس والمرؤوسين ويكون على أساس ومعايير موضوعية والأمر يستلزم منه الاحتفاظ ببيانات منظمة على أداء العاملين من نقاط القوة والضعف وهذا بدوره يحسن العملية الرقابة في المنظمة
- 2- رفع مستوى أداء المستخدمين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.
- 3- ضمان عدالة المعاملة وذلك باستخدام أسلوب موضوعي لتقييم الأداء بذلك يكون أداء ا
العاملين بما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهد وكفاءة العمل في عمله.

4- إيجاد مناخ ملائم وتحسين المحيط الاجتماعي للعمل من زيادة الثقة التعامل الأخلاقي الذي يبعد شكاوي المستخدمين اتجاه المؤسسة.

5- تحديد تكاليف العمل وإمكانية بترشيد سياسيات الإنتاج سياسيات التوظيف عن طريق الربط بين العائد والتكلفة.

6- يساعد المؤسسة على وضع معدلات أداء موضوعية ومعايير دقيقة .

7- يساعد على احترام نظام العمل وقواعده.

8- تساعد على وضع أسس في تحديد إستراتيجية الحصول على موارد بشرية ذات كفاءة تتماشى والإستراتيجية العمل للمنظمة.

9- يعد من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المنظمة لمعرفة مستوى الدافعية درجة رضا المستخدمين، وهذا لتطويرها وزيادة الأفراد في المنظمة برفع روحهم المعنوية.

ثانيا على مستوى المديرين:

1- تقييم الأداء يجعل الإدارة العليا في المنظمة قادرة على مراقبة جهود الرؤساء وقدراتهم الشرائقية والتوجيهية من خلال نتائج تقييم الأداء المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها فمن خلالها تقوم الإدارة العليا بتقديم توجيهات ودورات تكوينية للرؤساء من أجل التوجيه الأمثل لهم وهذا بتكوين علاقة جيدة بين الرؤساء والمرؤوسين وتكوينهم على تقييم الأداء الأمثل الموضوعي.

2- تكوين علاقات جيدة مع المستخدمين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم وصعوباتهم.

3- تنمية قدرات المدير أو المشرف في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بالمستخدمين.

4- التعرف على كيفية أداء العاملين بشكل علمي وموضوعي

ثالثا: على مستوى المستخدمين:

1—رفع حالة الشعور بالمسؤولية لدى المستخدمين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم أن الجهود التي يبذلونها في سبل تحقيق أهداف المؤسسة تقع تحت عملية التقييم الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ليفوزوا بالمكافآت ويتجنبوا العقوبات.

2—اقتراح الطرق المناسبة لتطوير سلوك المستخدمين وتحديد بيئتهم الوظيفية.

3—توفر نتائج التقييم للأداء التغذية العكسية للعاملين حيث يعرف كل عامل من خلالها حقيقة أدائه بإيجابياته وسلبياته فيتوقع أن يتولد لديه دافع رغبة لتطوير أدائه وتحسينه.

4—تستخدم في جذب الموارد البشرية وترقية المستخدمين ذوي المهارات والقدرات العالية.

5—تساهم في دعم العلاقات بين المستخدمين والإدارة، فالنتائج الموضوعية والعادلة لعملية التقييم تؤدي إلى زيادة الثقة إلى المستخدمين اتجاه الإدارة.

11—استخدام نتائج عملية تقييم أداء العاملين:

من أهم مجالات استخدام عملية التقييم مايلي:

أولا: الترقية: تعتمد الإدارة في تعيين المستخدمين المؤهلين لشغل المناصب داخل المنظمة على نتائج تقييم الأداء حيث أنه يكشف لها مدى أحقية كل فرد في الترقية ذلك أن مدى كفاءة العامل لعدة سنوات يعتبر مقياسا موضوعيا للكشف عن مؤهلاته وقدراته وإمكانياته لشغل منصب أعلى

ثانيا: تحددى المكافآت التشجيعية والمنح والعلاوات:

ضمن تقييم أداء العاملين ووفقا للنتائج المحصل عليها يتم صياغة وتحديد من يستحق علاوات ومكافآت تشجيعية للمستخدمين وهذا كجزء من الحوافز

ثالثا: تحديد الاحتياجات التدريبية:

تعتبر من الوسائل المفيدة لإعداد برامج تدريبية سليمة حيث أن العودة إلى نتائج تقييم الأداء يحرص الأشخاص الذين يحتاجون إلى تدريب لزيادة كفاءتهم وقدراتهم

رابعا: التقييم والنقل:

تعتمد إدارة الموارد البشرية على نتائج تقييم الأداء كمعيار هام للحكم على تعيين الفرد في العمل الذي يتلاءم مع قدراته وهي أيضا وسيلة لمعرفة الأفراد الذين يجب نقلهم إلى وظيفة أخرى تتلاءم مع قدراتهم.

خامسا: تخطيط الموارد البشرية:

تستفيد إدارة الموارد البشرية من نتائج نظام تقييم الأداء في عملية التخطيط وبالتالي تساعد في مهمتها الأساسية على النحو التالي:

1- في حالة وجود نتائج تقييم الأداء في مستوى عالي من كفاءة الموارد البشرية واستغلال هذه الكفاءة لزيادة الإنتاج.

2- وفي حالة سلبية نتائج التقييم تقوم المؤسسة بالاستغناء عن الموارد البشرية ذات الكفاءة الضعيفة بموارد بشرية جديدة مما يساهم في تقدير حاجة المنظمة من الموارد البشرية من حيث حجمها ونوعيتها وهذا يمثل جوهر عملية تخطيطي الموارد البشرية.

سادسا: الانضباط والمعاقبة:

تتضمن تقارير التقييم قائمة من العقوبات التي حصل عليه العامل خلال السنة تستعمل في حالة ما إذا رفعت على العمال شكوى ما قد تكون هناك حاجة للعودة إلى التقييمات السابقة له للتأكد من احتمال أن تكون الشكوى صحيحة، وإذا تبينت قد يؤدي ذلك إلى معاقبته بتجميد ترقيته أو تنزيل درجة الوظيفة أو فصله أو غيره..

12- معايير تقييم أداء العاملين:

يتم تحديد معايير أداء العاملين من خلال (حازم أحمد فروانة وآخرون، 2016، ص 117)

1- كمية الجهد المبذول:

تشير إلى مقدرا الطاقة الجسمانية التي يبذلها الفرد في العمل من خلال الفترة زمنية معينة.

2- نوعية الجهد المبذول:

تشير إلى مستوى الجودة في انجاز العمل ودرجة مطابقة الجهد المبذول الموصفات النوعية المطلوبة

3- نمذ الأداء:

وتمثل الطريقة التي يتم من خلالها تأدية أنشطة العمل.

4- معدلات الأداء:

وتعني قيام المقيم برفع إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءة الموظف في العمل من حيث الجودة والكمية.

13- مفهوم تحسين أداء العاملين:

وتعرف عملية تحسين الأداء بأنها " طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعتادي منها مؤسسة ما ،وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء" وتعرف أيضا هو استخدام الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس مال بالطريقة المثلى (بجته هدار، 2011-2012، ص28.

14- خطوات تحسين أداء العاملين (بوشليق أمين، 2015، ص 07):**أولا تحليل الأداء:**

ويرتبط بعملية تحليل الأداء مفهومين في تحليل بيئة العمل.

1-الوضع المرغوب :ويصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمال اللازمة لتحقيق إستراتيجية وأهداف المؤسسة.

2-الوضع الحالي (الفعلي):يصف مستوى أداء العمل والإمكانيات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا.

