



جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

عنوان المذكرة

الأمن النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي

(دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب)

تحت إشراف الأستاذ:

أ. بن رجيل محمد

من إعداد وتقديم الطالبين:

- صدوقي محمد عبد الله

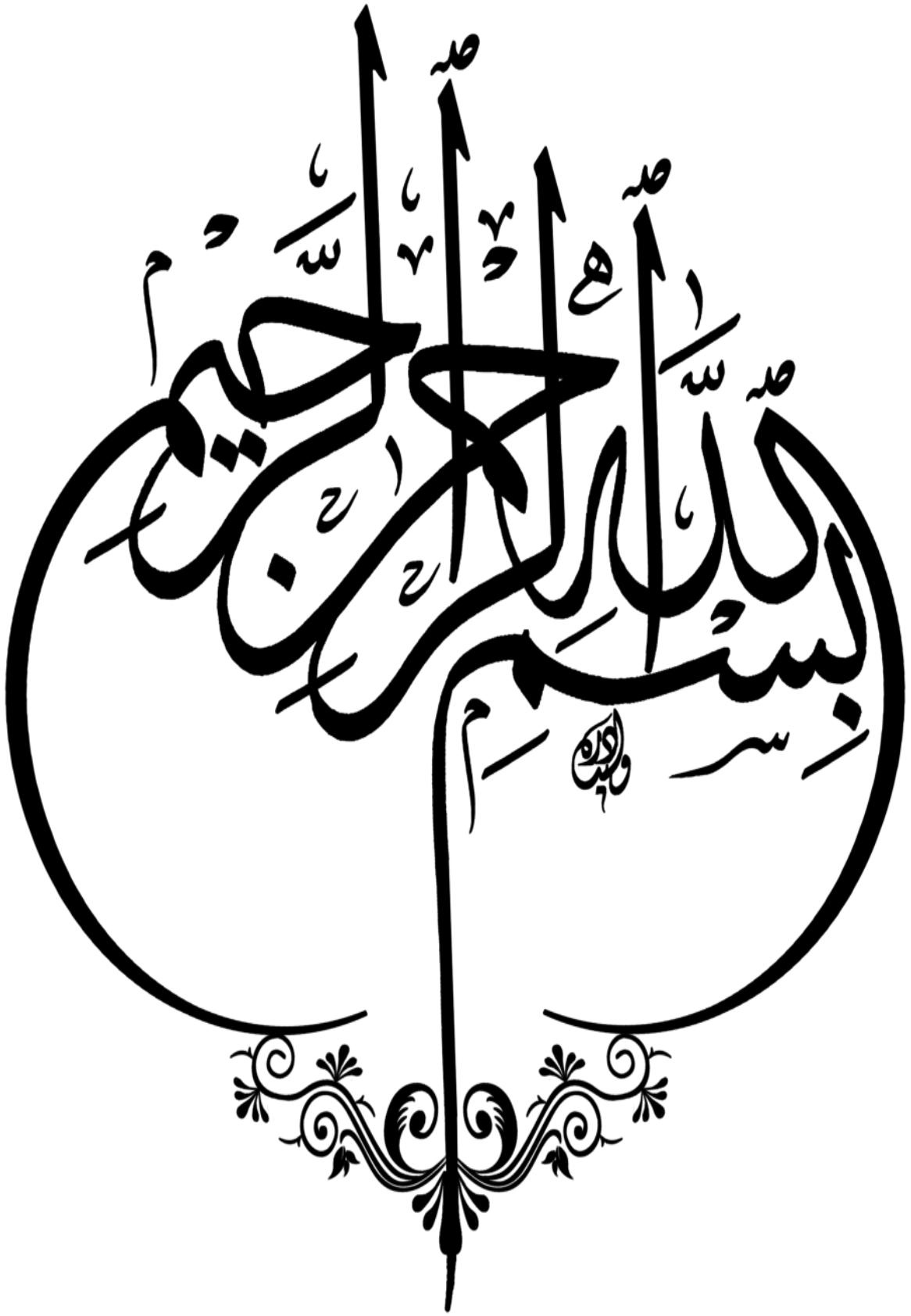
- مجاهدي زكرياء

تاريخ المناقشة: 2023/06/17

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
د. سعدون سمية	أستاذ محاضر - أ	رئيسا
د. بن رجيل محمد	أستاذ محاضر - أ	مشرفا ومقررا
د. زاوي أمال	أستاذ محاضر - أ	مناقشا

السنة الجامعية 2022-2023



## الإهداء

ما أجمل ان يجود المرء بأغلى ما لديه والاجمل ان يهدي الغالي للأغلى ها هي ذي ثمرة جهدي اجنيها اليوم  
هي هدية اهديها الى من قال بحقهما الله سبحانه وتعالى "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة"

الى من لم تذخر نفسا في تربيته ورضاها غايته -امي الحنون-

الى الانسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح -والدي الحبيب

اطال الله في عمرهما

الى اخواتي اشقاء واصدقاء اخلاصا ووفاء

الى كل من كان له الفضل بمساعدتي في اتمام هذا العمل

جزاه الله خير الجزاء

## مجاهدي زكرياء

## الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى إله وصحبه ومن اتبعهم الى  
يوم الدين

اهدي ثمرة جهدي المتواضع الى الذي قال فيهما الله عز وجل: "وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا."

ابي حفظه الله

امي حفظها الله خاصة

الى كل عائلتي واصدقائي

الى كل من يحمل ولو ذرة حب الله ورسوله محمد صل الله عليه وسلم

**صدوقي محمد عبد الله**

## شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره الذي اعاننا على اتمام هذا العمل ونصلي ونسلم على أشرف الانبياء والمرسلين وعلى

أله وصحبه اجمعين.

عن ابي هريرة عن النبي محمد صل الله عليه وسلم قال: "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

واقثناء بهذا الهدي النبوي واتوجه بخالص الشكر والتقدير والعرفان.

الى الدكتور "بن رجيل محمد" على ما اسداه الينا من نصح وتوجيه وارشاد خلال اعداد هذه المذكرة.

كما يسعدنا ان نتوجه بجزيل الشكر والامتنان لكل من السادة اعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم لعضوية

لجنة المناقشة.

وكل الشكر والتقدير الى جميع الموظفين الاداريين بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية

"الدكتور بن زرجب" على ما قدموه لنا من تسهيلات في تربصنا الميداني.

كما يسعدنا ان نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأسرة قسم العلوم الاجتماعية

واخر دعوانا الحمد لله رب العالمين.

### ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستويات الأمن النفسي والأداء الوظيفي وكذلك الكشف عن العلاقة بينهما، وكذا تحديد ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة احصائية لكل من الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت تعزى للمتغير المؤهل العلمي، وتم اختيار (160) موظف بطريقة عشوائية بسيطة، استخدم الطالبين مقياس الاستبيان كأداة للدراسة. وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- مستوى الأمن النفسي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت مرتفع.
  - مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت مرتفع.
  - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت.
  - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.
  - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.
- الكلمات المفتاحية:** الأمن النفسي، الأداء الوظيفي، الموظفون الإداريون.

**Abstract :**

This study aimed at knowing the levels of psychosocial security and job performance as well as revealing the relationship between them, as well as determining whether there are statistically significant differences in both psychosocial security and job performance among the administrative staff of the hospital Dr. Ben Zergap, Ain temouchent State attributable to the scientific qualifying variable. (160) staff were selected in a simple random manner, using the questionnaire scale as a study tool. The study's findings were as follows:

\_The level of psychosocial security of the administrative staff of the "Dr. Ben Zurgab" hospital in Ain temouchent State is high.

\_ The level of functioning of the administrative staff of the hospital "Dr. Ben Zurgab", Ain temouchent State is high.

-There is a statistically significant intermediate correlation between psychological security and job performance.

-There are no statistically significant differences in psychosocial security among the administrative staff of the "Dr. Ben Zurgab" hospital in the state of Ain temouchent attributable to scientific qualification.

-There are no statistically significant differences in the functioning of the administrative staff of the "Dr. Ben Zurgab" hospital in the State of Ain temouchent attributable to scientific qualification.

**Keywords :** psychosocial security, job performance, administrative staff.





---

---

أ.....	بسملة
ب.....	اهداء
د.....	شكر
ه.....	ملخص الدراسة
ح.....	فهرس المحتويات
ك.....	قائمة الجداول والأشكال
1.....	مقدمة

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

3.....	إشكالية الدراسة:
3.....	فرضيات الدراسة:
3.....	أهمية الدراسة
3.....	التعارف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
3.....	الدراسات السابقة:
4.....	إشكالية الدراسة:
6.....	فرضيات الدراسة:
7.....	أهمية الدراسة
8.....	التعارف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
8.....	الدراسات السابقة:

10.....التعقيب على الدراسة

### الفصل الثاني : الأمن النفسي

13 ..... تمهيد

14 .....1- مفهوم الأمن النفسي :

15 .....2- الأمن النفسي في القرآن الكريم:

16 .....3- أهمية الأمن النفسي :

17 .....4- مكونات الأمن النفسي :

18 .....5- خصائص الأمن النفسي :

18 .....6- أهداف الأمن النفسي :

19 .....7- أساليب تحقيق الأمن النفسي :

20 .....8- الحاجة إلى الأمن النفسي :

20 .....9- أبعاد الأمن النفسي :

21 .....9- مهددات الأمن النفسي :

21 .....10- النظريات المفسرة للأمن النفسي :

26 ..... خلاصة

### الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

28 ..... تمهيد

29 .....1- مفهوم الأداء الوظيفي :

30	2- أهمية الأداء الوظيفي: .....
30	3- عناصر الأداء الوظيفي: .....
31	4- محددات الأداء الوظيفي: .....
32	6- عوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي: .....
33	7- الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء: .....
33	8- طرق قياس أداء العاملين: .....
35	خلاصة الفصل: .....

#### الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

37	تمهيد .....
38	1- أهداف الدراسة الاستطلاعية .....
38	2- حدود الدراسة: .....
38	3- منهج الدراسة .....
38	4- مجتمع الدراسة: .....
39	5- التعريف بالمؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب": .....
40	6- عينة الدراسة الاستطلاعية: .....
40	7- ادوات الدراسة .....
50	الدراسات الأساسية: .....

#### الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الفرضيات

57	تمهيد .....
59	1- عرض و تحليل الفرضية الأولى : .....
59	2- عرض وتحليل الفرضية الثانية: .....
60	3- عرض وتحليل الفرضية الثالثة .....
61	4- عرض وتحليل الفرضية الرابعة : .....
61	5- عرض وتحليل الفرضية الخامسة: .....
الفصل السادس : مناقشة نتائج الفرضيات	
64	مناقشة النتائج.....
64	- مناقشة الفرضية الأولى: .....
66	- مناقشة الفرضية الثانية: .....
67	-مناقشة الفرضية الثالثة: .....
68	-مناقشة الفرضية الرابعة: .....
69	-مناقشة الفرضية الخامسة: .....
70	الخاتمة.....
71	التوصيات والاقتراحات: .....
74	قائمة المراجع .....
79	قائمة الملاحق .....

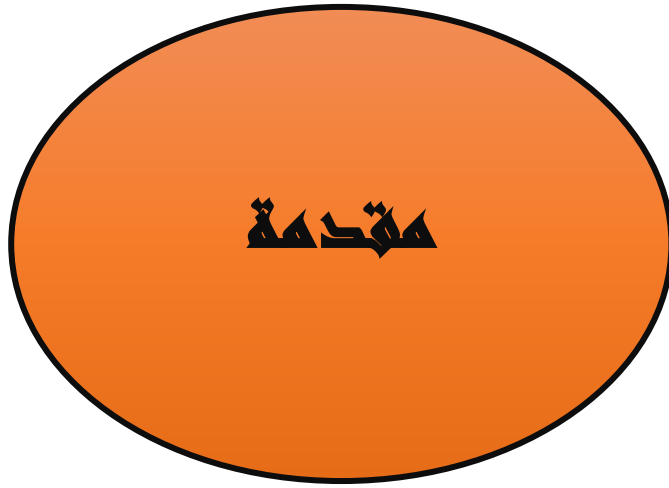
## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
36	يبين توزيع أفراد العينة وفق لمتغير المؤهل العلمي (ن=95)	1
37	يوضح أبعاد الأمن النفسي وتوزيع فقراته.	2
37	يوضح الاستبيان الامن النفسي في الاتجاه الموجب.	3
38	يوضح بدائل الاستبيان الامن النفسي في الاتجاه السالب	4
38	يوضح بدائل الاستبيان الأداء الوظيفي في الاتجاه الموجب	5
38	يوضح بدائل الاستبيان الأداء الوظيفي في الاتجاه السالب	6
39	يوضح عدد الفقرات الموجبة والسالبة لمقياس الامن النفسي والاداء الوظيفي.	7
39	يبين معاملات الثبات الفاكرونباخ لمقياس الأمن النفسي.	8
40	يبين معاملات الثبات الفاكرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي	9
40	يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي لبعده الرضا عن الحياة	10
41	يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي لبعده الطمأنينة النفسية .	11
42	يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي لبعده الاستقرار الاجتماعي.	12

44	يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي على التقدير الاجتماعي.	13
45	يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاداء الوظيفي.	14
47	يوضح توزيع العينة وفقا للمؤهل العلمي.	15
54	يوضح المتوسطات والانحراف المعياري لمتغير الأمن النفسي.	16
55	يوضح المتوسطات والانحراف المعياري لمتغير الأداء الوظيفي.	17
55	يوضح حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين المتغيرين الأمن النفسي والأداء الوظيفي.	18
56	يوضح اختبار(ت) للفروق في الأمن النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	19
57	يوضح اختبار(ت) للفروق في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	20

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	يبين التقسيم الهرمي لحاجات ما سلو	01
29	يبين العلاقة بين المحددات الثلاثة للأداء الوظيفي	02





يعد الأمن النفسي من الحاجات الأساسية للإنسان لأنه من خلاله يشعر بالاستقرار النفسي والبعد عن الآلام النفسية، والثقل النفسي والاجتماعي والشعور بالكفاءة الذاتية ويؤدي إلى حالة من الرضا والطمأنينة والسعادة في حياته والاستعداد إلى مستقبل أفضل، ويؤكد ذلك قوله تعالى: «وإذا قال إبراهيم رب اجعل هذا البلد آمناً وارزق أهله من الثمرات من امن منهم بالله واليوم الآخر قال ومن كفر فأمتعه قليلاً ثم اضطره إلى عذاب النار وبئس المصير» (سورة البقرة).

فالأمن النفسي من الحاجات العامة لبناء الشخصية الإنسانية حيث جذوره تمتد من الطفولة و تستمر حتى الشيخوخة عبر المراحل العمرية المختلفة و في المقابل الآخر يوفر الشعور بالانخفاض في معدل الأمن النفسي على الاطمئنان بصورة مباشرة على الصحة النفسية للأفراد و من بعدها على أدائهم لأعمالهم و انطلاقاً من هذا قد أصبح الأمن النفسي للعاملين من الموضوعات التي تعتبر بها المنظمات بشكل كبير وتدفع لدراساتها في بيئته عملها الى اجل غاية التعرف على مدى وجود هذه الظاهرة بين عاملها لإيجاد ووضع حلول مناسبة لها خاصة و ان هذه الظاهرة تؤثر و بشكل كبير على الأداء الوظيفي مما يعكسها على إنتاجية و أداء العامل للمنظمة ، ومن هذا المنطلق تسعى المنظمات إلى رفع أداء العاملين من خلال توفير مقومات الأمن النفسي لديهم ، ففي ظل وجود الأمن النفسي و الطمأنينة يؤدي كل فرد عمله على أحسن وجه . (قويدري،العايش،2021،ص95).