ثانيا البحث عن جذور المسببات:

يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والواقعي عادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء لان الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأغراض الخارجية فقط لا المسببات الحقيقية للمشكلة ولكن عندما تتم المعالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل لذا فان تحللي المسببات رابط مهم بين الفجوة في الاداء والإجراءات الملائمة لتحسين وتطوير الأداء.

ثالثا: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة:

يمكن اختيار تصميمي الطريقة التي يمكن بها معالجة الفجوة الحاصلة في الأداء ويمكن أن تكون عدة طرق مع ملاحظة أنه لا يمكن تطبيق أكثر من الأخذ في الحسبان الأولوية وأهمية في اختيار الطريقة السليمة والحساب الدقيق للتكلفة والمنافع المتوقعة.

رابعا: تطبيق وسيلة أو طريقة المعالجة:

بعد اختيار الطريقة الملائمة نضعها حيز التنفيذ

خامسا: مراقبة وتقييم الأداء:

يجب أن تكون هذه العملية مستمرة لان بعض الأساليب والحول لها آثار مباشرة في تحسين وتطوير الأداء ويجب أن تكون هناك وسائل تركز على قياس الحاصل لتوفير تغذية راجعة لنتيجة هذه الوسائل ولتقييم التأثير الحاصل في محاولة سد الفجوة في الأداء وتجب المقارنة بشكل مستمر بالتقييم الرسمي بين الأداء الفعلي والمرغوب وبهذا يتم الحصول على المعلومات التي يمكن استخدامها والاستفادة منها في عمليات تقييم جديدة أخرى.

15-عناصر تحسين أداء العاملين:

تتطلب عملية تحسين أداء العاملين توازن مجموعة من العناصر الهامة (سهولة محمد عباس، 2003، ص157).

1-التوجيه:

يمثل الإستراتيجية التي تحدد اتجاهات التحسين المستقبلية والتي تعمل على حشد الجهود وتركيزها لتحسين علاقات العمل في المؤسسة.

2-المفاهيم الأساسية:ويقصد بها وضع المؤسسة أمام منهجيات التحسين الأساسية التي تتكامل مع مختلف الأنشطة العادية لأداء العاملين.

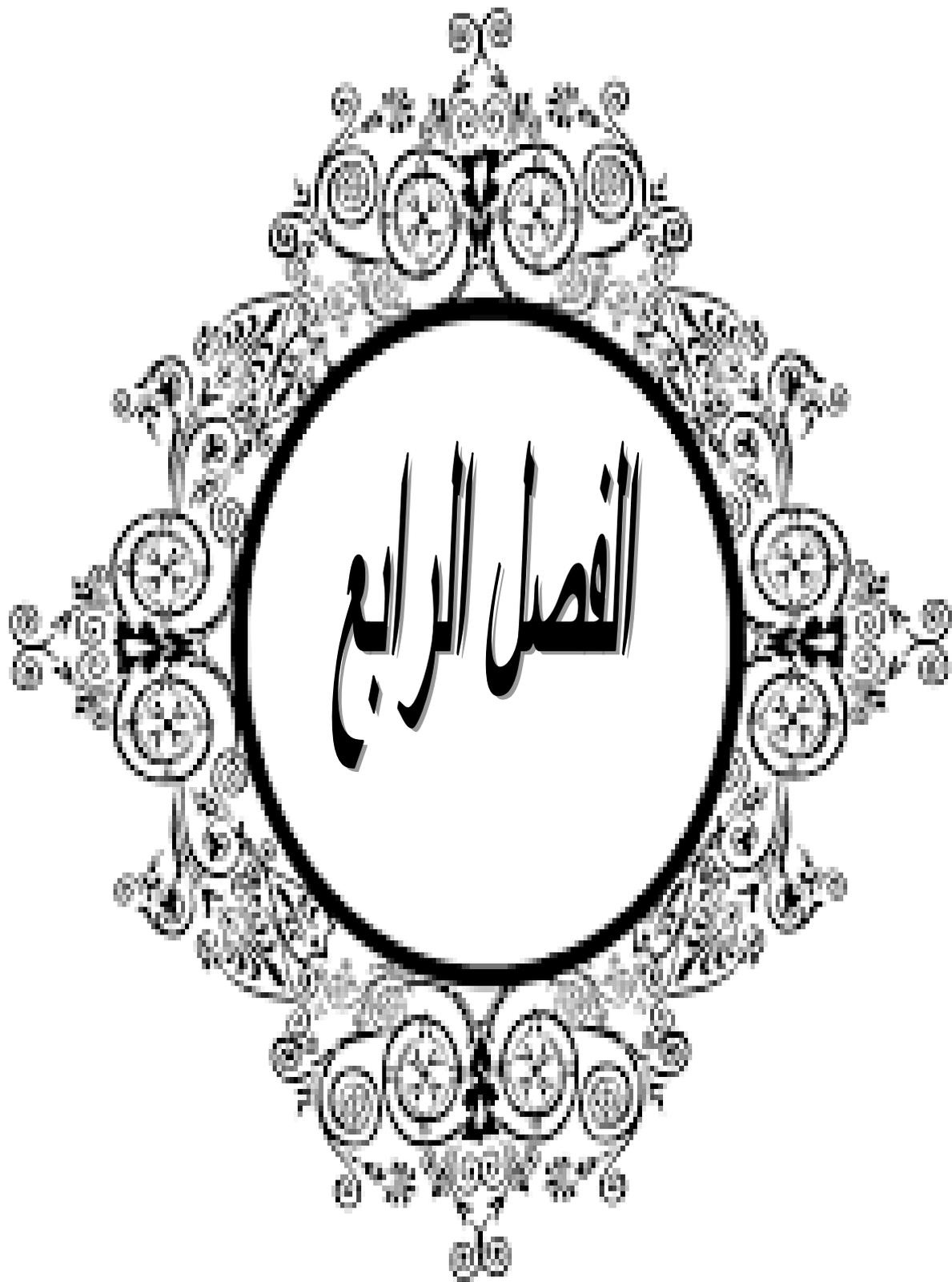
16-أهداف عملية تحسين أداء العاملين:

يهدف برنامج تحسين أداء العاملين إلى ما يلي(على السلمي، 2008، ص242).

- ❖ يحفز وينمي مهارات العمال ويزيد اهتمامهم بالأعمال الموكل إليهم.
- ❖ إعادة تصميم العمل بما يتماشى مع أهداف العاملين والمؤسسة
- ❖ تحسين مكان العمل من خلال تطوير التقنيات الحالية واقتناء أجهزة جديدة.
- ❖ إعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات
- ❖ تطوير علاقات العمل بين الرئيس والمرؤوس
- ❖ إعادة صياغة سياسات النظم الإدارية.

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء العاملين والذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام الذي يقوم به الفرد داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهداف الخاصة به والأهداف الخاصة بالمؤسسة



الفصل الرابع

الدراسة الاستطلاعية:

تمهيد

أهداف الدراسة الاستطلاعية

مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية

منهج الدراسة الاستطلاعية

حجم وعينة الدراسة الاستطلاعية خصائص السكومترية

الدراسة الأساسية:

تمهيد

أهداف دراسة الأساسية

مكان وزمان دراسة الأساسية

منهج الدراسة الأساسية

حجم وعينة دراسة الأساسية

أدوات دراسة الأساسية وصورتها النهائية.

تمهيد:

الدراسة الاستطلاعية هي خطوة ضرورية في عملية البحث وهامة، تساهم في التعرف على ميدان الذي يجري فيه البحث كما تعطينا الصورة الأولية (مضمون البحث وكذلك تعرفنا على عينة وخطة البحث). وهذه الدراسة تساعد على الباحث على رسم الخطة والمنهج الصحيح مواصلة عملية البحث كما تعتبر تمهيدا لدراسة الأساسية ولهذا كان من الضروري القيام بها وهي دراسة أولية تمكننا من معرفته مدى توافق المعلومات التي يقيسها المقاييس أو الاستبيان مع ما هو موجود في الميدان وتهدف إلى تصور الطريقة التي يمكن أن يقدم بها الاستبيان كما أنها تساهم في التعرف على أفراد عينة البحث كما تمكننا من تفادي وتجنب المشاكل والصعوبات التي يمكن أن نواجهها في دراسة الأساسية.

أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- ❖ التأكد من التصميم العام للبحث وتجريب أدوات الدراسة
- ❖ التدريب على استخدام الأدوات الإحصائية المستعملة في الدراسة
- ❖ التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة
- ❖ مدى صلاحية مقياس التدفق النفسي واستبيان الأداء العاملين.
- ❖ التعرف على معوقات والأخطاء
- ❖ التعرف على مجتمع الدراسة
- ❖ مدى إمكانية عينة البحث من تطبيق الأدوات.

مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية من 02 مارس 2022 إلى 27 من نفس الشهر والسنة بولاية عين تموشنت بمؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف ولكون الباحث يشتغل بتلك المؤسسة لم يجد اعتراض في تطبيق أدوات الدراسة الاستطلاعية على عينة من موظفين بالمؤسسة.

منهج الدراسة الاستطلاعية:

المنهج هو عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بعينة وتحقيق أهداف بحثه وبالتالي فتحديد المنهج ضروري للبحث إذا هو الذي يشير الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد وأسئلة وفروض البحث (خير الله، 1982، ص79)

ومن المؤكد أن طبيعة الموضوع المدروس هي التي تحدد نوع المنهج المستخدم في البحث حيث أن الدراسة الحالية بصدد البحث عن تأثير التدفق النفسي في تحسين مستوى الأداء لدى العاملين ولهذا فإن المنهج المناسب تحليل وكشف جوانب الموضوع الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي الذي يعتمد وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الضرورة ويوضح خصائصها أو الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار وحجم الظاهرة.

منهج الدراسة الاستطلاعية:**1- حجم عينة الاستطلاعية:**

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 22 موظفا (ذكورا وإناث) من مجموع 70 موظفا ولذلك بسبب إلغاء أكثر من وثيقة لعدم مطابقة ملء استبيان للتعليمية وذلك أكثر من اختيار واحد في أكثر من فقرة أو لعدم إكمال ملء استبيان رغم شرح الباحث لكيفية الإجابة على أسئلة الاستبيان بإعطاء مثال عن ذلك.

أو سخرية في الإجابة لبعض الموظفين.

2- خصائص عينة دراسة الاستطلاعية.

توضح الجدول أدناه مميزات عينة الدراسة الاستطلاعية:

أ/ حسب الجنس:

جدول رقم 01 توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس :

الجنس	إناث	ذكور	المجموع
العدد	17	5	22
النسبة المئوية	77.2	22.7	%100

يتضح لنا من الجدول أن عدد الإناث الدراسة الاستطلاعية 17 إناث بنسبة 70 أكثر من عدد الذكور فيها (5 ذكور نسبة 70) بفارق قدره 12 فردا.

فقرات استبيان الأداء العماليين لدى الموظفين

الخصائص السيكومترية:

يتوقف الصدق البحوث وقيمتها العلمية على اختيار السليم للطرق وأدوات التي تمتلك الشوط العلمية والمنهجية من أجل الوصول إلى أهداف مسطرة والتي عن طريقها يتمكن الباحث من تحقيق أهداف دراسته وتنوع أدوات جمع البيانات المستخدمة في البحوث الاجتماعية تبعاً لطريقة كل بحث والمنهج المتبع وأهداف الدراسة وطبيعة المجتمع المدروس.

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداتين لجمع البيانات اللازمة الأولى عبارة عن مقياس التدفق النفسي والثانية مقياس أداء العاملين.

1- صدق مقياس التدفق النفسي :

أ-الصدق المحاكمين:

حيث اعتمدنا في بحثنا على مقياس صدق المحاكمين وتم عرض هذا المقياس على سبعة من الموظفين في مؤسسات الشؤون الدينية وذلك لغرض تعديل ما يرونه مناسباً عن بنود المقياس، أما بحذف أو الاضافة أو التعديل وتقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول صياغة اللغوية للعبارات وتحديد ما اذا كانت العبارات تقيس أولاً تقسي أما وضعت لقياسه وقد كانت نسبة موافق المحكمين على فقرات المقاييس لا تقل 6 وهذا يعني أن المقاييس صالح للتطبيق على عينة الدراسة وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 02: العبارات التي أعيدت صياغتها بناء على رأي الموظفين المحكمون.

الرقم	العبارة	صياغتها الجديدة
03	ألبي متطلبات نحو مواقف عالية أشعر أنني كفى على نحو ذلك	أشعر أنني كفى على نحو ألبي متطلبات المواقف العالية
12	لدي أهداف أحدها	أحدد أهدافي على النحو واضح
16	أنجز نشاطي الجيد	أدرك أن نشاطي جيد وكيف أنجزه

ب-صدق الاتساق الداخلي:

يتم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان التدفق النفسي عن طريق إيجاد معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة الكلية للمقاييس.

جدول رقم 03 يوضح معامل ارتباط بيرسون ودرجة الكلية للمقياس:

الدرجة الكلية	عوامل الارتباط	الرقم
0.45	0.45	01
0.60	0.60	02
0.69	0.69	03
0.56	0.56	04
0.55	0.55	05
0.52	0.52	06
0.50	0.50	07
0.46	0.46	08
0.70	0.70	09
0.59	0.59	10
0.50	0.50	11
0.64	0.64	12
0.55	0.55	13
0.42	0.42	14
0.48	0.48	15
0.57	0.57	16
0.60	0.60	17
0.53	0.53	18
0.49	0.49	19

**كل الارتباطات دالة عند مستوى 0.01.

يتضح لنا من الجدول التالي رقم (03) أن العبارات التدفق النفسي مقبولة ومتوسطة و معظمها دالة إحصائيا وحيث لا توجد فقرة ذات ارتباط سالب أو يقل ارتباطها عند قيمة (0.20) والتي قد تؤثر في معامل الثبات العام للمقياس وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط من كل فقرة ودرجة الكلية (0.42 و 0.70).

الصدق VALIDITE :

أ-صدق المحكمين لاستبيان الأداء العاملين :

اعتمدنا في بحثنا هذا على طريقة صدق المحكمين حيث عرضنا الاستبيان في صورته الأولى على عشرة محكمين موظفين في مؤسسة شؤون الدينية والأوقاف قصد تحكيمها بإبداء آرائهم حول الشكل العام للاستبيان وتعليمته وملائمة فقراته وأبعاده من عدم ملائمتها مع تقديم الملاحظات والتعديلات التي يرونها مناسبة.

الجدول رقم 04: توزيع عينة المحكمين وخصائصها:

مكان العمل	التخصص	العدد	المحكمون
مؤسسة الشؤون الدينية والأوقاف بولاية عين تموشنت	علم النفس	10	الموظفون في قطاع الشؤون الدين والأوقاف

جدول رقم 05 الفقرات الملفات:

الرقم	الفقرة	التحليل
03	تتجلى المؤسسة لتحليلي ومهارات أداء العالم	مكررة في العبارة السابقة
09	تعتمد على تقارير لاكتشاف الأداء العامل	توضيح العبارة غامضة

نتائج قبول الأبعاد وترتب العبارات.

تم قبول الاستبيان بعد الاطلاع على تعاريف الإجراءات للبحث من طرف المحكمين.