اذ يشكل الأداء الوظيفي أهمية كبيرة في جميع أجهزة ومؤسسات الدولة وذلك لارتباطه بعدة عوامل مثل التنظيم الإدارية والوسائل التنظيمية ودراسة الإجراءات والعمل على تبسيطها من خلال تدريب القوى لها حالة من اجل تحسين أدائهم.

و يرتبط الاداء الوظيفي بسلوك الفرد وسلوك المنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل المنظمات باعتبارها الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة على مستوى الفرد و المنظمة و الدولة فهو تفاعل بين جهود الموظف و قدراته داخل بيئة العمل، لان الفرد يعيش في بيئة تتمثل بالتغير المستمر الذي يصعب البيئة في كل مجالات الحياة و العالم أصبح في دوامة و صراع من هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات و المنظمات.(علا،شبلي،2019،ص256)، لهذا أصبح هدف زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين هدفا أساسيا للمنظمات و الحكومات من خلاله تحقق أهداف التنمية لهذه المؤسسات و لعل هذه المؤسسات تستوحي العديد

من الوسائل من اجل تحقيق هدفها المتمثل في رفع مستوى الأداء الوظيفي لعاملين و ابرز هذه الوسائل المستخدمة لرفع الأداء وسائل التحفيز وتحسين بيئة العمل وغيرها من الوسائل الأخرى .

وقد أجريت العديد من لبحثنا التحفيز والإنتاجية لرفع مستوى الأداء الوظيفي من خلال تركيز اهتمامها على الأمن النفسي للعاملين فالأمن النفسي للعاملين ينطوي على مشاعر ايجابية من فعل انخفاض مستوى القلق والخوف المرضي وتعدد مظاهر التهديد والأخطار على مكونات الشخصية من الداخل او الخارج مع الإحساس بالطمأنينة والاستقرار ولانفعال كما ينطبق على درجات محمولة من القبول والتقبل في العلاقة مع مكونات البيئة النفسية والبشرية. (غزول،2022).

ولهذا أصبح من الضروري دراسة الأمن النفسي للمواطنين والسعي من خلال هذه الدراسة الى الوصول الى وسائل أكثر فعالية لرفع مستوى أداء العاملين خاصة في ظل الظروف والتعقيدات الحياتية التي أصبحت تتطلب وسائل أكثر عملية بسبب تعقد المشكلات النفسية للموظفين نتيجة تأخرها لعوامل داخلية وخارجية مشابهة يصعب على المنظمات التحكم فيها او معالجة تأثيرها بوسائل تقليدية بسيطة.

وبهذا يعتبر الأداء عنصر مهم يجسد أفعال ونشاطات العامل في مهامه وتنفيذ الأمر او الواجب إما بدرجة عالية او متوسطة او منخفضة، تسيطر عليها الظروف الأمن النفسي المجسد للموضوع.

ومن هنا تطرقنا إلى دراسة الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الموظفين، الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت.

## الفصل الاول: الإطار العام للدراسة

إشكالية الدراسة:

فرضيات الدراسة:

أهداف الدراسة:

أهمية الدراسة:

التعارف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

الدراسات السابقة:

## إشكالية الدراسة:

لقد تأكد لدى الباحثين و المفكرين ان موضوع الأمن النفسي كان و لا زال من أهم الموضوعات التي لاقت جدلا ونقاش في ظل وجود الدراسات و الأبحاث العلمية حيث تعد الحاجة إلى الشعور بالأمن النفسي من المطالب الأساسية إلى جميع الأشخاص من كل فئات المجتمع ذكورا و إناثا ، فالأمن النفس من الحاجات الأساسية الإنسانية عندما اكتشفوا هذا المفهوم ، وهذا ما يدل على أهمية الأمن النفسي لدى الأفراد و تأثيرها على حياتهم ، فتحقيق الأمن بالنسبة للإنسان في كون ذلك يعد محركا رئيسيا لجودة الأداء و انضباط السلوك وتحقيق التوازن الانفعالي في الشخصية للفرد ، و على عكس من ذلك نجد ان فقدان الشعور بالأمن من شأنه ان يسبب مجموعة من الاضطرابات النفسية و السلوكية فيؤثر ذلك على حياة النفسية للإنسان و نشاطاته المختلفة في شتى المجالات ، لذلك فان الحاجة و الشعور بالأمن النفسي ضرورة لكل فرد لا سيما العاملين داخل المنظمات و المؤسسات و قطاعات و ترى نعيسة (2012) ان الأمن النفسي ضروري لحياة كل فرد من أفراد المجتمع منذ وجوده على الأرض ، وهو حاجة أساسية للاستقرار الإنسان في البداية ، ثم استقرار المجتمعات في الدول لذلك يعد الأمن النفسي مسألة نسبية تختلف من شخص إلى آخر ، فما يحققه الأمن لشخص ما قد لا يحققه لآخر ، كما تختلف مصادر الأمن النفسي عند الفرد نفسه حسب مراحل نموه ، حيث تختلف من مرحلة عمرية إلى أخرى.

فالأمن النفسي كمفهوم هو شعور الفرد بانه محبوب و متقبل من الآخرين وله مكانة بينهم و يدرك ان بيعة صديقه غير محبطة يشعر فيها بندرة الخطر و التهديد و القلق (مضوي، 2021، ص 16).

و من بين الدراسات التي طرحت حول موضوع الأمن النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي نجد ، دراسة ماريف منور ( 2021 ) الموسومة بالأمن النفسي في ظل جائحة كورونا (كوفيد19) وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي يتلمسان ، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الأمن النفسي و إبعاده و طبيعة العلاقة بين الأداء الوظيفي و الأمن النفسي و أبعاده ، قدرت العينة ب (85) منهم أطباء و ممرضين ، حيث أسفرت النتائج إلى وجود مستوى منخفض لمتغير الأمن وبعده الشعور بالأمن ، و مستويات متوسطة للإبعاد الأخرى، وتوصلت النتائج كذلك إلى وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي و إبعاده ( تقبل الذات ، الشعور بالانتماء للآخرين ، الشعور بالأمن ، الشعور بالمسؤولية ) و الأداء الوظيفي .(ماريف،2021)

وهنا يتضح لنا الأمن النفسي من العوامل المؤثرة في استقرار حياة الأفراد في الوسط المهني ، وخاصة في أداء الأفراد لوظيفتهم اذ كانت الحالة النفسية للفرد خالية من المخاوف و القلق و الاكتئاب يصبح سلوك الفرد انفعالي و ايجابي يساعده على أداء وظيفتهم بشكل متوازن و مستقر و كذا تحسين مستوى الأداء الوظيفي فهذا المفهوم و الأخير و عبارة عن قدرة الفرد على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها ( بهاء ، 2013 ، ص1) فأهمية الأداء الوظيفي لدى المفكرين هي المجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المؤسسات ، الأداء الوظيفي لدى المفكرين هي مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المؤسسات ، حيث يتوقف الأداء في قدرات و مهارات و خبرات العاملين التي تنبثق عن مجموعة من المتطلبات في دعم التميز في عملية الأداء من خلال الشعور بالأمن النفسي في المنظمة .

فقد استمد الباحثات على دراسة حسن علي (2016) الموسوعة ب "الرقابة الإدارية" و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديرية المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات المديرين أنفسهم ، هدفت هذه الدراسة لمعرفة درجة الرقابة الإدارية ودرجة الأداء الوظيفي ، وكذا التعرف على علاقة الارتباطين بين الرقابة الإدارية و الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم ، وقد تكونت العينة من (229) مديرة وقد أظهرت نتائج الدراسة ان الدراسة الكلية لمجال الرقابة الادارية مرتفع جدا ، و كذا الدرجة الكلية للأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم مرتفع ، و أيضا وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين عملية الرقابة الإدارية و الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم ، و في هذا الإطار يمكننا القول بان الفرد اذا توفرت له جميعا الظروف الأمنية في العمل ، وخاصة ما يتعلق بالأمن النفسي يستطيع تحقيق الأداء الوظيفي و قابلية العمل و الإنتاج.( حسن،2016)

ومن هذا المنطلق حاولنا الوقوف عند الأمن النفسي والدور الذي يلعبه في تحقيق الأداء داخل المؤسسات والقطاعات الجزائرية خاصة.

وانطلاقا مما سبق يمكننا تحديد المشكلة عن طريق صياغة التساؤلات الرئيسية فيما يلي :

- ما مستوى الأمن النفسي والأداء الوظيفي وهل توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي وهل توجد فروق في الأمن النفسي والأداء الوظيفي تعزى للمؤهل العلمي؟

ومن خلال التساؤلات الرئيسية ندرج مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالآتي:

- ما مستوى الأمن النفسي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت؟

- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت؟

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت؟

- هل توجد فروق في الأمن النفسي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت للمؤهل العلمي؟

- هل توجد في الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي؟

فرضيات الدراسة:

-فرضيات الرئيسية:

-مستوى الأمن النفسي والأداء الوظيفي مرتفعان وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي ولا توجد فروق في الأمن النفسي والأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

-فرضيات جزئية:

- مستوى الأمن النفسي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت مرتفع.

- مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت مرتفع.

-توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الامن النفسي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.

#### -أهداف الدراسة:

-التعرف على مستوى الأمن النفسي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت.

-التعرف على مستوى الأمن النفسي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت.

-الكشف عن طبيعة الفروق في الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.

- التأكد من وجود علاقة ارتباطيه بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بمستشفى دكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت.

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

-تسعى إلى تسليط الضوء على حاجة الموظفين الإداريين إلى الأمن النفسي من اجل تحقيق أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة.

- تتمثل أهمية الدراسة بأنها تناولت قطاعا مهما من قطاعات المجتمع وهم الموظفين الإداريين.

- نرجو ان تلفت الدراسة الانتباه نحو الأمن النفسي لمختلف شرائح المجتمع.

- قد تسهم هذه الدراسة نظريا بمجموعة من المعارف والحقائق العلمية في مجال الأمن النفسي وكذلك الأداء الوظيفي، وأنها تفتح الباب للباحث ليتناول هذه المواضيع من زوايا متعددة.

### التعارف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

#### - الأمن النفسي:

هو حالة نفسية داخلية يشعر الموظف من خلالها بالرضا عن حياته والطمأنينة النفسية والاستقرار الاجتماعي والتقدير الاجتماعي، والدرجة التي يتحصل عليها الموظفون الإداريين من خلال إجاباتهم على مقياس الأمن النفسي.

#### - الأداء الوظيفي:

هو الجهد المبذول الذي يقدمه الموظفون الإداريين، والدرجة التي يتحصلون عليها من خلال إجاباتهم على مقياس الأداء الوظيفي.

### الدراسات السابقة:

#### الدراسات العربية:

1/ دراسة ابريغم سامية (2011): "الأمن النفسي لدى المراهقين على عينة طلبة المرحلة الثانوية بولاية تبسه".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الشعور بالأمن النفسي لدى المراهقين ومدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالأمن النفسي بين الذكور والإناث منهم، ثم تطبيق مقياس الأمن النفسي "لزيب شقير" على عينة قصديه مكونة من (186) طالبا وطالبة في السنة الثانية ثانوي في ولاية تبسه، وأسفرت نتائج الدراسة على وجود مستوى منخفض من الأمن النفسي لدى المراهقين

وكذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي لدى المراهقين تعزى لمتغير الجنس لمصالح الذكور

2/ دراسة مصطفى علي رمضان مظلوم (2014): "العلاقة بين الأمن النفسي والولاء للوطن لدى طلاب الجامعة منها".



هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الأمن النفسي والولاء للوطن لدى طلاب الجامعة، كما هدفت إلى معرفة تأثير الجنس (ذكور وإناث) في الأمن النفسي

وكذلك في الولاء للوطن لدى هؤلاء الطلاب، وتكونت عينة أدوات الدراسة مقياس للأمن النفسي والولاء للوطن وكان من إعداد الباحث وأسفرت النتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين درجات عينة الدراسة على وجود مقياس الأمن وأبعاده ودرجاتهم على مقياس الولاء للوطن وأبعاده، كما كشف الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الذكور والإناث على مقياس الأمن النفسي وأبعاده وكذلك على مقياس الولاء للوطن وأبعاده.

3-دراسة نجلاء فاروق الجبلي (2018): "الأمن النفسي وعلاقته بالكفاءة الإدارية للام العاملة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة بين الأمن النفسي و الكفاءة الإدارية للام العاملة ، وكذا معرفة فروق بين متوسط درجات الأفراد العينة للأمن النفسي تبعاً لمتغيرات الدراسة ، و بلغت عين الدراسة (312) أم عاملة ، اشتملت أدوات الدراسة على مقياس الأمن النفسي و الكفاءة الإدارية من إعداد الباحثة ، و أظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي و الكفاءة الإدارية لدى الأم العاملة ، كذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة للأمن النفسي تبعاً لمتغيرات الدراسة و أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة تقيس الكفاءة الإدارية لدى الأم العاملة تبعاً لمتغيرات الدراسة .

6/دراسة بلعربي عادل عبد الرحمان (2018) الأداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي، دراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيارت.

-هدفت الدراسة إلى إبراز حجم أثر العلاقة لبن فريق العمل التربوي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيارت، حيث تكونت العينة الدراسة من (191) أستاذا وأستاذة، اشتملت أدوات الدراسة على استبانة فريق العمل التربوي واستبانة الأداء الوظيفي من إعداد الباحث، أسفرت النتائج على إن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين فريق العمل التربوي والأداء الوظيفي لأساتذة التعليم المتوسط بمعامل ارتباط قدره (0.31).

7-دراسة على قويدري وآمال العايش (2021): "الأمن النفسي وعلاقته بسمات الشخصية لدى عينة طلبة جامعة عيار ثلجي الاغواط".

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستوى الأمن النفسي وسمات الشخصية لدى عينة من طلبة الجامعة بولاية الاغواط، ولتحقيق ذلك تم استعمال مقياس الأمن النفسي من إعداد الباحثين، ومقياس ايزنك للشخصية، وبلغت عينة الدراسة (150) طالب وطالبة، وقد أسفرت النتائج على وجود علاقة دالة احصائيا بين الأمن النفسي وبين سمات الشخصية لدى العينة الكلية من الطلبة، وكذا وجود علاقة ارتباطية بين الدرجة الكلية لمقياس الأمن النفسي ودرجات أبعاده وبين سمات الشخصية لدى عينة الدراسة من (الذكور الإناث).

#### دراسة أجنبية:

5-دراسة مولياي (mulyadi 2010): " تأثير الأمن النفسي والحرية النفسية على اللفظي والإبداع اندونيسيا لدى طلاب التعليم المنزلي ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأمن في الإبداع اللفظي لدة طلبة التعليم المنزلي، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكوين العينة الدراسة من (226) طالب، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الحرية النفسية والأمن النفسي يؤثران على الإبداع اللفظي لدى طلاب التعليم المنزلي، (التيتات، 2016، ص 28).

#### تعقيب الدراسات السابقة:

بعد استعراضنا للدراسات السابقة لا بد من مناقشتها والتعليق عليها:

#### من حيث الهدف:

نلاحظ إن قلة الدراسات التي تناولت موضوع الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، حيث وجدنا واحدة فقط وقمنا بوضعها في الإشكالية وهي الدراسة ماري (2021) تحت عنوان "الأمن النفسي في ظل جائحة كورونا وعلاقته بالأداء الوظيفي، حيث نجد ان دراسة الأمن النفسي أتت بمتغيرات متنوعة كعلاقتها بالولاء، للوطن في دراسة (الجلبي، 2018) إلى الكشف عن العلاقة بين الأمن النفسي والكفاءة الإدارية للام العاملة، وهدفت بعض الدراسات لدراسة الفروق في ضوء متغير الجنس لدى المراهقين في دراسة ابرييم سامية (2011).