ورببت فقراته كما انه تم إلغاء فقرتين وصار الاستبيان يضم في صيغته النهائية 08 فقرات.

الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء العاملين لدى الموظفين وذلك بحساب معاملات ارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية.

كما يتضح لنا في الجدول رقم 06 :

الدرجة الكلية	عوامل الارتباط	رقم الفقرة
0.56	0.56	01
0.61	0.61	02
0.41	0.41	03
0.73	0.73	04
0.53	0.53	05
0.61	0.61	06
0.77	0.77	07
0.75	0.75	08

**كل الارتباطات دالة عند مستوى 0.01

يتضح لنا من الجدول الأتي أن قيم الارتباط التي تم الكشف عنها عند مستوى 0.01 قد تراوحت بين كل فقرة ودرجة الكلية (0.41 و 0.75) وهي درجات متوسطة وعالية نوعا ما أي يتضح لنا أن هذا المقياس صادق.

الثبات:

للتحقيق منا لثبات تم اعتماد تحليل التبيان باستعمال معادلة ألكرونباخ CRONBACH و ALPHAD وطريقة التجزئة النصفية وهي أكثر المعدلات شيوعا في حساب الثبات هذه الطرق إذ تمتاز بتناسقها وإمكانية الوثوق بنتائجها وقد عمد الباحثان إلى إخضاع جميع استمارات عينة التحليلي الإحصائي البالغ عددها 59 استمارة للتحليل.

الفاكرونباخ:

وتم حساب معامل الثبات ألف كرونباخ وقد بلغ 073 وهي قيمة مرتفعة مما يجعل على أنه يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي كما هو موضح في الجدول رقم 07 التالي:

ألفا كرونباخ	الاستبيان
0.73	التدفق النفسي
	الأداء

هذا مما يؤكد على ثبات المقياس وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائجه.

الدراسة الأساسية:

تمهيد

يهتم الباحث في هذا الفصل بعرض منهج المتبع في الدراسة الأساسية للبحث الحالي والإطار الزمني والمكاني لها والمراحل المتبعة أثناء التطبيق أدوات البحث هيديناى بإضافة إلى مميزات الأفراد المعنيين بالدراسة الذين يمثلون عينة البحث التي سحبها الباحث من المجتمع المتمثل في فئة الموظفين مستخدما في ذلك الإحصاء الوصفي الذي يهتم بتنظيم البيانات وعرضها منظمة في جداول بطريقة إحصائية رياضية رقمية بتعاليق موجزة حول كل مفهوم مقدم من طرف الباحث حيث يلقي فيها الضوء على طبيعة موضوع الدراسة وعرض بطريقة إعداد أدوات القياس في صورتها النهائية وطريقة تصحيح هذه الأدوات.

أهداف الدراسة:

- ❖ توضح عينة الدراسة والهدف العلمي لها.
- ❖ استطلاع الظروف التي يجري فيها البحث والتعرف على العقبات التي تقف في طريق إجرائه.
- ❖ التعرف على مجتمع الدراسة.
- ❖ التعرف على أهم الفروض التي يمكن إخضاعها على البحث العملي وذلك باستنباطها من البيانات والمعطيات.

منهج الدراسة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لتحديد التدفق النفسي فسيتم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وسيتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً إضافة إلى أن المنهج يعتمد إلى استقصاء مظاهر الظاهرة وتطبيقها.

مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة من يوم 28 مارس 2022 إلى غاية يوم 20 أبريل 2022 بمؤسسة شؤون الدينية والأوقاف بولاية عين تموشنت.

إذ خصص الباحث في هذه الفترة لتوزيع واسترجاع أدوات الدراسة من الموظفين وكما خصص جزء من الفترة الزمنية المذكورة لعملية تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً.

عينة الدراسة الأساسية:

تم توزيع 70 استمارة واسترجاع 59 استمارة نظرا لضياعها من قبل الموظفين اضطررا الباحثان في نهاية على البقاء فقط 59 فردا أي تم إلغاء 11 استمارة لعدم توفرها على شروط قبولها البحث حتى لا تخل بنتائجه كملء الاستبيان من طرف بعض أفراد العينة بوضع أكثر من اختيار واحد لأكثر من فقرة أو عدم إكمال البعض الآخر لملئ الاستبيان بترك فقرات من دون إجابة رغم شرح الباحثان لتعلية وكيفية الإجابة على فقرات الاستبيان تم اختيار أفراد العينة الدراسة الأساسية بطريقة عشوائية وهي نفس الطريقة التي سحب بها أفراد البحث الاستطلاعية.

حسب الجنس:الجدول رقم08 توزيع عينة الدراسة حسب الجنس .

الجنس	ذكور	اناث	المجموع
العدد	25	34	59%
النسبة المئوية	42,37	57,62	100%

أدوات الدراسة الأساسية في صورتين النهائية:

يتوقف هذه البحوث وقيمتها على الاختبار السليم للطرق والأدوات التي تمتلك الشروط العملية والمنهجية من أجل الوصول إلى أهدافها المسطرة والتي تم عن طريقها يتمكن الباحث من تحقيق أهداف دراسته وتنوع أدوات جمع البيانات المستخدمة في البحوث الاجتماعية تبعا لطبيعة كل بحث والمنهج المتبع وأهداف الدراسة وطبيعة المجتمع المدروس (محمد مزيان، 1999، ص 58).

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أداتين لجمع البيانات اللازمة الأولى عبارة عن المقياس التدفق النفسي والثانية مقياس الأداء العاملين.

استبيان التدفق النفسي:

قام الباحثان في دراسة بتبني التدفق النفسي الذي أعاده كل من جاكسون ومارشل 1996 ثم قام بتعديله سنة 1996 والذي قامت الباحثة (بن ميثج رقية) بترجمته إلى اللغة العربية وتكييفه في بحثنا حول " العلاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي (بن شبح، 2015).

يتكون المقياس بصفته النهائية من 19 فقرة ولكل منها أربعة بعد كل وهي تنطبق عليها دائما، تنطبق على أحيانا، تنطبق على نادرا، لا تنطبق على (تعطي الأوزان (4-3-12) لل فقرات الايجابية وبالعكس الفقرات السلبية.

طريقة تصحيح استبيان التدفق النفسي:

عدد فقرات الاستبيان 19 فقرة بأربعة اختبارات متفاوتة الدرجة لكل فقرة من فعالية كبيرة (تنطبق علي دائما) إلى فعالية منخفضة (لا تنطبق علي أبدا) فالفرد الذي يضع علامة (X)