#### من حيث المنهج:

معظم الدراسات المتعلقة بالأمن النفسي وعلاقته بالأداء لوظيفي تناولت المنهج الوصفي، وهذا ما يتفق مع دراستنا الحالية.

### من حيث الأدوات:

جل الدراسات السابقة صممت مقاييس الدراسة لتلائمها مع العينة المدروسة، إلا في دراسة ابرييم سامية (2011) اعتمدت على مقياس " زينب شقير " للأمن النفسي.

ودراسة قويدري والعايش (2011)، وكما في دراسة بلعربي (2018) حيث صمم مقياس الأداء الوظيفي.

### من حيث العينة:

اغلب الدراسات أجريت على عينة من طلبة جامعة سواء طلبة جامعة أو ثانوية، الا دراسة الجيلي (2018) على عينة من الأساتذة وهذا لا يتفق مع العينة الحالية التي أجريت على الموظفين الإداريين داخل المستشفى، كما تنوعت الدراسات السابقة من بيئات مختلفة فنجد البيئة " جزائرية واندونيسية ومصرية "

### - من حيث النتائج:

تنوعت نتائج الدراسات، حيث أظهرت نتائج على وجود مستوى منخفض من الأمن النفسي لدى المراهقين في دراسة ابرييم سامية (2011)، كما أظهرت نتائج في دراسة مظلوم (2014) وجود فروق بين متوسطات درجات الذكور و الإناث على مقياس الأمن النفسي و أبعاده، و في دراسة مولياي (2010) اسفرت النتائج على ان الأمن النفسي و الحرية النفسية يؤثران على الإبداع اللفظي لدى طلاب التعليم المنزلي .

## الفصل الثاني: الامن النفسي

### تمهيد

- 1- مفهوم الأمن النفسي :
- 2- الأمن النفسي في القران الكريم:
- 3- أهمية الأمن النفسي :
- 4- مكونات الأمن النفسي:
- 5- خصائص الأمن النفسي:
- 6- أهداف الأمن النفسي:
- 7- أساليب تحقيق الأمن النفسي:
- 8- الحاجة إلى الأمن النفسي :
- 9- أبعاد الأمن النفسي :
- 10 مهددات الأمن النفسي :

خلاصة:

تمهيد:

يعد مفهوم الأمن النفسي من المفاهيم الأصيلة في دراسة الصحة النفسية للأفراد، فهو من العناصر الأساسية للشخصية ويدعمها بأنماط من المعايير والسلوكيات والاتجاهات السوية، وأي نقص أو اختلال لهذا المتغير العام ينتج عنه العديد من المشكلات والاضطرابات النفسية، إذ تمثل الحاجة إلى الأمن النفسي أحد المطالب الأساسية في حياة الأفراد، لذلك يسعى الفرد دائما إلى تحقيق الأمن النفسي من أجل القيام بمهامه ودوره بصورة ايجابية تنعكس عن المنظمة. (حاج الشيخ، حاجي، 2021، ص12).

ومنه أصبحت البحوث والدراسات العلمية تهتم بدراسة مشكلة الأمن النفسي وماله من آثار نفسية واجتماعية واقتصادية، وهنا سوف نحاول التفصيل من خلال عرض العناصر التالية:

1- مفهوم الأمن النفسي:

اختلفت مفاهيم الأمن النفسي باختلاف الباحثين واختلاف زاوية نظر كل منهما لهذا المفهوم الهام، ولم يدخل الأمر من بعض التداخل من المفاهيم النفسية الأخرى كالطمأنينة الانفعالية، والأمن الذاتي والأمن الانفعالي، (دخان، 2009، ص14).

- يعرف الأمن بأنه الحالة مجتمع تسوده الطمأنينة وترفرف عليه رايات التوافق والتوازن الأمني، ومجتمع يسوده الأمن المتسبب وحالة الأمن لها عناصرها: الأمن الشعوري وهو شعور الفرد والمجتمع بالحاجة إلى الأمن والأمن الإجرائي وهو الجهود النظامية لتحقيق الأمن (اقرع، 2005، ص 14).

يعرف الأمن النفسي بأنه شعور الفرد بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين المحيطين به، كذلك ان يكون متوافقا نفسيا وشخصيا وانفعاليا واجتماعيا اي مع نفسه ومع البيئة المحيطة به، (ابريعم، 2012، ص 144).

بشير خطاب (2017) ياذن الأمن النفسي هو حالة نفسية عقلية يشعر فيها الفرد بالرضا عن ذاته وحياته، وتساعد على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي مع الآخرين (خطاب، 2017، ص 466).

الأمن النفسي هو شعور الفرد بالراحة والطمأنينة والتقبل والانتماء لمحيطه وعدم الشعور بالخوف والخطر، وإشباع حاجياته (حلي، 2015، ص 31).

يعرف عاكف (2014): الأمن النفسي بأنه الطمأنينة والانفعالية، وهو حالة يكون فيها إشباع الحاجات مضمونا وغير معرض للخطر، فالأمن النفسي مركب من طمأنينة ذاته والثقة بما مع الانتماء إلى جماعة أمنة فالأمن النفسي يتكون من شعبين هما:

-الأول: داخلي يتمثل في عملية التوافق النفسي مع الذات أي قدرة الفرد على حل الصراعات التي تواجهه وتحمل الأزمات.

-الثاني: خارجي يتمثل في عملية التكيف الاجتماعي بمعنى قدرة الفرد على التلاؤم مع البيئة الخارجية والتوفيق بين المطالب الغريزية والعالم الخارجي (عاكف، 2014، ص 72).

-الأمن النفسي هو حالة الشعور بالسلامة والطمأنينة، وشعور الفرد يدفع المودة ويجعله في حالة هدوء واستهزاء، بعيدا عن الخطر والصراعات النفسية (ماريف، 2021، ص 11)

أشار الشريف (2003) إلى مفهوم الأمن النفسي هو ان تكون النفوس آمنة مطمئنة عند وقوع البلاء أو توقعه، بحيث لا يظهر عليها قلق معيب أو جزع كثيرا (الشريف، 2003، ص 10).

ومن خلال التعارف السابقة يستخلص الباحثان إن المفهوم الآمن النفسي هو حالة يشعر فيها الفرد بالطمأنينة والسعادة والحب والتقبل من خلال الطرف الآخر والانتماء إلى جماعة، وكذا الشعور والتحرير من الخوف والإحساس بالسلامة.

### 2-الأمن النفسي في القرآن الكريم:

يعد القرآن الكريم ينبوع المعاني السامية والقيم الإنسانية النبيلة والهدى الرباني الذي يحفظ صحة النفسية والعقلية والخلقية والاجتماعية للفرد بالإيمان بكل ما جاء في القرآن يساعد على التمتع بالصحة النفسية والجسمية الجيدة، فالقرآن الكريم فيه شفاء للنفوس من جميع الأمراض ومشاعر البغض والحسد والغيرة ولكراهية.

وكلمة الأمن ذكره في القرآن الكريم في مواضيع عديدة وذلك بمعنى السلامة والطمأنينة وبعد عن الخوف (اقرع، 2005، ص 17).

وقد ورد مفهوم الأمن النفسي في القرآن الكريم في آيات عديدة نذكر منها:

\*قال الله تعالى: " وضرب الله مثلا قرية كانت آمنة مطمئنة يأتيها رزقها رغدا من كل مكان فكفرت بأنعم الله فأذاقها الله لباس الجوع والخوف بما كانوا يصنعون " (الفجر، آية 30، 26)

\*قال الله تعالى: " يا أيها النفس المطمئنة ارجعي إلى ربك راضية مرضية فادخلي في عبادي وادخلي جنتي " (الفجر، آية 26، 30).

\*قال الله تعالى: الذين امنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله الا بذكر الله تطمئن القلوب " (الرعد، آية 82).

\*قال تعالى: " فليعبدوا رب هذا البيت الذي أطعمهم من جوع وأمنهم من خوف " (قريش، آية 3، 4).

وأشارت الآيات القرآنية الكريمة إلى أهمية الأمن النفسي في حياة الفرد من الخوف والجوع وكل مهددات الأمن النفسية والجسدية للفرد.

فالقران الكريم يحقق القيم و التوحيد والإيمان وشعور بالاستقرار داخل نفسية الفرد.

### 3- أهمية الأمن النفسي:

سوف نقوم بعرض أهمية الأمن بصفة عامة والتي تتمثل فيما يلي:

أ- للأمن قيمة عظيمة: إن من أهم مقومات الحياة التي يتطلع إليها الإنسان في كل زمان ومكان ومن مهده إلى حده، فالإحساس بالأمن يسمح للإنسان أن يؤدي وظيفة الخلاقة في الرضا، ويطمئنه على نفسه ومعاشه وأرزاقه.

ب- الأمن أساس للتنمية: أن عملية الازدهار والتنمية، إلا في وجود امن سابق في التخطيط الملائم والإبداع الفكري والجدية العلمية هي أهم مؤشرات التنمية في ظل الأمن والاستقرار.

ج- الأمن غاية الشرائع وهدفها الاسمي: في إن الله سبحانه وتعالى ذكر العديد من الآيات حول الأمن أي إن هذا الأخير حاجة ومطلب ضروري لحياة الإنسان، فلا طعم للإنسان بدون امن الذي يؤدي إلى الطمأنينة وشعور بالراحة النفسية، فان تحقيق الأمن يجعل الإنسان وعلاقته مع أخيه علاقة احترام وقبول والتعاون بعيدا عن الكراهية والاعتداء ولقد أصبح تحقيق الأمن النفسي في المجتمعات مطلباً لكل الدول والحكومات والهيئات مطلباً أساسياً من اجل عيش فرد حياة سليمة بعيدة عن التهديدات والمخاوف (ابريعم، 2012، ص145، 146).

وقد أشار محمد موسى شريف (2023) إلى أهمية الأمن النفسي في جوانب وهي كالأتي:

#### أ- الثبات:

أي إن العامل لا يستطيع العمل بغير ثبات واستقرار النفسي وإلا فان عمله وإنتاجه يكون ضعيف.

#### ب- البعد عن المرضى اليأس والإجهاد:

أن كلتا هذا بعدين مدمرين للإنسان، والأمن النفسي كفيلا بان يستفيد الفرض عن هذا المرضين.



### ج- اكتمال الشخصية الإسلامية:

أي أن هذا شيء مهم يجعل الإنسان مطمئنا طموحا كثير التفاؤل يشبع الأمن من حوله.

### د- الثقة الكاملة بمعي الله ونصره:

واتقا بان كل شيء بيد الله وله المصير، وواتقا من نصره في وقت ما وزمان معين (الشريف، 2003، ص12، 13).

### 4- مكونات الأمن النفسي:

يوضح خطاب (2017) إن الأمن النفسي يتضمن المكونات الآتية:

أ- اطمئنان الذات: هو إحساس الفرد بالاطمئنان والهدوء وراحة البال والاستقرار وعدم الخوف من طرف الجماعات الإنسانية التي ينتمي إليها.

ب- الثقة بالذات والآخرين: أي ثقة الفرد في قدراته وإمكاناته وأحكامه وثقته كما حوله (خطاب، 2017، ص467).

وأشار بثنية (2013) على وجود مجموعة مكونات في الأمن النفسي وكالاتي:

1- الأمن الاجتماعي: هو إحساس الفرد بإشباع حاجاته الفيزيولوجية وشعور الفرد بان له مكان في الجماعة، وله دور مؤتمر يدفعه إلى الانتماء والتمسك بالتقاليد

2- الأمن الجنسي: تمتع بالحاجات البدنية والجسمية، فالفرد الذي يحقق حاجاته ضرورية يؤدي إلى اضطراب في إحساس بالأمن.

3- الأمن الفكري والعقائد: التشجيع بالحرية الفكر والعقيدة أي ما يسمى بالحرية التدين إلى تحكم أبعاد المجتمع المسلم في المجتمع الإسلامي (بثنية، 2013، ص12).

5- خصائص الأمن النفسي:

لقد تناولت البحوث والدراسات الأمن النفسي من جوانب متعددة وظهر نتائج عينة من تلك البحوث والدراسات أهم خصائص وهي كالآتي:

يتحدد الأمن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية وأساليبها من تسامح وعقاب وتقبل والرفض، والحب والكرهية، وربط بتفاعل الاجتماعي والخبرات السابقة والمواقف الاجتماعية بيئة مستقرة وهادئة غير مهددة بالمخاطر.

- المتعلمون والمثقفون أكثر أمنا من الجهلة والأمنيين.

- إن نقص الأمن النفسي يرتبط بالتوتر وبالتالي التعرض للأمراض القلب واضطرابات نفسية.

- الآمنون نفسيا اعلي في سمة الابتكار من غير الأمنية.

- يؤثر الأمن النفسي ايجابيا على التحصيل الدراسي وفي قوة الانجاز.

- عدم الأمن يرتبط بالجهود الفكري وتثبيت الرأي (مسافر، 2011، ص782، 783).

6- أهداف الأمن النفسي:

أكد اقرع (2015) ان أهداف الأمن النفسي تتجلى فيما يلي:

-إزالة عامل الخوف من الإجرام والانحراف، والإحساس بعدم بالأمن.

- يحقق الرغبة في التعاون من اجل تحقيق الرقابة والتخلص من الخوف والتهديدات.

- خلق رادع ذاتي من خلال تنشآت المواطن وتوعيده على الالتزام بالأحكام والشريعة وتوفير عوامل الشخصية الذاتي بجهد متكامل بدءا من المحيط والمدرسة والأسرة.

- توعية الجمهور وضمان اطلاعه على الوضعية الأمنية، وتوفير الأساليب الإحصائية من اجل النتائج الايجابية.

- إبلاغ الراي العام على أهمية إجراءات الوقاية لمنع المشكلات والصراعات والحوادث، وبصفة أخرى تحقيق الأمن والسلم في القلوب وفي الثقافات.

فثقافة الأمن هي مهمة الجميع (الدولة، السلطة، المدرسة... الخ) ولم يعد الامن اتفقا بين الأقوياء او الضعفاء بل هو نعمة اسبقها الحق سبحانه وتعالى بلد سعيد الحظ او انه وضع اجتماعي يستطيع الفرد في أي وقت ان يسهم فيه (اقرع، 2005، ص 20).

### 7-أساليب تحقيق الأمن النفسي:

يلجا الفرد إلى تحقيق الأمن النفسي إلى ما يسمى (عمليات الأمن النفسي) مجموعة الأنشطة التي يستخدمها الجهاز النفسي لحفظ الضغط النفسي والكرب والتوتر والإجهاد، او التخلص منه وتحقيق الذات والإحساس بالأمان فالفرد إذا كان يعيش في أسرة سعيدة ومناخ أسرة مناسب يساعده على إشباع حاجياته وبالتالي يؤدي إلى تحقيق الأمن النفسي والتوافق المهني (عاكف، 2014، ص 78).

وقد أكدت خويطر (2010) مجموعة الأساليب في تحقيق الأمن النفسي نذكر منها:

أ-إشباع حاجات الأولية للفرد ويعتبر أساسا ملما في تحقيق الأمن النفسي والطمأنينة النفسية.

صحيح فان فقدان الشعور بالأمن هو فقدان الثقة بالنفس وتصبح الثقة بالآخرين مسألة مستحيلة، ومن ثم فقدان الفرد تواصله مع الآخرين.

ج-العمل على كسب رضا الناس: اي الاحتكاك إليهم وكسب محبتهم وعطفهم عند الحاجة، فالمجتمع له دور كبير في تقديم الخدمات التي تضمن للفرد عن طريق المساواة في معاملة جميع الأفراد مهما كانت موقعها الاجتماعي الان العدل هو أساس الأمن.

د-الاعتراف بالنقص وعدم الكمال: فالفرد يجب عليه وعي بعدم بلوغه الكمال يجعله يفهم طبيعة قدراته وضعفها وبالتالي قيام باستغلالها استقلالا مناسباً.

هـ-معرفة حقيقة الواقع: فل المجتمع هنا له دور كبير في توفير الفرد بجميع الوسائل المعاصرة كالوسائل الإعلام من اجل معرفة الحقائق المتنوعة والمختلفة، (خويطر، 2010، ص 37، 38).

8- الحاجة إلى الأمن النفسي:

ان الحاجة إلى الأمن النفسي من الحاجات النفسية ومن أهم دوافع السلوك طوال الحياة ، ومن الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السوي و التوافق النفسي و الطمأنينة النفسية للفرد و الحاجة للأمن النفسي هي محرك الفرد لتحقيق أمنه ، وترتبط الحاجة إلى الأمن ارتباطا وطيدا بغريزة المحافظة على البقاء ، وتتضمن الحاجة إلى الأمن وإلى شعور الفرد بان بيئته بيئة صديقة مشبعة للحاجات ، و بان الأفراد الآخرين يحبونه و يحترمونه و يتقبلونه داخل الجماعة ، وتتطلب الحاجة إلى الأمن في الفرد المستمر المحافظة على الظروف التي تضمن إشباع الحاجات الحيوية و النفسية تحت تأثير شعوره بحاجته إلى تامين نفسه و ممتلكاته ضمنا للاستقرار و الطمأنينة ، حيث ينطلق إلى سعي وراء عيشه وتطوير حياته مستقبلا و قدراته في ظلال الأمن ( الجزائر ، 2015 ، ص 17 ، 18) .

9- أبعاد الأمن النفسي :

يشتمل الأمن النفسي على أبعاد أساسية وأخرى ثانوية وبالتالي:

- الشعور بالحب الثقيل ووجود علاقات دافئة بين الفرد والمحيطين.
- الشعور بالانتماء إلى الجماعة يحظى فيها بالمكانة وطن يحيا فيه حياة كريمة.
- الشعور بالأمن والسلامة وغياب المهددات الأمن من الجوع والخوف والخطر والعداوات.
- التأكد من تامين الضروريات (فرج، 2022، ص 124).
- \*كما يحتوي الأمن النفسي على أبعاد فرعية وثانوية وهي:
- إدراك العالم والحياة كبيئة صديقة حيث يشعر بالعدل والكرامة.
- إدراك الآخرين بوضعهم.
- الثقة في الآخرين وحبهم والارتياح لهم وحسن التعامل معهم.
- التفاؤل والتوقع الخير، والأمل والاطمئنان للمستقبل.

- الشعور بالهدوء والارتياح والاستقرار الانفعالي والخلو من الصراعات.

- الشعور بالسعادة والرضا عن النفس وفي الحياة.

- المواجهة الواقعية للأمور وعدم الهرب (عاكف، 2014، ص 76، 77).

### 9-مهددات الأمن النفسي:

أ-الخطر او التهديد بالخطر: فالخطر او التهديد يشير إلى الخوف والقلق لدى الفرد بشكل خاص، والجماعة بشكل عام، يجعله أمس الحاجة إلى الشعور بالأمن من جانبه المسؤولة.

ب-الأمراض الخطيرة: يصاب الفرد بأمراض عديدة قد تكون متعددة لأسباب تكون وراثية، وعن طريق العدوى، او احتكاكات بيئية، حيث يصاحبها في بعض الأحيان التوتر والقلق والاكتئاب المرتفع والشعور بالأمن.

ج-الإعاقة الجسدية: تولد الإعاقة الجسدية نقص من الأمن والعصبية أيضا تكون أوضح عند المعاقين ذهنيا (ماريف، 2021، ص 12).

### 10-النظريات المفسرة للأمن النفسي:

لقد اختلفت وجهات نظر للأمن النفسي باختلاف المدارس المختلفة في علم النفس، وفيما يلي عرض بعض النظريات ومنها.

#### أ-نظرية التحليل النفسي:

أشار العقيلي(2004) ان نظرية التحليل النفسي التي جاء بها سيغموند فرويد، تقوم على ان الجهاز النفسي للإنسان مكون من ثلاثة أقسام:

1-الهوا: وهو مستودع الغرائز لدى الإنسان ويحتوي على كل مأمور وما هو موجود منذ الولادة وما هو ثابت في تركيب الجسم.

**2-الانا:** وهو تجاوز الوسيط بين الهواء وبين العالم الخارجي ويقول "فرويد" تحت تأثير العالم الخارجي الواقعي يحيا بأفراد من الهواء" بشأن منظمة خاصة أخذت تعمل كوسيط بين الهواء والعالم الخارجي، يحيط بأفراد من الهواء والعالم الخارجي، قد أطلقت على هذا الجزء من حياتنا العقلية كلمة الانا.

**3-الانا الاعلى:** وهو الجهاز يمثل سلطة الوالدين والمجتمع والمثل العليا في المجتمع، ويرى فرويد ان الأنا هو المسؤول بين ذلك بمحافظه على ان الفرد من التهديدات الداخلية والخارجية، حيث يقول "الأنا: بمهمة حفظ الذات" (العقلي، 2004، ص 25، 26).

ويرى فرويد ان الافراد الذين يحاولون دائما الجد التوتر والألم والقلق وزيادة فرض الحصول على الأمن النفسي الذي يمثل الشعور بالراحة والطمأنينة والسعادة والرضا، اذ يعد الأمن النفسي والحياة السعيدة هو الهدف الرئيسي للسلوك الإنساني، فالأمن النفسي بحسب الرأي فرويد هو القدرة على حب والعمل المثمر، فالحب عند الفرد يسمح له يتحقق والشعور باللذة من طرف الآخرين، فقد أشار " فرويد " أن الفرد مدفوع لتحقيق حاجاته فاذا فشل في ذلك فيشعر بالنقد والتوتر وفقدان الأمن (مضوي، 2021، ص 24).

**ب-نظرية كارين مورين:** يرى هورني ان للطفولة حاجتين أساسيتين هما الحاجة للأمن وان الفرد يعتمد على الوالدين اعتمادا تاما.

كما ترى ان الوالدين إذا كان عطفا حقيقيا ودفنا نحو الفرد يشبعان حاجته الأمن ويؤدي بالتالي الى النمو السوي وعكس الصحيح إذا كان الوالدين غير مبالاة وعداد نحو الفرد فان هذا يحيط حاجة الفرد للأمن وبالتالي النمو النفسي الغيري السوي.

وتقلق "هورني" على ان سلوك الوالدين الذي يقلل من شعور الفرد بالأمن يعكس سلما على حياته وبالتالي يمس بالأمراض النفسية والسلوكية.

قد تعزله على الآخرين، ويشعر الفرد بان كل شيء من حوله أصبح خطرا لديه، فالأساليب المعاملة الوالدين للابن تلعب دورا هاما نتيجة من القلق الاكتئاب.

وترى " هورني " ان الصراعات داخل الشخصية ملازمة لكل فرد وترى ان نشوء هذه الصراعات مرتبط بشعور الفرد الدائم بالقلق، وتطرح «هورني " مفهوم الصراع الأساسي في داخل المرتبط يتعرض الإنسان لما يهدد شعور ه بالأمن (سالم، 2010، ص 35).

### ج- نظرية ما سلو:

تعتبر نظرية ما سلو وأبرز النظريات التي تحدث عن الحاجات النفسية ومنها تأكيد على حاجة الأمن النفسي، كما انها النظرية الرئيسة للنظريات الأخرى، من خلال تقديمها تفسير أكثر وضوحاً لعملية التوازن النفسي والتوافق والصحة النفسية، مما يؤدي إلى شخصية التسوية المتوافقة لإبراز القدرة على الحب والانتماء.

ويرى " ما سلو " في هذا السياق ان الإنسان يولد وهو محفز لتحقيق الحاجات الأساسية في شكل هرمي بدا بالحاجات الفيزيولوجية كالجوع والعطش مروراً بالاحتياجات الأمن والسلامة ثم احتياجات الانتماء والتقبل من الجماعة وصولاً الى الاحتياجات اعتباراً والاحترام الذات في قمة الهرم وبعد تحقيق كل من هذه الحاجات يعاهد الإنسان لتحقيق ذاته ليصل الى اسما مراحل الاكتفاء الذاتي والسلام مع نفسه (حلي، 2015، ص 41).

ويرى " ما سلو " ان الأمن النفسي مرادف للصحة النفسية والصحة النفسية هي حالة لا تعني غياب الأعراض المرضية فقط بل هي أيضاً قدرة الفرد على مواجهة الاحتياجات التي يتعرض لها اي قدرته على التوافق الذاتي والتكيف الاجتماعي وقد منح " ما سلو " أربعة عشر مكوناً تعدد مكونات الأمن النفسي.

1- أن يشعر المرء بأنه محبوب ومقبول، وان الناس تنظر إليه بدفء.

2- ان يشعر الفرد بالانتماء والألفة مع محيطه الاجتماعي وانه ذو مكانة فيه.

3- ان يشعر المرء بالطمأنينة وانخفاض مستوى القلق والخطر والتهديد.

4- ان يشعر المرء بان الحياة سعيدة مليئة بالود والخير والحب.

5- ان يدرك المرء في الآخرين على أنهم طيبون ودودون يحبون الخير.

6- ان يتفاءل المرء في الآخرين ويتعاطف معهم ويسامحهم ولا يعاديهم.

7- ان يتفاءل المرء ويتوقع الخير أكثر من التشاؤم وتوقع الشر.

8- ان يميل المرء نحو السعادة والقبول والرضا والقناعة.

9- ان يشعر المرء بالهدوء والسكينة.

10- ان يكون المرء ثابتا انفعاليا وقليل الصراع والتردد.

11- ان يتمركز المرء حول العالم بدلا من التمرکز حول ذات والنزوح والاجتماعية.

12- ان يتقل المرء ذاته ويحترمها من خلال شعوره بالقوة في مواجهة مشكلاته أكثر من مجرد رغبة

13- تقصي نسبي في النزاعات العصابية عند المرء وقدراته على التكيف مع الواقع

14- ان توحد لدى المرء اهتمامات إنسانية كالتعاون والشفقة والتعاطف (سالم، 2010، ص 31).

وقد اشارت بتينة (2010) الى تلخيص حاجات ما سلو في خمسة مجموعات:

أ- الحاجات الفيزيولوجية: وتتضمن الحاجات البدن اللازمة للاستمرار في الحياة كالحاجة إلى الطعام والشراب والجنس والهواء والملبس... الخ.

ب- حاجات الأمن والأمان: تحقيق وتوفير الأمان سواء كان هذا الأمان من الناحية المادية او المعنوية او النفسية.

ج- الحاجات الاجتماعية: تتضمن كون الإنسان اجتماعي بطبيعته ضمن جماعة ويتفاعل معها.

د- حاجات التقدير: تشمل حاجة الإنسان في شعوره بالتقدير من طرف الجماعة واحترامهم وشعوره بالقدرة والنجاح، وقدرته الى الوصول إلى أكبر قمة علما.

هـ- حاجا تحقيق الذات: تتمثل في حاجة الفرد إلى تحقيق أماله وطموحاته بان يصبح ما اراد دوما (بتينة، 2013، ص 25).

وتتمثل الحاجة الى الأمن أهمية كبيرة في تحقيق النمو السليم، وقد أعطى "ما سلو" مفهوم شامل للأمن النفسي بإظهار أبعاده ومكوناته، التي تشمل جميع نواحي حياة الفرد، لا سيما في تفاعل مع الجماعة فالإنسانة ان "ماسلو"



صمم مقياس الأمن النفسي من اجل البحث التحصيلي والقياس ومطبق في الأماكن المختلفة من العالم وكذا العالم العربي.

الشكل 1: يبين التقسيم الهرمي لحاجات ما سلو (حلي، 2014، ص 43).



خلاصة:

من هنا يمكن القول إن الأمن النفسي يعتبر من أهم المتغيرات التي تتحكم بالإفراد إلى تحقيقه في المجتمعات والحكومات، ويعد الأمن النفسي من الأمور الرئيسية لدى الفرد لأنه يسمح بإقامة العلاقات المتوازنة والمتوافقة، مع الآخرين كأفراد الأسرة، أصدقاء، فإذا تحققت الوحدة النفسية كان فرد بعيد عن المخاطر والتهديدات والمخاوف والعكس صحيح إذا كان الفرد بعيداً عن الشعور بالوحدة النفسية يبدأ بالشعور بالخوف وعدم الطمأنينة والبعد عن الآخرين.

فالأمن النفسي يدفع بالفرد إلى السعي إلى الاكتشاف البيئة المحيط بها، سواء كانت وراثية أو اجتماعية لتعرف عليها وإشباع حاجياته الأمنية.

## الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

### تمهيد

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

2- أهمية الأداء الوظيفي:

3- عناصر الأداء الوظيفي:

4- محددات الأداء الوظيفي:

5- معايير الأداء الوظيفي:

6- عوامل المؤشرة في الأداء الوظيفي :

8- طرق قياس أداء العاملين:

خلاصة الفصل:

تمهيد:

لقد حظي موضوع الأداء الوظيفي اهتماما كثيرا من قبل الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة، فان تم استغلال الجيد لموارد البشرية ووضع خطط سليمة داخل المنظمة تستطيع هذه الأخيرة تحقيق أهداف المسيطرة، فالهدف منها رفع مستوى الأداء للحصول على كفاية إنتاجية، إذ يعتبر الأداء وسيلة الوحيدة بتحقيق أهداف العمل وتحقيق التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، فان تحسين مستوى الأداء يساوي على رفع الكفاءة الفعالة والتنمية داخل المؤسسة.

### 1- مفهوم الأداء الوظيفي:

بعد مفهوم الأداء من المفاهيم الإدارية التي حظت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل المنظمات لكونه يتصل اتصالاً وطيداً بهدف النجاح المنظمة في ظل البيئة التنافسية متغيرة وقد اختلف الباحثون في تمديد المفهوم الدقيق للأداء الوظيفي بسبب الاختلاف في اختيار معايير التي تعتمد في قياس الأداء (محمد، 2017، ص 77).

ومن هنا سنتناول لمجموعة من التعاريف التي تطرقت إلى أداء المفهوم الأداء الوظيفي بغرف بلعربي (2018) الأداء الوظيفي بأنه مجموعة من الأنشطة والسلوكيات التي تصدر من عامل أو فريق لإتمام عمل ما، وهو المحصلة للجهد الفكري والعضلي المبذول لإنجاز المهام المرتبطة بمنصب العمل التي تكلفه بها المؤسسة (بلعربي، 2018، ص 59) وترى الساكت (2014) أن الأداء الوظيفي هو مستوى إنجاز المهام ومقدرة الطرف على حسن التصرف بالإمكانات المتاحة وذلك لإتمام المهام المطلوبة بالطريقة المثلى (الساكت، 2014، ص 29).

ويعرف العنزي (2016) الأداء الوظيفي بأنه درجة مساعدة الموظف للمنظمة في تحقيق أهدافها التنظيمية، فالأداء الوظيفي يمكن تسمية كذالك بالأداء لعاملين (العنزي، 2016، ص 21) ويرى دخول (2020) الأداء الوظيفي بأنه درجة مساهمة الموظف في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال إنجاز مهمة محددة والقيام بالواجبات ومسؤوليات معينة، وهو أحد المؤشرات المهمة في دراسة الأداء التنظيمي بحيث يعبر عن سلوكيات ونتائج يشترك فيها الموظفون ويلتزمون بتحقيقها (دخول، 2020، ص 49).

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه سلوك الوظيفي الهادف يقوم به الإداري لإنجاز الأعمال المكلف بها وهو كنتيجة تعبر عن مستوى قيامه بالعمل (زيد، 2016، ص 71) فالأداء الوظيفي يعرف بأنه مجموعة من الأنشطة والمهام يزاؤها الموظف في المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقاً للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة (قنديل، 2016، ص 46).