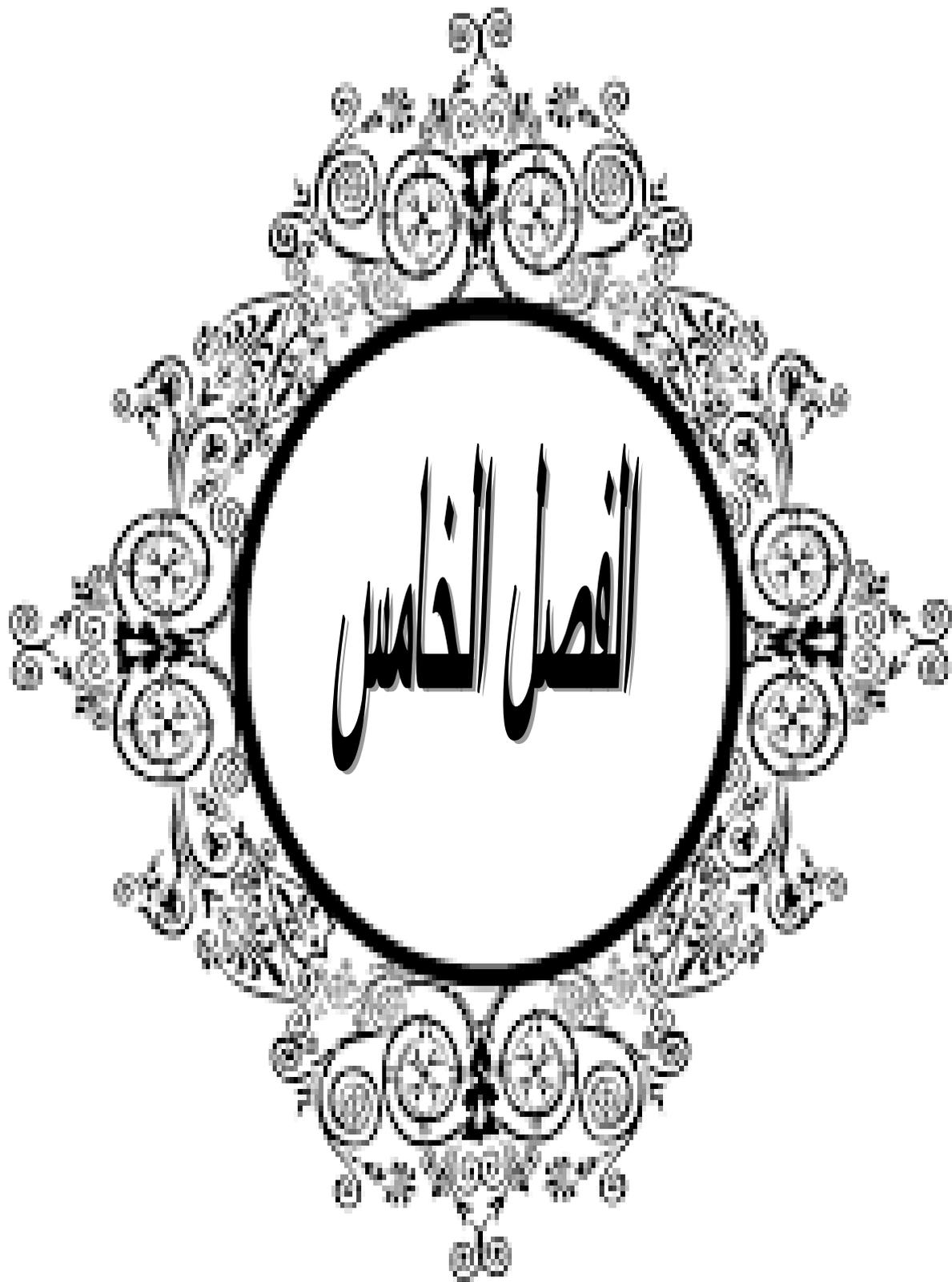
- مقابل الخانة تطبيق علي دائما يأخذ 4 درجات
- ومقابل الخانة تنطبق علي أحيانا 3 درجات
- ومقابل الخانة تنطبق علي نادرا يأخذ 02 درجتين
- ومقابل الخانة لا تنطبق علي أبدا يأخذ درجة واحدة

استبيان لأداء العاملين:

قام الباحثين في هذه الدراسة بتبني مقياس الأداء العاملين الذي يتكون من 08 فقرات ولكل فقرة لها أربعة بدائل وهي (تنطبق علي دائما - تنطبق علي أحيانا - تنطبق علي نادرا - لا تنطبق علي أبدا = وتعطي الأوزان كما يلي (1-2-3-4) الفقرات الايجابية وبالعكس الفقرات السلبية.

طريقة تصحيح استبيان الأداء العاملين:

- عدد الفقرات الاستبيان 08 فقرات بأربعة اختيارات متفاوتة الدرجة لكل فقرة
- من فعالية كبيرة (تنطبق عليا دائما) إلى فعالية منخفضة (لا تنطبق عليا دائما)
- فالفرد الذي يضع العلامة (X)
- مقابل الخانة تنطبق عليا دائما يأخذ 4 درجات
- مقابل الخانة تنطبق عليا أحيانا يأخذ 03 درجات
- مقابل الخانة تنطبق عليا نادرا يأخذ 02 درجتين
- مقابل الخانة لا تنطبق عليا أبدا يأخذ درجة واحدة.



تمهيد

عرض نتائج الفرضية الأولى

تفسيرها

عرض نتائج الفرضية الثانية

تفسيرها

عرض نتائج الفرضية الثالثة

تفسيرها

عرض نتائج الفرضية الرابعة

تفسيرها

خلاصة

تمهيد:

بعد تفريغ الاستجابات وإدخالها في برنامج إحصائي (15 pss 5) قام الباحثان بإجراء عملية الحسابية التي يقتضيها البحث والتي تسمح باختبار الفرضيات البحث المعتمدة وتمثل هذه العمليات في الأساليب الإحصائية الوضعية المذكورة سابقا.

عرض نتائج الفرضيات وتفسيرها:

عرض نتائج الفرضية الأولى وتفسيرها:

مستوى التدفق النفسي لدى العاملين بشؤون الدينية والأوقاف منخفض "

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابات أفراد العينة على استبيان التدفق النفسي.

قمنا بحساب المتوسطات الحسابية لكل فقرة من فقرات التدفق النفسي كما يلي:

الجدول رقم 09:

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	المتوسط النظري
التدفق النفسي	59	64.6411	10.97	47.5

تفسير الفرضية الأولى:

يتضح لنا المتوسط الحسابي التدفق النفسي بلغ 64.6411 هو أكبر من المتوسط النظري الذي بلغ 47.5 وبلغ الانحراف المعياري 10.97 وعليه يتضح أن التدفق النفسي مرتفع من خلال استنتاجنا بعينة الدراسة وهذا هي النتيجة تنطبق مع الإطار النظري لنظرية ميهالي فهناك علاقة وثيقة بين حالة التدفق والموظفين مما يرتبط بهم من نشوة وابتهاج واندفاع باتجاه التجويد والإبداع و تتحقق هذه الحالة عندما يكون مستوى قدرات والمهارات المتعلم مرتفعة وأيضا يكون المهام والتحديات التي يواجهها مرتفعة وقد أكد (سليجمان، 2002) في دراسته أن المراهقين ذو التدفق العالي وان التدفق المرتفع هم الذين يصلون إلى أعلى مراتب وهم الذين ينجحون أكثر في حياتهم فيما بعد.

وجاءت النتائج عكس الفرضية التي تنص على التدفق منخفض بل أفرزت نتائج على أن التدفق النفسي لدى العاملين بالمؤسسة شؤون الدينية والأوقاف مرتفع في شكلها العام.

ونعتقد نحن باحثان بخصوص هذه الفرضية أن التدفق النفسي مرتفع يساعد العامل على ابداع في مهام عمله وبالتالي يدل على نجاح المنظمة.

ب- عرض نتائج الفرضية الثانية وتفسيرها:

1- مستوى الأداء لدى العالمين بشؤون الدينية والأوقاف منخفض

وللإجابة قمنا بحساب المتوسطات الحسابية لكل فقرة من الفقرات الأداء وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم 10:

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	المتوسط النظري
الأداء	59	23.63	5.80	20

تفسير الفرضية الثانية:

يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لأداء بلغ 23.63 هو أكبر من المتوسط النظري الذي بلغ 20 كما أننا لانحراف المعياري بلغ 5.80

وعليه فإنه توضح النتائج أن عينة الدراسة أن الأداء فوق المتوسط وهذا يعني أن أغلب الموظفين يلتزمون بعملهم رغم نتيجة الضغوط من طرف الآخرين وهذا الأداء جاء بناء على جانب المحافظ على استقرارهم بالمؤسسة وامتيازات التي تقدمها المؤسسة لهم.