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه سلوك يساهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة (بن خيرة، بوخلوة، 2021، ص 6).

والأداء الوظيفي يعني أيضاً مجموعة من السلوك الإداري ذو العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته (بن علي، الشهيد، 2019، ص 408).

## 2- أهمية الأداء الوظيفي:

يتميز ماضي (2014) إلى مجموعة من الأهمية نذكر منها:

- 1- يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المنظمة إلى استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمعارف لدى العاملين.
- 2- يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء
- 3- يساهم في تخفيض تكاليف العمل والمصاريف.
- 4- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات للعملية الإنتاجية في المنظمة.
- 5- يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح الإدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى سلامة برامجها التي تستخدمها في المنظمة.
- 6- يساهم في تحديد نقاط الضعف والقوة لدى العاملين.
- 7- يقوم الأداء إلى مساعدة المسؤولية في إيجاد نظم ترقية ومكافآت وأجور وحوافز.
- 7- يساعد الأداء الوظيفي الفعال في تحقيق أهداف المنظمة ومدى إشباع حاجيات الفرد وأهدافه (ماضي، 2014، ص77) ويستخلص الباحثين مما ورد سابقا بان مفهوم الأداء الوظيفي هو الجهد أو النشاط الذي يقوم به الفرد الموظف داخل المؤسسة أو المنظمات من واجبات ومسؤوليات الموكلة إليه قصد تحقيق الأهداف والنتائج المطلوبة.

## 3- عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء عناصر أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، نظرا لأهمية في قياس، وتحديد مستوى أداء العاملين في المنظمة فقد اتجه الباحثون للخروج لتعرف على عناصر الأداء للخروج بمجموعة من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين (محمد، 2017، ص80) ومن العناصر الأساسية نذكرها كالتالي:

- 1- المعرفة بالمتطلبات الوظيفية: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العلمية العامة عن الوظيفية والمجالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: وهو كل ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

4- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز العمال في أوقاته المحددة ومدى حاجة هذا عامل الإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله (قمو، بخلوة، 2015، ص215).

4- محددات الأداء الوظيفي: جذب هذا الموضوع انتباه الكثير من الباحثين والممارسين في محاولات متعددة لمعرفة ماهية العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي، ولتفسير التذبذب في صعودا وهبوطا (الفروج، 2010، ص45) وتكمن المحددات فيما يلي:

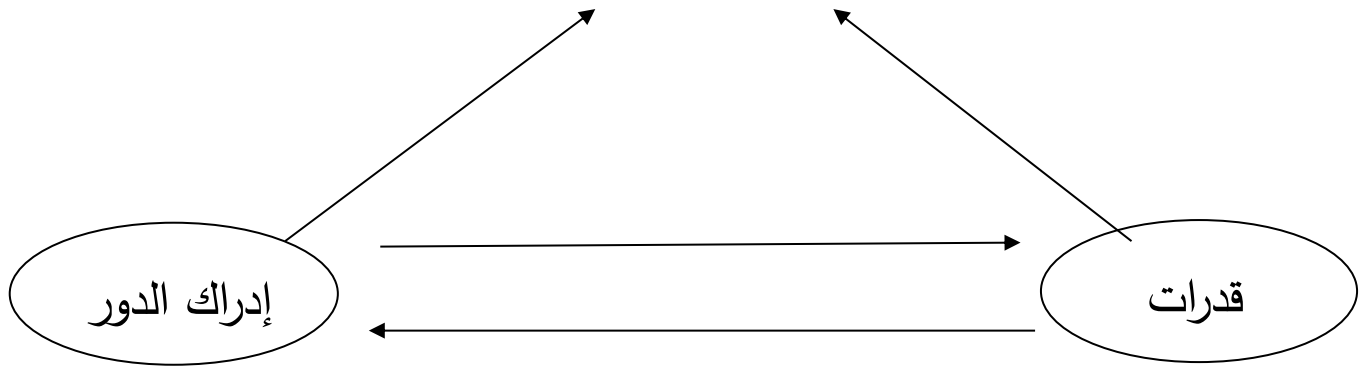
1- الجهد: ويشير إلى النتائج من حصول الفرد على التدعيم أي حوافز من طاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

2- القدرات: فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وهي لا تتغير عبر فترة زمنية.

3- إدراك الدور: أي إدراك الفرد لدوره الوظيفي، أي الطريقة الذي يعتقد الفرد بأنه من الضروري أسلاك جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك.

مرضى من الأداء (جبار، دقودة، 2022، ص48)

الجهد



الشكل (2). بين المحددات الثلاثة للأداء الوظيفي (خبار، دقودة، 2022)

### 5- معايير الأداء الوظيفي:

يشير نوفل (2015) إن معايير الأداء ثلاثة أنواع وهي كالتالي:

- 1- **معايير الكمية:** يتم تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة
- 2- **معايير النوعية:** وتعني وجوب وصول الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان وغالبا ما تحدد نسبة معينة من الأخطاء أو الإنتاج المعين، يجب ألا يتجاوز الفرد، أي ما يسمى بالمعدل النوعي للأداء
- 3- **معايير النوعية والكمية:** هو مزيج بين النوعين السابقين أي وصول إنتاج الفرد، إلى عدد معين من الإنتاج خلال فترة زمنية معينة وبمستوى معين من الجودة والإتقان (نوفل، 2015، ص34).

### 6- عوامل المؤشرة في الأداء الوظيفي:

يشير عساف (2016) إلى بعض العوامل التي تؤثر سلبا في الأداء الوظيفي نذكر منها:

- 1- **عوامل إدارية تنظيمية:** وتقوم من الصراع بين الموظف وبين رئيسه وبين الموظف وزملائه، وعدم تحديد مهام الوظيفية الموكلة للموظف تحديدا دقيقا والإشراف البيئي والنقص في التدريب وعدم تحديد واجبات الموظف ونقص في الموارد المادي أو تأخر وصوله وكذا نقص عامل التحفيز الذي يساعد على تحسين الأداء.



2-عوامل بيئية خارجية: وتكون من خلال الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع، وظروف سوق العمل وأحواله الاقتصادية، والتشريعات الحكومية، والسياسات النقابية، والاضطراب السياسي.

3-عوامل تتعلق بالموظف: وتكون من خلال نقص رغبته ودافعيته، بالإضافة إلى ضعف في شخصيته أو قصور قدراته العقلية، والتغيب المستمر عن العمل، والمشكلات العائلية

(عساف، 2016، ص44).

## 7-الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء:

من بين الإجراءات التي يمكن للمنظمة القيام بها لتحسين الأداء نذكر منها:

1-تحديد أسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: للعمل على تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري أي أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقييم الأداء.

2-تقبل الصراعات التنظيمية بين الإدارة والعاملين: يتم ذلك من خلال تحديد الأسباب التي أدت إلى انخفاض الأداء، ومن هذه الأسباب الدافع الفعال والعوامل المرفقة في بيئة المنظمة.

3-تطوير خطة الوصول إلى الحلول: هي الاستراتيجية العمل اللازمة لتقليل من مشكلات الأداء ووضع حلول لها لتعاون من الأداء والموظفين من اجل تحسين الأداء.

4-الاتصالات المباشرة: تعد الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء، ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه (الهايبل، 2015، ص61،60)

## 8-طرق قياس أداء العاملين:

بعد قياس أداء العاملين عملية أساسية وضرورية لأي مؤسسة ، أبرزها المؤسسات الخدمائية، حيث انه ينتج عن هذه العملية قرارات كثيرة ومتنوعة في مجال إدارة شؤون الأفراد وعن طريق عملية التقييم والتي من خلالها يمكن بالحكم على أهلية العاملين للبقاء في عمل أو رفع وتنزيل درجاتهم ورواتبهم أو استحقاقاتهم للترقية أو حتى فصلهم والاستغناء

عنهم، نظرا لان العامل يعد عنصر من عناصر الإنتاج ووسيلة لتحقيق أهداف وغايات المؤسسة واستراتيجياتها ، لهذا كان لابد على المؤسسات ومن الظروف أن نقيس هذه العناصر البشرية في قيامها بالأوامر الموجهة إليها .

- أما بالنسبة لطرق قياس الأداء، غالبا م يبقى استخدام أساليب القياس الموضوعية للأداء وتقسم هذه الأساليب إلى ثلاثة مجموعات وهي:

### 1- كمية ناتج الأداء:

إن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الأداء يكون نتيجة أن أمكن تحديد ناتج الأداء وتحديد وحدة قياسه وعلى سبيل المثال من هذا النوع نأخذ عدد الوحدات التي تم إنجازها خلال وقت معين أو عدد الغرف المباعة بالنسبة لعامل المبيعات في الفندق أو عدد الفواتير التي يمكن مراجعتها وحسابها بالنسبة للمحاسب في الفندق.

### 2- جودة ناتج الأداء:

من أهم المميزات المؤسسات بشكل عاجل هي جودة الخدمة التي تعرضها وتقدمها، ففي بعض الأحيان يتطلب معرفة جودة الخدمة المقدمة من العامل، بغض النظر عن سرعته في الأداء، ويجب الوقوف هنا إلى أن استخدام معيار جودة الناتج يجب أن يتضمن تعريف محدد للجودة.

### 3- كمية وجودة الناتج:

يتجلى عندما يمكن استنباط مقياس يجمع بين الكمر والجودة معا ويعتبر هذا المقياس أفضل من حيث شموله لتلك المقاييس التي تعكس الكمر والجودة.

ويتبين من هذه الأساليب انه من اللازم بعد تعيين العاملين، الوقوف والتأكد من مدى قيامهم بالأعمال المطلوبة منهم من خلال عملية لتقييم أدائهم. فيمكن الفصل بان تقييم أداء العاملين يمكن أن يوصلنا إلى نتائج بفضلها يمكن التعرف على الضغوطات التي تواجه العاملين أثناء عملهم والمحاولة في تخفيف وحدة هذه الضغوطات تستلم الوصول إلى أداء أفضل. (تغيرات، 2022، ص11، 10).

### خلاصة الفصل:

يعتبر الأداء الوظيفي ذات أهمية كبيرة داخل المنظمة لأنه هو الذي يحدد مكانتها وفعاليتها، ومدى ارتباط جهود الموظفين في الإنتاج وتقديم الخدمات المعينة وتعرضنا في هذا الفصل إلى التعرف به وبأهميته عناصره ومحدداته ومغايرة العوامل المؤثرة فيه والإجراءات اللازمة لتحسين الأداء وكذا طرق قياس أداء العاملين، إذ يعد الأداء المحصلة من المهام والوظائف التي توكل للموظف قصد تحقيق الأهداف والنتائج المطلوبة في ضوء تفاعله مع متطلبات بيئته الخارجية والداخلية.

## الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

### تمهيد

1-أهداف الدراسة الاستطلاعية:

2-حدود الدراسة:

3-منهج الدراسة:

4-مجتمع الدراسة:

5-التعريف بالمؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب ":

6-عينة الدراسة الاستطلاعية:

7-ادوات الدراسة:

8-الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسة:

11-ادوات الدراسة الاساسية في صيقتها النهائية:

9-حدود الدراسة الأساسية:

10-عينة الدراسة الأساسية:

12-منهج الدراسة:

13\_الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تمهيد:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية في غاية الأهمية، يهدف الباحث من وراءها الى الوقوع على بعض الأخطاء والعراقيل التي قد تؤثر على مصداقية وموضوعية الدراسة ونتائجها، ويتم من خلال الدراسة الاستطلاعية التأكد من الأدوات السيكومترية للدراسة من صدق وثبات من اجل ضبطها وعزلها وقت اجراء الدراسة الأساسية.

### 1-أهداف الدراسة الاستطلاعية

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

-معرفة مكان وعينة الدراسة.

-التأكد من الأدوات السيكو مترية للدراسة (صدق وثبات).

-التأكد من صلاحية الأداة المصممة ومعرفة مدة صلاحيتها ومصداقيتها.

-اكتساب خبرة التطبيق ومحاولة التقرب من أفراد العينة حتى يمكن التعرف على كيفية التعامل معها في الدراسة الأساسية.

### 2-حدود الدراسة:

أ/الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2023/03/05 الى 2023/03/13.

ب/الحدود المكانية: تم تطبيق الدراية الاستطلاعية بالمؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب" لولاية عين تموشنت.

ج-الحدود البشرية: استهدفت الدراسة جميع موظفين اداريين المتواجدين بالمؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب".

3-منهج الدراسة: اعتمد الطالبين على المنهج الوصفي لفهم الظاهرة المدروسة (الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي) والمنهج الوصفي في هذه الدراسة لن يقتصر على جميع البيانات وتبويبها فقط، بل يتضمن أيضا قدرا من التفسير والتحليل (بن رجيل، 2018).

- حيث يستخدم في هذا المنهج أساليب القياس والتصنيف والتفسير واستنتاج العلاقات ذات الدلالة للمشكلة المطروحة ووضع الحلول التي تساهم في حلها.

4-مجتمع الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية "دكتور بن زرجب" لولاية عين تموشنت ويبلغ عددهم (272) موظف.

5-التعريف بالمؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب": هي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوي والاستقلال المالي، تغطي مساحة تقدر ب 1832م، يسيروها مجلس الإدارة ويديرها مدير عام يساعده في ممارسة مهامه المجلس الطبي.

- يضم مجلس الإدارة 12 عضو ويعينون بعهدة مدتها 3 سنوات قابلة للتجديد.
  - يتداول مجلس الإدارة مرة على الأقل.
  - يساعد المدير العام للمؤسسة الأمين العام، مديرون ويعينون بموجب قرار من الوزير المكلف بالصحة.
  - أول عملية جراحية على مستوى المستشفى كانت يوم 2007/07/07 على مستوى مصلحة الطب الداخلي.
  - تسير المستشفى الاستشفائية "دكتور بن زرجب" بطاقم إداري يتكون من خمسة مديريات:
    - المديرية العامة
    - مديرية الموارد البشرية.
    - مديرية المالية والوسائل.
    - مديرية النشاطات الصحية.
    - مديرية صباغة العتاد الطبي والجماعي.
  - بحيث سهر على صحة المريض طاقم شبه طبي وطبي يحسن الرعاية اللازمة بالمرضى الذين يقصدون المؤسسة وهذا تمشيا مع السير الحسن للمؤسسة والحفاظ على سمعتها، إما فيما يخص الجانب الإداري لهذه المؤسسة يتكون من:
    - طابق الاول: مديرية المالية والوسائل.
    - طابق الثاني: مديرية النشاطات الطبية.
    - طابق الثالث: مديرية صيانة العتاد الطبي والجماعي.
- \*بالإضافة إلى: قاعة محاضرات، موقف مترين، مكتبة، موقف غسل، السيارات، مغسلة، مخبر، قاعات مراقبة طبية (بن عبد الرحمان، 2018، ص 62).

6- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم اختيار العينة الاستطلاعية بطريقة عشوائية بسيطة من موظفين الإداريين بالمؤسسة الاستشفائية "دكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت حيث بلغ حجمها (95) عينة وتم تطبيق ادوات الدراسة عليها لتحديد مدى مناسبة المقياس لعينة الدراسة واستخراج الخصائص السيكو مترية الأدوات المستخدمة في الدراسة.

وتضمنت الدراسة الحالية متغير المؤهل العلمي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة وفق لمتغير المؤهل العلمي (ن=95):

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	20	21.1%
جامعي	75	78.9%
المجموع	95	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن المؤهل العلمي الجامعي قدر ب(78.9%) بينما المؤهل العلمي الثانوي قدر ب (21.1%) اي أن نسبة المئوية المؤهل العلمي الجامعي كانت أعلى من المؤهل العلمي الثانوي.