وهذه النتائج أثبتت أن التدفق النفسي له دور كبير في تحسين الأداء العالمين حيث تقوم المؤسسة تقسيم العمال أو الموظفين تقسيم جيد حسب مواقيت العمل وتقسيم المهام لهم كل عامل حسب توقيت عمله وطبيعته منظمة و فان ذلك يعود بإيجاب على الموظفين بالصفة خاصة وعلى المؤسسة بالصفة عامة. وبهذا فقد جاءت النتائج البحث عكس ما افترضناه أيضا تكون الأداء منخفض.

ولنحن نرى أن هذا المستوى أداء مرتفع هذا يعود على أن نسبة التدفق النفسي عالية أي كلما كان التدفق مرتفعة تكون نسبة الأداء مرتفعة.

عرض النتائج الفرضية الثالثة وتفسيرها:

لا توجد فروق بين العاملين ذكور والعاملات إناث في مستوى التدفق النفسي:

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) (T TENT) وأسفرت النتائج التطبيق التالي:

الجدول رقم 11:

قيمة SIG	درجة الحرية	قيمة E	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	المستوى حسابي		
0.88	57	0.14	7.96	0.14	64.88	ذكور	التدفق
			12.86	0.15	64.47	إناث	النفسي

تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

يتبين لنا من خلال الجدول تحقق من الفرضية حيث تبين عدم وجود فرق دال إحصائياً بين الموظفين في التدفق النفسي وقد بلغت قيمة (ت) 0.14 وقيمة SIG 0.88 الذي هما أكبر من 0.05 و 0.01 وبالتالي لا يوجد فروق بين العاملين ذكور والعاملين ذكور والعاملات إناث في التدفق النفسي واتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسة كل من أحمد وعبد الجواد 2013 ودراسة ناصيف 2015 ودراسة حيدر وشطب 2016 ودراسة العبيدي 2016 حيث أشارت نتائجهما إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة في التدفق النفسي تبعاً للمتغير الجنس واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة عبد الواحد التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي تبعاً لمتغير النوع ولصالح الإناث.

ونحن نرى في هذه الفرضية أن عدم وجود الفروق بين العاملين من حيث الجنس وهذا دال على أن فعالية أداء الأفراد لا تتأثر بجنسهم.

عرض النتائج الفرضية الرابعة وتفسيرها:

لا يمكن التنبؤ بأداء العاملين من التدفق النفسي

وللتحقق من صحة هذا الفرض تحققنا من توافر الشروط الآتية:

المتغير التابع المراد تنبؤ به درجاته متصلة

المتغيرات المتقلة تكون درجاتها من المستوى الرتبي أو المتصل ومن الممكن إدخال متغيرات من المستوى الاسمي بشرط أن تتضمن فقط مثل متغير الجنس (ذكور وإناث)

تحليل انحدار المتعدد يتطلب على أقل العينة كبيرة

تم استخدام تحلي الانحدار stepwise للبيانات (المتغير التابع الأداء أداء العاملين والمتغير مستقل التدفق النفسي

كما يظهر في الجدول التالي:

معاملات الارتباط البسيط والمتعدد ومعامل التحديد المصحح

الجدول رقم 12:

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحدي المصحح R ²	خط التقدير
1	0.22	0.27	0.10	5.800086

من الجدول الأتي الذي يوضح قيم معامل الارتباط الثلاث وهي معامل الارتباط البسيط $R=0.22$ وقيمة المعامل الارتباط المتعدد معامل التحديد $R^2=0.27$ وأخير معامل التحديد المصحح $R^2=0.10$ وهي قيمة منخفضة مما يعني أن متغيرات المستقلة المتمثلة في التدفق النفسي فسرت ولو بقليل حودث متغير وما تبقى فان 90% فانه يرجع إلى وجود عوامل أخرى تفسر وتنبأ بها للمتغير الأداء العاملين.

وللتحقيق أكثر من صدق هذه العلاقة ولمعرفة هل سبب هو سبب حقيقي لنتيجة أم أن ما بين السبب والنتيجة وعلاقة زائفة أو غير سببية وهل هذا السبب متزامن مع أسباب أخرى في تأثيره على نتيجة أم أنه تسبب في وجود سبب آخر فإننا نستخدم تحليل التباين (AMOVA) اختبار معنوية الانحدار والجدول الآتية يوضح ذلك

جدول تحليل التباين لبيان أثر أداء العاملين من التدفق النفسي

الجدول رقم 13:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة D	قيمة
الانحدار	52.497	1	52.497	1.560	0.0000
المتبقي	1918.046	57	33.650		
الكلية	1970.542	58			

الجدول أعلاه يبين تحليل الانحدار نلاحظ أن قيمة $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من 0.01 وهذا يدل على أن معادلة الانحدار جيدة.

الجدول رقم 14: يتضح في الجدول أدناه قيم معاملات الانحدار بالتنبؤ بالأداء العاملين من التدفق النفسي

متغير مستقل	قيمة معامل	خطأ معياري	قيمة معامل الارتباط beto	قيم الاختبار T	الدلالة SIG
التدفق النفسي	17.957	4.548	0.22	3.948	0.000
	0.87	0.69		1.249	0.217

معادلة الانحدار الأداء العاملين: ثابت (عدد) + عدد X (التدفق النفسي)

الأداء العاملين: $17.95 + 0.87 \times \text{التدفق النفسي}$

تفسير الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية على يمكن التنبؤ على أداء العاملين منا لتدفق النفسي

ويتضح لنا من الجدول (11)(12)(13) وتحقق النتائج على إمكانية التنبؤ بالأداء العاملين من التدفق النفسي.

وبما أن العلاقة بين التدفق النفسي والأداء العاملين تتشكل وحدة على تنمية القدرات والمهارات الشخصية مما يجعل الفرد يستمر في الأداء يجب رغبة في التطوير والإعادة إبداعات الفرد الكاملة أثناء استمتاعه وانخراطه في أداء مهمته

ومنه يمكننا استخلاص أننا نتنبأ بالأداء العاملين من خلال التدفق النفسي لدى الموظفين

فالموظفون ذو التدفق النفسي مرتفع ليكون أكثر ارتياحا من الأداء منخفض فقد كشفت النتائج البحث الحالي عن صحة هذا الفرض حيث تبين أن هناك مستوى مرتفع من التدفق النفسي لدى الموظفون وأيضا في أداء عملهم مع عدم وجود فروق بينهم باختلاف الجنس

وأخيرا من خلال هذا تنبؤ نلاحظ نحن الباحثان أن التدفق النفسي لا يظهر إلا من خلال أداء العاملين الذي يقوم به الفرد وهذا الأخير الذي يعد الناتج النهائي التي تسعى لتحقيقه جميع المنظمات.