7- ادوات الدراسة:

1- مقياس الأمن النفسي:

قامت بإعداده الباحثة وفاء خويطر (2010) والذي يتضمن (54) فقرة موزعة على أربعة أبعاد وهي:

مجال الرضا عن الحياة ويتكون من (14) فقرة، ومجال الطمأنينة النفسية ويتألف من (13) فقرة، ومجال الاستقرار الاجتماعي ويتضمن (16) فقرة، ومجال التقدير الاجتماعي ويتضمن (11) فقرة.

الجدول (02): يوضح أبعاد الأمن النفسي وتوزيع فقراته.

التغير	الأبعاد	الفقرات



من الفقرة 1 الى الفقرة 14	مجال الرضا عن الحياة	الأمن النفسي
من الفقرة 15 الى الفقرة 27	مجال الطمأنينة النفسية	
من الفقرة رقم 28 الى الفقرة رقم 43	مجال الاستقرار الاجتماعي	
من الفقرة 44 الى الفقرة رقم 54	مجال التقدير الاجتماعي	

المصدر: من إعداد الطالبين.

ويتكون مقياس الأمن النفسي من ثلاثة بدائل وهي (تنطبق تماماً، تنطبق إلى حد ما، لا تنطبق إطلاقاً) مع تخصيص التقديرات (3.2.1). للاستجابة كل البنود التي تحمل الأرقام الإيجابية، أما البنود التي تحمل الأرقام السلبية فيتم تصحيحها في الاتجاه العكسي للتقديرات السابقة:

-العبارات الموجبة:

-الجدول رقم (03): يوضح الاستبيان الامن النفسي في الاتجاه الموجب.

لا تنطبق اطلاقاً	تنطبق الى حد ما	تنطبق تماماً
1	2	3

-العبارات السلبية:

الجدول رقم (04): يوضح بدائل الاستبيان الامن النفسي في الاتجاه السالب

لا تنطبق اطلاقاً	تنطبق الى حد ما	تنطبق تماماً
3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين.

الجدول رقم (05): يوضح بدائل الاستبيان الأداء الوظيفي في الاتجاه الموجب

موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
3	2	1

يبين الجدول رقم(05) طريقة إعطاء الأوزان في الاتجاه الموجب الفقرات الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (06): يوضح بدائل الاستبيان الأداء الوظيفي في الاتجاه السالب

موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبين.

بين الجدول رقم(06) طريقة إعطاء الأوزان في الاتجاه السالب للفقرات الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (07): يوضح عدد الفقرات الموجبة والسالبة لمقياس الامن النفسي والاداء الوظيفي.

المقياس	الاستجابات	عدد الفقرات
الأمن النفسي	موجبة	31
	سالبة	23
الأداء الوظيفي	موجبة	19
	سالبة	6

المصدر: من اعداد الباحثان.

يبين الجدول رقم (07): ان الفقرات الموجبة لمقياس الأمن النفسي بلغت (31) والسالبة (23)، بينما الفقرات الموجبة لمقياس الأداء الوظيفي بلغت (19) فقرة والسالبة (6) فقرات.

#### 8- الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسة:

تم استخدام نظام الحزم الإحصائية (SPSS) النسخة 20 من الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسة.

الاثبات:

مقياس الأمن النفسي: تم حساب ثبات ابعاد مقياس الامن النفسي عن طريق استخدام معامل الثبات الفاكرونباخ وتم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (8): يبين معاملات الثبات الفاكرونباخ لمقياس الأمن النفسي.

أبعاد مقياس الأمن النفسي	معامل ثبات الفاكرونباخ	عدد الفقرات
مجال الرضا عن الحياة	0.60	14
مجال الطمأنينة النفسية	0.66	13
مجال الاستقرار الاجتماعي	0.57	16
مجال التدبير الاجتماعي	0.73	11

يتضح من خلال الجدول ان قيم الإثبات لأبعاد مقياس الأمن النفسي تراوحت ما بين

(0.57) و (0.73) وهي قيم مرضية، وتدلل بذلك على ثبات الاستبيان وصلاحيته للتطبيق.

-مقياس الأداء الوظيفي: تم حساب ثبات مقياس الأداء الوظيفي عم طريق استخدام معامل الثبات الفاكرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

\*الجدول رقم (09): يبين معامل الثبات الفاكرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي.

المقياس	معامل الثبات كرونباخ	عدد الفقرات
الأداء الوظيفي	0.70	25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات ألفا كروماخ للأداء الوظيفي بلغ (0,70) وهي قيمة جيدة تؤكد ثبات أداة الدراسة.

ب/الصدق:

الصدق الاتساق الداخلي للفقرات لمقياس الأمن النفسي وأبعاده.

\*الجدول رقم (10): يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي لبعده الرضا عن الحياة.

الفقرات	العبارات	معاملات ارتباط الفقرات بعدها
1	توقع الخير من الناس من حولي لان الدنيا بخير	**0.46
2	إنني موفقة في حياتي اليومية	**0.29
3	أثق في قدرتي على حماية نفسي	**0.36
4	تقتي بنفسي ليست على ما يرام	0.14
5	تنقشي مشاعر الدفء النفسي	0.07
6	اشعر بالأمان والاطمئنان في حياتي	**0.32
7	احتاج لحماية الأهل والأقارب لأعيش بأمان	**0.36
8	اشعر بالارتياح ولرضا عن ظروف حياتية.	**0.56
9	اشعر ان حياتي في الوقت الحالي أفضل من الماضي	**0.36

10	قيمتي الدينية وعبادتي تشعرني بالأمن والاطمئنان	*0.22
11	اتقبل نقد نفسي	**0.44
12	اشعر ان حياتي مليئة بالبهجة.	**0.42
13	انا حزينة معظم الوقت (وابكي)	0.06
14	احتقر نفسي وألومها من حين إلى آخر.	0.12

-نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بان الفقرات التالية وعددها (14) كالآتي: (1.2.3.6.7.8.9.11.12) كانت دالة عند مستوى (0.01) إما الفقرة رقم (10) فكانت دالة على عند (0.05) اما الفقرات (4.5.13.14) فلم تكن دالة فتم حذفها فأصبح البعد يحتوي على مجموعة (10) فقرات تقيسه.

\*الجدول رقم (11): يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي لبعد الطمأنينة النفسية:

الفقرات	العبارات	معاملات ارتباط الفقرات بعدها
15	انا محبوبة بين الناس ويحترموني	0.08
16	اشعر ان معنوياتي عالية	0.10
17	أرى إن الحياة تسير من سيئ إلى أسوء	**0.28
18	يحاسبني أهلي على صغيرة وكبيرة	**0.45
19	افتقد الى موازنة أفراد أسرتي	**0.51
20	اواجه صعوبة في الحياة المشتركة مع أهلي وأخواتي	**0.55
21	يزعجني تحكم والدي في قراراتي الشخصية	**0.56

22	كثيرا ما ينتابني شعور بالرغبة في البكاء	**0.66
23	اشعر بعدم الارتياح وعدم الهدوء النفسي معظم الوقت	**0.51
24	اشعر بالخوف من وقت لآخر	**0.30
25	القلق على المستقبل يهدد حياتي ويمنعني من الاستقرار والأمن	**0.47
26	أنام نوما هادئا.	0.17
27	أعاني من الأرق كثيرا مما يقلل شعور بالراحة والهدوء	**0.56

-نلاحظ من خلال الجدول اعلاه، أن الفقرات (17.18.19.20.21.22.23.24.25.26.27) كانت دالة عند مستوى (0.01)، واما الفقرات (15.16.26) لم تكن دالة وتم اخذها حذفها ليصبح البعد يحتوي على (10) فقرات تقيسه.

\*الجدول رقم (12): يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي لبعد الاستقرار الاجتماعي.

الفقرات	العبارات	معاملات ارتباط الفقرة ببعدها
28	اشعر ان حياتي مهددة بالخطر	0.16
29	تنتابني مشاعر التشاؤم واليأس	0.08
30	انا قادرة على مواجهة مشاكلي ومحاولة حلها	**0.29
31	أعيش في حالة من الحذر والترقب	0.07
32	يصعب على أسرتي تفهم وضعي الجديد	0.16
33	أشار الآخرين في المناسبات الاجتماعية	**0.40

34	كثير ما يذكرني المحيطين بان ظروفى تغيرت ويجب الالتزام في تصرفاتي الاجتماعية	**0.80
35	أتمتع بحياة اجتماعية سعيدة	**0.40
36	أضفي على الآخرين روح المرح	*0.24
37	أعامل الآخرين معاملة طيبة	**0.33
38	أشارك أقاربي في السراء والضراء	**0.30
39	لا تسمح لي أسرتي بالخروج من البيت	**0.27
40	أعرض للكثير من التعليقات في حياتي الاجتماعية	0.02
41	لدي القدرة على مواجهة الواقع حتى ولو كان مرا	**0.37
42	اشعر بالثقة اتجاه نفسي	**0.33
43	اشعر بانى سريعة الغضب	0.11

\*نلاحظ من خلال الجدول اعلاه، ان الفقرة رقم (30.33.34.35.36.37.38.39.41.42) كانت دالة عند مستوى (0.01)، واما الفقرة رقم (36) فكانت دالة عند مستوى(0.05) واما الفقرة (40) فلم تكن دالة فتم حذفها فأصبح البعد يحتوي على (10) فقرات تقيسه.

\*الجدول رقم (13): يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي على التقدير الاجتماعي.

الفقرات	العبارات	معاملات ارتباط الفقرات بيدها
44	تقديري واحترامي لنفسي يشعرنى بالأمان	**0.54

45	النجاح في العمل يؤدي للاستقرار والأمن	**0.35
46	اشعر بالثقة الآخرين بقدراتي	**0.55
47	ينظر الناس لي بالاحترام والتقدير	**0.63
48	اشعر بالأمن والاستقرار في حياتي الاجتماعية	**0.67
49	أستطيع اتخاذ القرار وتحمل نتائجه	**0.70
50	أفكاري وأرائي تنال تقدير الآخرين واحترامهم	**0.67
51	تجنب الخروج من المنزل لتفادي انتقادات الآخرين	0.05
52	اشعر بان لي قيمة وفائدة كبيرة في الحياة	**0.54
53	أحب العيش ان أعيش بين الناس وأتعامل معهم بمحبة ومودة	**0.64
54	احرص على تبادل الزيارات مع زملائي وصديقاتي	**0.54

\*نلاحظ من خلال الجدول اعلاه بان الفقرات رقم (49.48.47.46.45.44.50.54.53.52). كانت دالة عند مستوى (0.01) اما رقم (51) لم تكن دالة وتم حذفها ليصبح البعد يحتوي على (10) فقرات تقيسه. الصدق الاتساق الداخلي للفقرات لمقياس الأداء الوظيفي.

\*الجدول رقم (14): يوضح معاملات الارتباط صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاداء الوظيفي.

الفقرات	العبارات	معاملات ارتباط الفقرة ومستوى الدلالة
1	اشعر إنني أتمتع بالخبرة المهنية والمعرفية الفنية في عملي	**0.52
2	أتميز بالجدية وتحمل المسؤولية في عملي	**0.41



0.04	لا ابذل الجهد الكافي لإنجاز المهام الموكلة الي	3
**0.39	أقوم بأعمالي وفقا للسياسات والنظم المحددة في العمل	4
**0.59	اعتقد ان لي الكفاءة المهنية الكافية لأداء العمل	5
**0.46	أتمتع بالدافعية والرغبة في العمل	6
0.14	اعتقد ان راتي يتناسب مع حجم المهام التي أقوم بها	7
0.01	لا أقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة	8
**0.67	أنجز أعمالي في الوقت المحدد	9
*0.20	لا تتوفر لدي الجاهزية والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي	10
**0.57	تتوفر لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومي	11
0.63**	أتمتع بروح التحدي والمناقشة في العمل	12
**0.68	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها بدون تأخير	13
**0.53	أتمتع بقدرة على الواقف مع ظروف العمل الصعبة	14
**0.47	أساهم في تقديم الأفكار والمقترحات ذات العلاقة بتطوير الأداء في العمل	15
**0.32	أؤدي المهام والواجبات طبقا لإجراءات وأنظمة السلامة العامة المعتمدة	16
**0.35	احرص على تقديم أفضل ما لدي من مهارات وإبداع من اجل رفع مستوى الاداء	17

18	لا احصل على حقوقي الكاملة في تامين الصحي لي ولأسرتي	0.17
19	احصل على حقوقي الكاملة في الرعاية الاجتماعية كما في حالات الوزارة الداخلية على مبدأ الكفاءة في الترقيات	0.06
20	لا تعتمد الوزارة الداخلية على مبدأ الكفاءة في الترقيات	*0.20
21	اعتقد ان الحوافر التي احصل عليها متواضعة مقارنة مع حجم الأداء	**0.29
22	علاقاتي الإنسانية القوية مع زملائي في العمل تسهل من اداء واجباتي	**0.52
23	حصولي على الحوافر يساهم في أداء الواجبات بشكل أفضل	**0.48
24	لدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية	**0.41
25	ارى وزارة الداخلية لا توفر لي الحماية القانونية الكاملة	0.17

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان الفقرات رقم:

(21.23.24.22.17.16.15.14.13.11.12.9.6.5.4.2.1) فكانت دالة عند مستوى

(0.01)، اما الفقرات (10.20) فكانت دالة عند (0.05) واما الفقرات (3.7.8.18.19.25) فلم

تكن دالة فتم حذفها فأصبح المقياس يحتوي على (19) فقرة تقيسه.

#### الدراسة الأساسية:

بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لكل من المقاييس الآمن النفسي والأداء الوظيفي، تطرق الباحثان

إلى الدراسات الأساسية الغرض منها اختيار الفرضيات والعرض التالي يوصف إجراءات الدراسة الأساسية.

#### 9- حدود الدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة خلال فترة ممتدة من يوم 15 مارس 2023 الى 19 مارس 2023 بالمؤسسة الاستشفائية

"الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت"، حيث شملت الدراسة جميع الموظفين الإداريين.

10- عينة الدراسة الأساسية:

بلغت عينة الدراسة الأساسية (160) من المجتمع الاصيلي المقدر ب 272 موظف، بحيث كان توزيعا عشوائيا  
الجدول التالي بينت الخصائص العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

-متغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (15): يوضح توزيع العينة وفقا للمؤهل العلمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
17.5%	28	ثانوي
82.5%	132	جامعي
100%	160	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان النسبة المئوية للمؤهل العلمي ثانوي قدر ب (17.5)، بينما النسبة المئوية للمؤهل  
العلمي جامعي قدر ب (82.5).

11- ادوات الدراسة الاساسية في صيغتها النهائية:

\*مقياس الامن النفسي

استبيان يقيس مستوى الأمن النفسي لدى الموظفين الإداريين بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب بولاية عين  
تموشنت، والذي تم التأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) في الدراسة الاستطلاعية وقد بلغ عدد  
الفقرات (34) في صورته النهائية بعد حذف العبارات غير الدالة بعد ما كان المقياس يحتوي على (54) فقرة،  
تشتمل على أربعة مستويات (تنطبق، تنطبق الى حد ما، لا تنطبق إطلاقاً)، يتكون من أربعة أبعاد تقيس الأمن  
النفسي:

\*البعد الأول: مجال الرضا عن الحياة يضم 10 فقرات، وهي على النحو التالي:

-أتوقع الخير من الناس من حولي لان الدنيا بخير.

-أنني موفقة في حياتي اليومية.

-اثق في قدرتي على حماية نفسي.

-اشعر بالأمان والاطمئنان في حياتي.

- احتاج لحماية الأهل والقارب لأعيش بأمان.

-اشعر بالارتياح في الوقت الحالي أفضل من الماضي.

-قيمتي الدينية وحياتي تشعرني بالأمن والاطمئنان.

-أقبل نقد الآخرين.

-اشعر ان حياتي مليئة بالبهجة.

\***البعد الثاني:** مجال الطمأنينة النفسية يضم 10 فقرات، وهي على النحو التالي:

-أرى أن الحياة تسير من سيئ لأسوء.

-يحاسبني أهلي على كل صغيرة وكبيرة.

-افتقد إلى مؤازرة أفراد أسرتي.

-يزعجني تحكم والدي في قراراتي الشخصية.

- كثيرا ما ينتابني شعور بالرغبة في البكاء.

-اشعر بعدم الارتياح وعدم الهدوء النفسي معظم الوقت.

-اشعر بالخوف من وقت لآخر.

-القلق على المستقبل يهدد حياتي ويمنعني من الاستقرار والأمن.

- أعاني من الأرق كثيرا مما يقلل شعوري بالراحة والهدوء.

\*البعد الثالث: مجال الاستقرار الاجتماعي يضم 10 فقرات وهي على النحو التالي:

- انا قادرة على مواجهة مشكلاتي ومحاولة حلها.

-أشارك الآخرين في المناسبات الاجتماعية.

- كثيرا ما يذكرني المحيطين بان ظروفى تغيرت ويجب على الالتزام في تصرفاتي الاجتماعية.

-أتمتع بحياة اجتماعية سعيدة.

-أضفى على الآخرين روح المرح.

- اعامل الآخرين معاملة طيبة.

أشارك أقبائى فى السراء ة الضراء.

-لا تسمح لى أسرتى بالخروج من البيت بمفردى.

-لدى القدرة على مواجهة الواقع حتى ولو كان مرا.

-اشعر بالثقة اتجاه نفسى.

\*البعد الرابع: مجال التقدير الاجتماعي يضم 10 فقرات وهي على النحو التالي:

- تقديرى واحترامى لنفسى يشعرنى بالأمان.

-النجاح فى العمل يؤدى للاستقرار والأمن.

-اشعر بالثقة الآخرين بقدراتى.

-ينظر الناس لى باحترام وتقدير.

-اشعر بالأمن والاستقرار فى حياتى الاجتماعية.

-أستطيع اتخاذ القرار وتحمل نتائجه.

-أفكاري وأرائي تنال تقدير الآخرين واحترامهم.

-أشعر بان لي قيمة وفائدة كبيرة في الحياة.

-أحب ان أعيش بين الناس وان أتعامل معهم بمحبة ومودة.

أحرص على تبادل الزيارات مع زميلاتي وصديقاتي.

#### -مقياس الأداء الوظيفي:

استبيان يقيس مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب " بولاية عين تموشنت، والذي تم التأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) في الدراسة الاستطلاعية، وقد بلغ عدد فقراته (19) في صورته النهائية بعد الحذف بعد حذف العبارات الغير الدالة بعدما كان مقياس يحتوي على 25 فقرة، يشتمل على أربعة مستويات (موافق، موافق الى حد ما، غير موافق). وفقراته على النحو التالي:

-أشعر أنني أمتع بالخبرة المهنية والمعرفة الفنية في عملي.

-أتميز بالجدية وتحمل المسؤولية في عملي.

-أقوم بأعمالي وفقا للسياسات والنظم المحددة في العمل.

-أتمتع بالدافعية والرغبة في العمل.

-أنجز أعمالي في الوقت المحدد.

-لا تتوفر لدي الجاهزية والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي.

-تتوفر لدى المهارة والقدرة على حل المشكلات العمل اليومية.

-أتمتع بروح التحدي والمنافسة في العمل.

-أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها بدون تأخير.

- أتمتع بقدرة على التوافق مع ظروف العمل الصعبة.
- أساهم في تقديم الأفكار والمقترحات ذات العلاقة بتطوير الأداء في العمل.
- أؤدي المهام والواجبات طبقاً لإجراءات وأنظمة السلامة العامة المعتمدة.
- أحرص على تقديم أفضل ما لدي من مهارات وإبداع من أجل رفع مستوى الأداء.
- لا تعتمد وزارة الداخلية على مبدأ الكفاءة في الترقيات.
- أعتقد ان الحوافز التي احصل عليها متواضعة مقارنة لحجم الأداء.
- علاقاتي الإنسانية القوية مع زملائي في العمل تسهل من أداء واجباتي.
- حصولي على الحوافز يساهم في أداء الواجبات بشكل أفضل.
- لدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل.

## 12-منهج الدراسة:

اعتمد على الطالبين نهج الوصفي والذي يتركز على وصف وتغيير العلاقة بين مفاهيم الدراسة "الآمن النفسي والأداء الوظيفي".

## 13/الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات الدراسة باستخدام نظام الحزم الإحصائية (spss) النسخة 20 وهي كالاتي:

-المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية.

-معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

-اختبار الفا كرومباخ.

-اختبارات T.



## الفصل الخامس : عرض وتحليل نتائج الفرضيات

### تمهيد

1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

2- عرض وتحليل الفرضية الثانية:

3- عرض وتحليل الفرضية الثالثة:

4- عرض وتحليل الفرضية الرابعة:

5- عرض وتحليل الفرضية الخامسة:

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة ومعرفة مدى تحقيق الفرضيات التي تم طرحها، من خلال النتائج التي تم معالجتها إحصائياً، بحيث استخدم الباحثان على المستوى الحسابي والانحراف المعياري والاختيارات ومعامل الارتباط بيرسون، وفيما يلي تفرغ وعرض لنتائج الدراسة حسب تسلسل الفرضيات.

## 1- عرض وتحليل الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على ان: " مستوى الأمن النفسي لدى الموظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت مرتفع.

الاجابة عن هذا السؤال قام الطالبين باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة افراد العينة على مقياس الأمن النفسي والجدول التالي بين ذلك:

الجدول رقم (16): يوضح المتوسطات والانحراف المعياري لمتغير الأمن النفسي.

المتغير	حجم العينة	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
الأمن النفسي	160	159	90.81	6.25	68	44.85	0.000

من خلال مقارنة المتوسط الحسابي للعينة الذي بلغ (90.18) بالمتوسط الفرضي الذي قدر ب (68) توصل الباحثات الى ان مستوى الأمن النفسي عند أفراد العينة مرتفع مما يدل على تحقيق الفرضية.

## 2- عرض وتحليل الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ان: مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت مرتفع " والانحراف المعياري للاستجابة أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (17): يوضح المتوسطات والانحراف المعياري لمتغير الأداء الوظيفي.

المتغير	حجم العينة	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
الآمن النفسي	16	159	51	3.94	38	41.72	0.000

من خلال مقارنة المتوسط الحسابي للعينة الذي بلغ (51) بالمتوسط الفرضي الذي قدر ب (38) توصل الطالبين الى ان مستوى الأداء الوظيفي عند الأفراد العينة مرتفع مما يدل على تحقق الفرضية.

### 3- عرض وتحليل الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على انه: "توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت.

الجدول رقم (18) يوضح حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين المتغيرين الأمن النفسي والأداء الوظيفي.

المتغيرات	حجم العينة	قيمة ر	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	160	0.47	0.000	0.01
الأداء الوظيفي				

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة ر بلغت (0.47) وعليه فهي دالة عند المستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على وجود ارتباطية طردية متوسطة بين الامن النفسي والاداء الوظيفي لدى الموظفين الاداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت، ومنه نقبل فرضية البحث.

## 4- عرض وتحليل الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه " لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الامن النفسي لدى الموظفين الاداريين "بمستشفى بن زرجب " بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.

الجدول (19): يوضح اختبار(ت) للفروق في الامن النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

القيمة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	ت المحسوبة	درجة حرية	الدلالة الإحصائية
ثانوي	28	88.50	6.73	1.57	158	0.11
جامعي	132	90.54	6.11	1.48		

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه انه لا توجد فروق في الامن النفسي تعزى للمؤهل العلمي لان الدلالة الاحصائية بلغت (0.11)، الى أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تحقق الفرضية البحث.

## 5- عرض وتحليل الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي".

الجدول (20): يوضح اختبار(ت) للفروق في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

القيمة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	ت المحسوبة	درجة حرية	الدلالة الإحصائية
ثانوي	28	49.53	4.63	2.19	158	0.3
جامعي	132	51.31	3.72	1.90		

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه انه لا توجد فروق في الأداء الوظيفي تعزى للمؤهل العلمي الدلالة الإحصائية بلغت (0.3)، إلى أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تحقق الفرضية البحث.

## الفصل السادس: تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات

-مناقشة الفرضية الأولى:

-مناقشة الفرضية الثانية:

-مناقشة الفرضية الثالثة:

-مناقشة الفرضية الرابعة:

-مناقشة الفرضية الخامسة:

الخاتمة :

التوصيات والاقتراحات:

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الملاحق

## مناقشة النتائج:

بعدها قاما الطالبين عرض وتحليل النتائج الفرضيات، تطرقا إلى مناقشة النتائج الفرضية الأولى والثانية والثالثة والرابعة على النحو التالي:

**1-مناقشة الفرضية الأولى:**

تنص الفرضية الأولى على ان مستوى الأمن النفسي لدى موظفين الاداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت "مرتفع.

بناء على النتائج المتوصل إليها توصل الطالبين أن مستوى الأمن النفسي عند أفراد العينة ظهر بمستوى مرتفع، حيث اتفقت هذه النتيجة مع نتائج عديدة من الدراسات ومنها دراسة حسين عبير جبر (2014) التي هدفت لقياس مستوى الأمن النفسي لدى طلبة كلية «الفنون الجميلة» حيث توصلت نتائج هذه الدراسة على أن مستوى الأمن النفسي مرتفع لدى طلبة كلية الفنون الجميلة

وكذلك اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة حسان عهود (2019) التي هدفت على التعرف على مستوى الأمن النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الشمال الضفة الغربية وتكونت عينة الدراسة من (370) معلما ومعلمة حيث أسفرت النتائج على أن مستوى الأمن النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في شمال الضفة الغربية "مرتفع". (عهود 2019).

وفي نفس السياق اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة اياد بسام اشتية (2021) بعنوان "الأمن النفسي وعلاقته بالمهارات الحياتية لدى طلبة الجامعات الفلسطينية المشاركة في برنامج التميز. (اشتية 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأمن النفسي لدى طلبة الجامعات الفلسطينية حيث بلغ حجم العينة (151) طالبا وطالبة، واطهرت النتائج على أن مستوى الأمن النفسي لدى طلبة "الجامعات الفلسطينية مرتفع.

ومن الدراسات التي اختلفت مع دراستنا الحالية دراسة "مقبل محمود الخزاعلة"(2019) بعنوان درجة توافر الأمن النفسي لدى العاملين الاداريين في جامعة "ال البيت" هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة توافر الأمن النفسي



لدى العاملين الإداريين في جامعة ال البيت، تكونت العينة من (418) عاملا، توصلت النتائج الدراسة على أن درجة توافر الأمن النفسي لدى العاملين الاداريين في جامعة ال البيت منخفض. (الجزاعلة،2019).

كما اختلفت دراستنا الحالية مع دراسة "اياد محمد "نادي أقرع" (2005) بعنوان الشعور بالأمن النفسي وتأثيره ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة "نجاح الوطنية «هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الشعور بالأمن النفسي وتأثره ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة "النجاح الوطنية «،تكونت العينة من (1002) طالبا ،واسفرت النتائج الدراسة على أن الشعور بالأمن النفسي لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية منخفض حيث بلغت النسبة المئوية (49,9%) ومن خلال هذه الدراسات التي تتطرق لهما الباحثان من وجهات الاتفاق و الاختلاف ذهب إلى تفسير الفرضية الحالية التي تظهر أن مستوى الأمن النفسي لدى موظفين الاداريين مرتفع ،وهذا راجع إلى إشباع حاجيات الفيزيولوجية للموظف و شعور الموظف بالسلامة و الأمن و الاحساس بالطمأنينة و الحب و الانتماء إلى الجماعة. ويعتبر تحقيق الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية للعاملين التي ينبغي إشباعها فتحقيقها يضمن سيرورته ويحافظ على استقرار وضعيته الصحية (أقرع،2005).

انطلاقاً من عملية التنشئة الاجتماعية وبعض أساليبها من تسامح وديمقراطية وتقبل وحب وكذا ارتباطه بالتفاعل الاجتماعي والخبرات التي تكون موجودة بين الأفراد وتقديم يد المساعدة لبعضهم البعض وكذلك عامل الثقافة والتعلم فالفرد المتعلم والمثقف يكون أكثر أمنا من الجاهل والفرد الأمي، كلها عوامل تؤدي إلى تشكل الأمن النفسي للعامل بعيداً عن التوتر و التشبث بالرأي وكذلك الجمود الفكري اي بدون تفكير أو تركيز أو مناقشة و التسرع لأنها كلها عوامل تسبب عدم الشعور بالأمن النفسي.

فعندما يكون للموظف معرفة لحقيقة الواقع الذي يعيش ويعمل فيه وكذلك إشباع لحاجات الأولية و ثقته بالنفس وتقدير لذاته ففي غالب الأحيان يكون هناك كسب لرضا الناس مع اخذ بعين الاعتبار اعترافه بالنقص في حالة وجوده، ولعل من أبرز ما يحقق الأمن النفسي للموظف داخل المؤسسة هو التوافق المهني وجود الشخص المناسب في المكان المناسب ويكون هناك رضا من طرف العامل عن منصبه وارتياحه يؤدي بالشعور بالأمن النفسي وكذلك الانتماء إلى الجماعة ودعمهم لبعضهم البعض واعتمادهم على بعضهم البعض بشكل واضح وظاهر حتى يشعروا بدرجة كبيرة من الأمن النفسي تعود بالفائدة و النفع على الفرد من خلال امنه النفسي و استقراره الاجتماعي وكذلك طمأنينته النفسية و على المؤسسة من خلال تحقيقها ووصولها لأهدافها المسطرة و المرغوبة.

## 2-مناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أن: مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفين الاداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت" مرتفع.

ومن خلال النتائج المتحصل عليها توصل الطالبين على أن مستوى الأداء الوظيفي عند أفراد العينة ظهرها بمستوى مرتفع في الأداء الوظيفي، حيث اتفقت هذه النتيجة مع نتائج عديدة من الدراسات ومنها: دراسة رزان ابو العوف (2023) بعنوان "دور المرونة الاستراتيجية في تعزيز الأداء الوظيفي في المستشفيات" هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المرونة الاستراتيجية في تعزيز الأداء الوظيفي في المستشفيات الفلسطينية، اظهرت النتائج الدراسة أن نسبة المرونة الاستراتيجية في المستشفيات الفلسطينية التي بلغت (71,9%) إلى أن مستوى مرتفع. (العوف،2023).

واتفقت دراستنا الحالية مع دراسة صفاء محمود وعدنان بدري (2018) بعنوان الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي "هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي، تكونت عينة الدراسة من (344) عضوا من أعضاء هيئة التدريس، توصلت النتائج إلى أن مستوى الأداء الوظيفي والذكاء الانفعالي مرتفع. (محمود بدري، 2018).

ومن الدراسات التي اختلفت مع دراستنا الحالية دراسة "منيرة الشрман «وصفاء جعافرة» (2013) بعنوان "درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقته بمستوى ادائهم الوظيفي. «هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس "بجامعة مؤتة" وعلاقته بمستوى ادائهم الوظيفي. تكونت عينة من (252) عضو من هيئة تدريس في جامعة مؤتة. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة مؤتة متوسط.