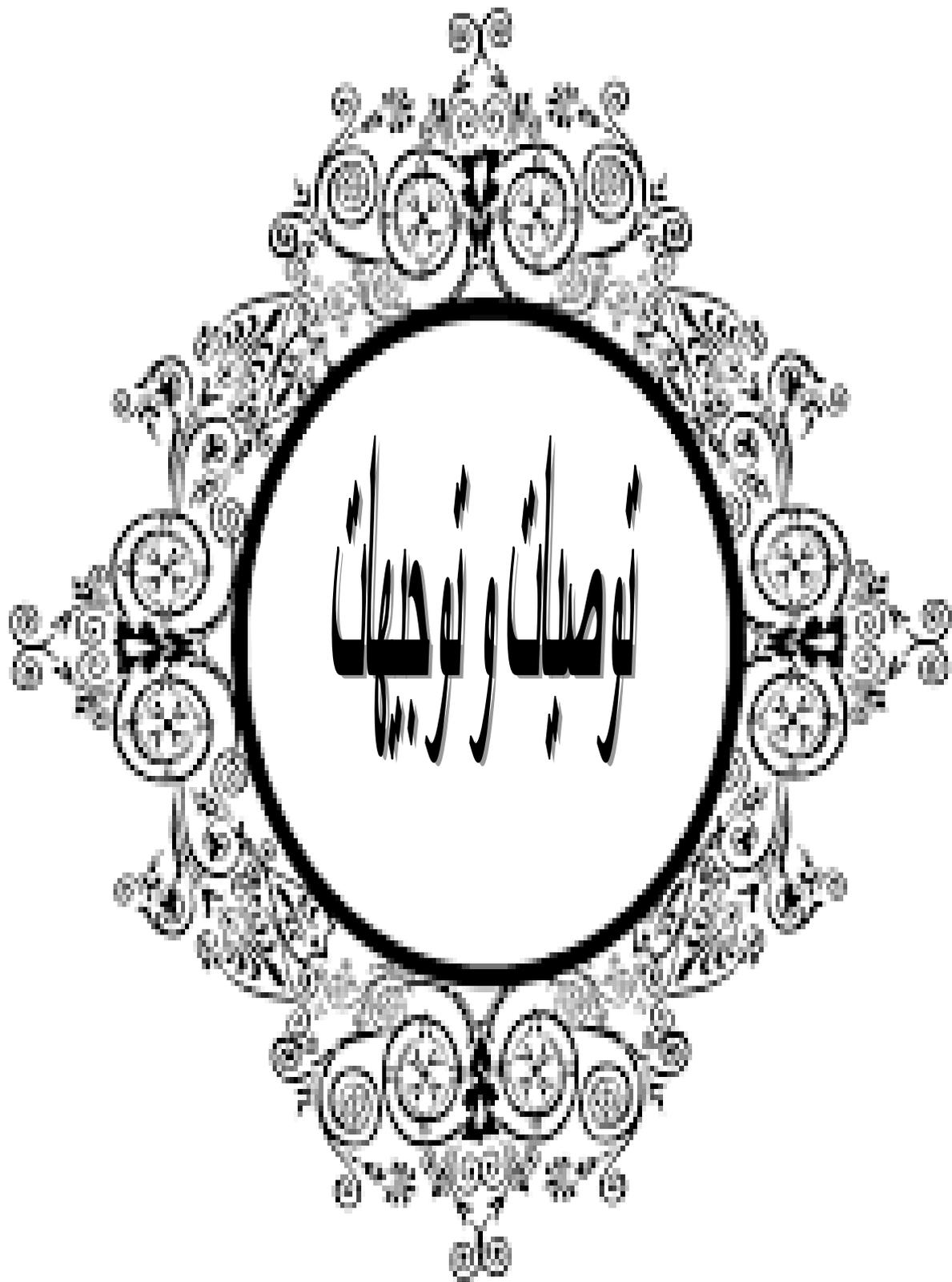
خلاصة الفصل:

إن التدفق النفسي يكمن في كونه وسيلة لتحسين الأداء والارتقاء به إلى الأعلى كما أنه يعد بمثابة قوة تحفز داخليا وتعزز من أدائه وتمنحه مزيد من التركيز والعزيمة والمثابرة وأيضا يشجع الفرد على تكرار الأنشطة التي يستمتع بها وبحسها ويجعله يفضل ويجب البقاء فيها فترة طويلة وهذا يحقق له المتعة الاستمتاع الحقيقي مما يدفعه إلى الارتقاء وزيادة بمستوى الأداء وتجويده.



خاتمة عامة:

إن التدفق النفسي يكمن في كونه وسيلة لتحسين الأداء والارتقاء به إلى الأعلى كما أنه يعد بمثابة قوة تحفز داخليا وتعزز من أدائه وتمنحه مزيد من التركيز والعزيمة والمثابرة وأيضا يشجع الفرد على تكرار الأنشطة التي يمتنع بما وبحسبها ويجعله بفضل ويجب البقاء فيها فترة طويلة وهذا يحقق له المتعة الاستمتاع الحقيقي مما يدفعه إلى الارتقاء وزيادة بمستوى الأداء وتجويده



توصيات والاقتراحات :

في ضوء ما أظهرته نتائج الدراسة يمكن الوصول إلى توصيات الآتية:

- ❖ توجيه الموظفين إلى الاهتمام بالتدفق النفسي كخبرة يمكن استغلالها في حياتهم العملية عن طريق تهيئة العوامل والظروف التي تساعد على وجود هذه حالة.
- ❖ توجيه العمال من قبل الأخصائي المهني في المدرسة بحيث يكون مستوى الطموح ومستوى أداء عملهم مرتفعا ومتناسبا مع قدراتهم وإمكانياتهم لان غياب هذا الطموح يقلل من مستوى التدفق النفسي.
- ❖ توجيه الباحثين إلى دراسة موضوع التدفق النفسي في مجال الإداري.
- ❖ بناء مقياس يقيس مستوى التدفق النفسي الخاص بالعمال.
- ❖ البحث عن العوامل التي تؤدي إلى زيادة التدفق النفسي لدى العمال واستكشافاتها ماديا.



مراجع باللغة العربية:

- أبو حلاوة ،محمد السعيد عبد الجواد، (2013)، حالة التدفق المفهوم، الأبعاد و القياس جاز بصدر المشكل لكتاب الشبكة،الكتاب الالكتروني لشبكة العلوم النفسية العدد29.
- أبو شيخة ،نادر أحمد (2000) إدارة الموارد البشرية ،عمان ،دار صفاء للنشر والتوزيع.
- إيمان جبريل جبريل(2016)،الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ،رسالة ماجستير منشورة،جامعة الأزهر.
- بجدة هدار ،دور معايير الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،(دراسة حالة ليندغاز وحدة وقلة) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (غير منشورة) جامعة قاصدي مرباح ورقلة السنة الجامعية 2011-2012.
- بكار ،ياسر عبدا لكريم،(2009) القوة في يديك كيف ذكائك العاطفي فهرست مكتبة الملك فهد الوطنية،الرياض 143 مكتبة العبيكان الناشر العبيكان للنشر ،الرياض ،شارع العليا العام.
- بلبقره أحمد عبد الله (2018)،التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من أعمال الدائمين التجارة بورقلة رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح الجزائر.
- بن شيخ ربيعة ،(2015) علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي ورقلة رسالة ماجستير منشورة،جامعة قاصدي مرباح.
- البهاص سيد أحمد أحمد،(2010) التدفق النفسي والقلق الاجتماعي لدى عينة من المراهقين مستخدمي الانترنت (دراسة سيكومترية) اكلينيكية مؤتمر الخامس عشر تمركز الإسناد جامعة عين الشمس .

- بويرطخ عبد الكريم،(2012)دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية مذكرة
ماستر ** (كزظلا ،غير منشورة ،جامعة عبد المجيد مهري 2 قسنطينة،الجزائر ..
- بوشليق أمين،(2015)،دور التكوين في تحسين أداء العاملين،مذكرة ماستر ،غير منشورة جامعة
قاصدي مرباح ،ورقلة الجزائر .
- بوفلحة غيات،(2004)،مبادئ التسيير البشري ،الطبعة الثانية،وهران،دار الغرب.
- جولمان دانييل (2000)،الذكاء العاطفي ترجمة،ليلي الجبالي نمرجاعة محمد يونس الكويت سلسلة
عالم المعرفة،العدد 272.
- خشبة فاطمة السيد حسن (2017)، التدفق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية الاجتماعية
في ضوء المتغيرات الديموجرافية لدى العاملين المجلة المصرية للدراسات النفسية مصر.
- ربابعة على (2003) إدارة الموارد البشرية،عمان،دار صفاء للنشر والتوزيع .
- سامي محمد ملحم ،(2002) مناهج البحث في التربية وعلم النفس ،دار النشر والتوزيع ،عمان.
- سرار عمر ،(2003)،الرضا عن العمل وأثره على الأداء مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة
الماجستير في العلوم الاقتصادية الجزائر،2003.
- السلامي على (2010)،إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية القاهرة،مكتبة غريب.
- سهيلة محمد عباس ،(2003)إدارة الموارد البشرية ،مدخل استراتيجي الطبعة الأولى دار وائل للنشر
،عمان،الأردن.
- شحادة نظمي فروانة،(2016)أثر الحواجز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في شركة
الكهرباء ،مجلة كلية فلسطين التقنية،الثالث ،دير البلح،غزة.

- صلاح الدين عبد الباقي، (2001)الجوانب العملية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات،الدار الجامعية الإسكندرية،مصر.
- الصواف، مہار محمد (2000) تقويم الأداء الوظيفي :الدراسة مقارنة للنماذج المستخدمة بالمملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية،الإدارة العامة .
- الطعامنة،محمد (2009) معايير قياس الأداء الحكومي وطرق استنباطها،تم استرجاع معلومات الدراسة عن الشبكة الالكتروني متوفر.
- عبد الباقي صلاح الدين،(2004)،إدارة الموارد البشرية،الدار الجامعية للنشر والتوزيع وللنشر والطبع والتوزيع الإسكندرية،مصر،الطبعة 1999-2000.
- العطية ماجدة(2003) سلوك المنظمة:سلوك الفرد والجماعة امن،درا الشوق للنشر والتوزيع.
- على السلاي،(2008)إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي الطبعة الأولى،دار غريب القاهرة،مصدر.
- على رحمة راشد،(2016)،استراتيجيات الصراع التنظيمي وانعكاساتها في الأداء الوظيفي مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية،جامعة بغداد،العراق،العدد 98، المجلد 23 .
- على محمود عل(2019)، قلق الامتحان لدى طلاب كليات التربية،مجلة جامعة بحث الرضا العلمية،السودان.
- غني دحام تنادي الزبيدي،(2016)، وآخرون الموارد البشرية مفاهيم وتوجيهات معاصرة دار المكتبة الحامد،الأردن.

-فارون جهلان، حاممي عبد الحكيم، أثر المطابقة وفق الايزو(2009) في أداء العاملين (دراسة حالة المؤسسة ليندغاز) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير إدارة الأعمال جامعة ورقلة، الجزائر 2013/2012.

-فردوس بن عزة ،دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير المؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة ورقلة، الجزائر 2015-2016.

-محمد السيد(2009) التدفق النفسي ببغض العوامل النفسية لدى طلاب الجامعة مجلة الدراسات النفسية، العدد19.

-محمد بن ناصر (2019)، التدفق النفسي وعلاقته بالقلق الاختبار دراسة ميدانية على طلبة الصف التاسع في مدراس محافظة شمال الشرقية الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا، عمان.

-محمد على حسن الزهواني الحاجات النفسية لدى الطلبة الموهوبين وعلاقتها بكل من مرونتهم في تدفقهم النفسي في منطقة جدة مملكة العربية السعودية.

-مروان محمد النصور،(2012) دور الثقافة في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني مجلة جامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية العدد02.

-معجم الوجيز،(2002)، مجمع اللغة العربية، الهيئة المصرية العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة.

-معمرية بشير (2012) علم النفس الايجابي اتجاه جديد لدراسة القوى والفضائل الإنسانية دراسة نفسية، العدد2.

-نجيب سبع أثر التدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مجمع سونلغاز) مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تسيير الموارد البشرية ،جامعة بسكرة ،الجزائر 2016-2017.

باللغة الأجنبية:

-CSIHSE N TMIHALYI 1957 MTHE PSYCHOLOGY OF OPTIMAL
EXPERIENCE NEW YORK HARBER 08 ROW

مواقع الكترونية:

-www.unpan1.un .org/intradoc/groups/public/...arado/unpan
024617.pdf.



تعليمات تطبيق مقياسي البحث
المحور الأول (التدفق النفسي)

جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -

كلية الآداب واللغات

قسم العلوم الاجتماعية

تحية طيبة وبعد

بين يدك مجموعة من الفقرات التي تعبر من خلالها عن سلوكك في المواقف الحياتية، وأمام كل عبارة أربعة بدائل، تفضلكم بقراءة كل عبارة بدقة ثم وضع علامة (X) أمام البديل الذي يمثل اختيارك ليس هناك إجابات صحيحة وأخرى خاطئة وإنما تمثل الإجابة ما ينطبق عليك. يرجى التفضل بالإجابة إلى كل الفقرات، واختيار بديل واحد فقط لكل فقرة وأن لا تترك أية فقرة من دون الإجابة علما أن هذه الإجابات لأغراض البحث العلمي ولا يطلع عليها سوى الباحثين

الجنس: ذكر

لا	تنطبق	تنطبق	تنطبق	الرقم	الفقرة (التدفق النفسي)
أبدا	نادرا	علي	علي		
		أحيانا	دائما		
				01	أتحدى الصعاب واعتقد بأن مهارتي تمكنني من مواجهتها
				02	أردك أن قدراتي تتناسب مع صعوبات المواقف
				03	أشعر بأنني كفاء على نحو ألي متطلبات الموقف العالية
				04	أشعر بالتوازن بين مهارتي الشخصية وما أوجهه من تحديات
				05	أنصر على نحو صحيح دون التفكير بمحاولة القيام بذلك
				06	يتملكني إحساس كأن الأشياء تحدث تلقائيا
				07	أنجر المهام تلقائيا دون تفكير كثير
				08	اعمل الأشياء عفويا وتلقائيا دون حاجة إلى التفكير

				اعرف على نحو واضح ما أريد القيام به	09
				يتملكني إحساس قوي بالنزوع نحو تنفيذ ما خطت له	10
				أعرف جيدا الأهداف التي أروم تحقيقها	11
				أحدد أهدافي على نحو واضح	12
				أدرك حقا على نحو واضح أن أداي مستمر	13
				أعي جيدا كيف تؤدي المهام والنشاطات اليومية	14
				تتملكني فكرة جيدة عندما أقوم بأداء جيد وكيف أقوم به	15
				أدرك أن نشاطي جيد وكيف أنجزه	16
				أركز انتباهي كليا فيما أقوم به	17
				أتمتع بالثبات الذهني على ما يحدث دون بذل أي جهد	18
				يتملكني تركيز كلي حينما أقوم بنشاط هادف	19

المحور الأول (أداء العاملين)

لا	تنطبق	تنطبق	تنطبق	الفقرة (التدفق النفسي)	الرقم
تنطبق	علي	علي	علي		
أبدا	نادرا	أحيانا	دائما		
				الحصول على مكفآت مالية تشجيع العامل على أداء العمل بصورة أفضل	01
				تتوافق وظيفتك مع مهارتك ومعرفتك	02
				فهم واستيعاب معايير تقييم الأداء تدفع العمل لبذل مزيد من الجهد	03
				تعمل المؤسسة على توجيه وتوعية العاملين من أجل تحسين أدائهم	04
				تعد الحوافز أداء تدفع العامل لبذل مزيد من الجهد	05
				العدالة في تقييم أداء العالم ترفع من قدرات العامل الوظيفية	06
				تسعى المؤسسة لتحسين أداء العامل	07
				تعتمد المؤسسة على تقارير الأداء لاكتشاف التوافق بين أداة العامل وعمله	08