كما اختلفت دراستنا الحالية مع دراسة عائشة مفتاح جبريل (2015) بعنوان "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبيعية المساعدة. (مفتاح، 2015).

هدفت لدراسة إلى معرفة "العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة الليبية ومعرفة مستوى الأداء الوظيفي في هذه المستشفيات، استخدمت الباحثة استبيان لأداء الدراسة حيث بلغت حجم العينة (218) موظف، وأسفرت النتائج الدراسة على أن مستوى الأداء الوظيفي ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة الليبية منخفض.

ومن خلال الدراسات التي سبق ذكرها من طرف الطالبين من وجهات الاتفاق و الاختلاف ذهب إلى تفسير الفرضية الحالية التي تنص على أن مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين مرتفع، وهذا يعود إلى التسهيلات و تبسيط إجراءات العمل التي تضعها الإدارة تحت تصرف العاملين و عامل التحفيز الذي يساعد على رفع مستوى الابداع و تقديم أفضل ما لدى العامل من مهارات و ابداعات تعود بالنفع عليه و من خلال اكتسابه للخبرة المهنية و المعرفة الفنية في العمل، إضافة لإجراءات وأنظمة الأمن و السلامة العامة المعتمدة من طرف المؤسسة التي تدفع العامل في الرغبة لأداء مهمته المهنية على أكمل وجه.

وكان الأداء الوظيفي للإداريين في المستشفى مرتفع نتيجة المعرفة بمتطلبات الوظيفة من طرف الإداريين والتي شملت مهاراتهم المهنية و المعرفة الفنية بالإضافة لخلفتهم العامة لمتطلبات وظيفتهم وكذلك أبرز عامل وهو عامل الأجور الذي زاد واعطى قيمة أكبر لعملهم وأداء وظيفي كبير ومرتفع وبذل جهد كبير لأن كما هو معلوم كلما كان الاجر المادي كبير و مرتفع يكون هناك أداء وظيفي افضل و مرتفع وهذا ما تحقق داخل المؤسسة وكذلك نوعية العمل والتي كان فيها اعتماد أكبر على الدقة من طرف العاملين و النظام و البراعة و الاتقان و التمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ عملهم و التخلص من الأخطاء ضف إلى ذلك توفر الإداريين على سرعة الإنجاز لعملهم في ظروفهم المختلفة وكمية عملهم وكان هناك مثابة و الوثوق اي الجدية في العمل وقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم وانجازهم لأعمالهم في مواعيدها المحددة.

### 3\_ مناقشة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على: «توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت».

بناءً على النتائج المتحصل عليها على وجود علاقة ارتباطية متوسطة ذات دلالة احصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي. اتفقت هذه نتيجة مع نتائج عديدة من الدراسات ومنها دراسة مارييف منور (2021) بعنوان: «الأمن

النفسي في ظل جائحة كورونا وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمستشفى الجامعي بتلمسان"، هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مستويات الأمن النفسي وابعاده، وطبيعة العلاقة بين الأداء الوظيفي والأمن النفسي وابعاده، حيث تم تطبيق الدراسة على أطباء وممرضين بالمستشفى الجامعي بتلمسان، قدرة حجم العينة ب(85)، توصلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.01). (ماريف منور 2021).

كما اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة ريمة غزول ومروة غزول (2022) بعنوان: «الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة»، هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي، قدرت عينة الدراسة ب(57) عامل، توصلت نتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال محطات البنزين بمدينة ورقلة عند مستوى (0.01). (غزول، 2020).

ومن خلال الدراسات التي سبق ذكرها يتجه الى الطالبين تفسير الفرضية الحالية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت، بحيث يلعب الأمن النفسي دورا هاما واساسي في زيادة مستوى ادائهم الوظيفي، بحيث كلما زاد استقرارهم امنهم النفسي داخل المؤسسة زاد تلقائيا مستوى ادائهم الوظيفي، ويمكن القول بأن الأمن النفسي ركيزة اساسية وتحفيز على زيادة الأداء.

فشعور بالأمن النفسي يجعلها ندرك إن السلوك الذي يحدد درجة تفاعل بين الشعور والموقف الفرد بالأداء يظهر نتيجة وجود دافع داخلي لدى الفرد كالشعور بالأمن والطمأنينة النفسية والرضا وبتالي زيادة مستوى الأداء الموظفين داخل المؤسسة، فالشعور الموظف بالحب والانتماء يساعد على تقبل الحاجات الاساسية وفي اخير يحقق المطارات ويولد ارتفاع في الأداء الوظيفي.

#### 4\_ مناقشة الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على: «لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.

ومن خلال النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الرابعة على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي و عليه

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة جواد خالد (2017) بعنوان: «مستوى الأمن النفسي لدى العاملين بالإدارات الرياضية بولاية بسكرة»، هدفت هذه الدراسة معرفة مستوى الأمن النفسي لدى العاملين بالإدارات الرياضية، وكذلك تحديد ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمتغيرات (الخبرة والمؤهل العلمي)، تكونت عينة من (55) عاملا ، توصلت النتائج الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى العاملين بالإدارات الرياضية بولاية بسكرة تعزى للمؤهل العلمي. واختلفت دراستنا الحالية مع دراسة زايد راجح المنتصر (2020) بعنوان: «الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمينية». هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي، وكذلك تحديد ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى ضباط الشرطة اليمينية تعزى للمؤهل العلمي. العينة تكونت من (300) ضابط، وظهرت النتائج على وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى ضباط الشرطة اليمينية تعزى للمؤهل العلمي. (جواد، 2017).

ومن خلال الدراسات التي أشار اليها الطالبين من جهة الاتفاق والاختلاف اتجهنا الى تفسير الفرضية الحالية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي. ويمكن القول إن المؤهلات العلمية تساعد الموظفين على الترقية في مناصب العمل وزيادة الكفاءات وبالتالي شعور بالطمأنينة النفسية وتحقيق الأمن النفسي داخل المؤسسة.

### 5- مناقشة الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على: «لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي».

وبناء على النتائج المتحصل عليها على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمؤهل العلمي. اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة موسى ذرذاري ورمضان عومن (2021) بعنوان: «علاقة التمكين الوظيفي بالأداء لدى عينة من الموظفين الإداريين بالمركز الجامعي الاغواط».

هدفت الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين التمكين الوظيفي والاداء، كما سعت الى معرفة دلالة فروق في التمكين الوظيفي والاداء تبعا لمتغير المؤهل العلمي والاقدمية، بلغ حجم العينة (93) اداريا، توصلت النتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في التمكين والأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمركز الجامعي الاغواط تبعا للمتغير المؤهل العلمي. (ذرذاري، عومن، 2021)

كما اختلفت دراستنا الحالية مع دراسة مراد قنديل (2016) بعنوان: «غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي بقطاع غزة». هدفت الدراسة الى التعرف على وجود غموض وصراع الدور الوظيفي لدى موظفين وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني بغزة، كما سعت الي معرفة دلالة فروق في غموض الدور والاداء الوظيفي لدى موظفين وزارة الاقتصاد الوطني بغزة تعزى للمؤهل العلمي، تكونت عينة الدراسة من (160) موظف وموظفة، توصلت النتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفين وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني بقطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة (0.05). (مراد قنديل 2016)

ومن خلال الدراسات التي سبق ذكرها من جهة الاتفاق والاختلاف اتجه الباحثين الى تفسير الفرضية الحالية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى "الدكتور بن زرجب" بولاية عين تموشنت.

ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين لديهم القدرة والمؤهل للتعامل مع مختلف النظم الادارية لان درجة العلمية تساعد الموظف على الترقية وصعود الى مراتب أعلى من مناصب وبالتالي تحسين أداء المؤسسة بصفة عامة والعاملين بصفة خاصة، وكذا تنمية ورفع مستوى الإبداع والاداء الموظفين داخل المنظمة.

### الخاتمة:

في ضوء ما سبق نستنتج أن كل الفرضيات تم التحقق منها بعد للتأكد منها احصائيا، بحث تم توصل الى النتائج التالية:

❖ مستوى الأمن النفسي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت مرتفع.

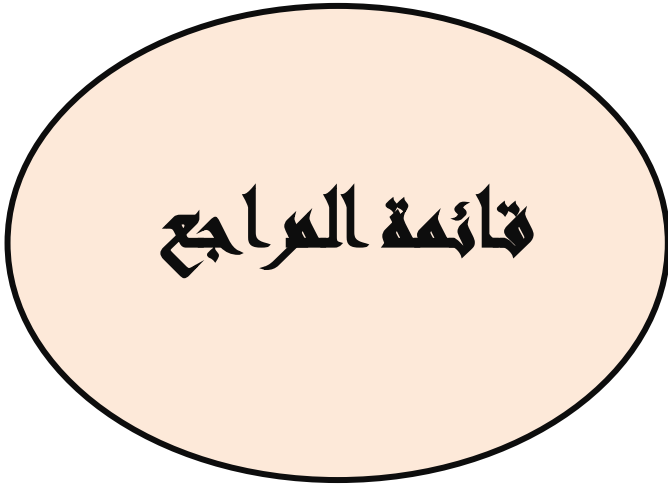
- ❖ مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت مرتفع.
  - ❖ يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت.
  - ❖ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.
  - ❖ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين بالمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت تعزى للمؤهل العلمي.
- ومن هذا المنطلق فإن الشعور والاحساس بالأمن مهم لدى الفرد والمجتمع فيجعله يشعر برضا عن حياته والسعادة والطمأنينة ويجعل الفرد يندفع الى تحقيق حاجياته من أجل الوصول الى استقرار وتقديره الاجتماعي، مما يعمل تلقائيا الى زيادة وتحسين مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة وخاصة داخل المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت.

#### التوصيات والاقتراحات:

من خلال النتائج الدراسة الحالية يمكن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي نأمل إن تتسم في رفع مستوى الشعور بالأمن النفسي وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين بالمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت بصفة خاصة وباقي المؤسسات بصفة عامة، ومن اهم هذه التوصيات والمقترحات نورد ما يلي:

- ✓ ضرورة وجود مختصين النفسانيين في علم النفس العيادي وعلم النفس العمل وتنظيم لتخفيف ضغوطات النفسية في العمل للموظفين التي لها أثر في خفض مستوى الأمن النفسي وبالتالي انخفاض مستوى ادائهم.
- ✓ ضرورة تحقيق الأمن النفسي للموظفين الإداريين بالمستشفى الدكتور بن زرجب بولاية عين تموشنت والعمل على رفع تحفيز لزيادة مستوى ادائهم الوظيفي.
- ✓ على المؤسسة توفير للعاملين مناخ يسوده جوى من الطمأنينة والامن والسلامة العامة من أجل تحسين مستوى ادائهم الوظيفي.
- ✓ على الباحثين ان يهتم بما الموضوع "الأمن النفسي والأداء الوظيفي" لأنه موضوع حساس وجديد ولم يلقى الكثير من الدراسات.





قائمة المراجع

مراجع باللغة العربية:

القرآن الكريم :

- 1- اياد، محمد، نادي، اقرع (2005). الشعور الأمن النفسي وتأثيره ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية. رسالة ماجستير. جامعة فلسطين. كلية الدراسات العليا.
- 2- اسراء الهادي، محمد مضوي، الشيخ (2021). الأمن النفسي و علاقته بمفهوم الذات والتفكير الابتكاري للأطفال التعليم قبل الدراسي. رسالة دكتوراه. جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا. كلية الدراسات العليا.
- 3- ابريغم، سامية (2011). الأمن النفسي لدى المراهقين. مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية. العدد 6
- 4- بثنية، تيم، عبدالرحمن، خضر (2013). مقترحات المؤسسة التعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير. جامعة بيرزین. كلية عمادة الدراسات العليا.
- 5- بلعربي، عادل، عبد الرحمان (2018). الأداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي. رسالة دكتوراه. جامعة محمد بن احمد وهران. كلية العلوم الاجتماعية.
- 6- بوخلوة، باديس، قمو، سهيلة (2015). أثار انماط القيادة الادارية على الأداء الوظيفي. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية. العدد 1.
- 7- جهاد احمد، عبد الرزاق، نعيرات (2022). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات. العدد 46.
- 8- دحوخضرة، شيخي مليكة (2020). تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين. مجلة التنظيم والعمل. المجلد 8. العدد 3.
- 9- محمد، موسى، الشريف (2003). الأمن النفسي. (ط2). دار الاندلس الخضراء. المملكة العربية السعودية. جدة.
- 10- عادل، بن محمد، العقيلي (2004). الاغتراب وعلاقته بالأمن النفسي. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية. كلية الدراسات العليا.

- 11- سامية، ابريعم(2012). إدراك الابناء لأساليب المعاملة الوالدين وعلاقتها بالشعور بالأمن النفسي.رسالة دكتوراه.جامعة محمدخير بسكرة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- 12-محمد، شفيق، محمود، الخطاب(2017). الأمن النفسي وتأثيره على الابناء.المجلة العلمية لكلية الرياض الاطفال. جامعة المنصورة.المجلد الرابع.العدد الاول.
- 13-ياسر حلبي،الجاجات(2014). الأمن النفسي وعلاقته بسمات الشخصية. رسالة ماجستير. جامعة دمشق. كلية التربية.
- 14-ميسوم، امين،الثنيات(2016).السلوك الصحي لدى طلبة المراهقة المبكرة وعلاقته بالشعور بالأمن النفسي وتنظيم الوقت.رسالة ماجستير. جامعة مؤتة. كلية الدراسات العليا.
- 15-حسين، عبيد، جبر(2015). الأمن النفسي وعلاقته بمفهوم القلق لدى طلبة الفنون الجميلة.مجلة جامعة بابل.المجلد23.العدد3.
- 16-مقبل، الخزاعلة،محمد الحراكشة(2018).درجة توافر الأمن النفسي لدى العاملين في جامعة آل البيت.مجلة الجامعة الاسلامية الدراسات العليا.
- 17-حسان، علي(2016). الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية.رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية. كلية الدراسات العليا.
- 18-ماريف، منور(2021). الأمن النفسي في ظل جائحة كورونا وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمستشفى الجامعي بتلمسان.مجلة منارات.المجلد3.العدد2.
- 19-مصطفى، علي، رمضان، مظلوم(2014). العلاقة بين الأمن النفسي والولاء للوطن لدى طلاب الجامعة.مجلة كلية التربية بالزقازيق.المجلد3.العدد4.
- 20-نجلاء، فاروق، حلبي(2017). الأمن النفسي وعلاقته بسمات الشخصية لدى طلبة الجامعة.مجلة سوسيولوجيا.المجلد5.العدد2.

- 21- يحيى، محمود، النجار(2022). فاعلية برنامج ارشادي لتنمية الأمن النفسي لدى المعوقين حركيا. مجلة الجامعة الاسلامية الدراسات التربوية. المجلد20. العدد1.
- 22- وفاء، حسن، على، خويطر(2010). الأمن النفسي والشعور بالوحدة النفسية لدى المرأة الفلسطينية (المطلقة والارملة) وعلاقتها ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية بغزة. كلية التربية.
- 23- زايد، راجح، المنتصر(2020). الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية. رسالة ماجستير. جامعة اليمن. كلية الدراسات العليا.
- 24- لبنى زياد، خالد، الساكت(2014). اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية. كلية الأعمال.
- 25- مراد، سامي، عاطف، قنديل(2016). غموض وصراع الدور الوظيفي واثرها على الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة. كلية التجارة.
- 26- ربهام، زيد، الحلبي(2016). مهارات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين. رسالة ماجستير. جامعة دمشق كلية التربية.
- 17- خليل، اسماعيل، ابراهيم، ماضي(2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة دكتوراة. جامعة قناة السويس. كلية التجارة.
- 28- سالم، ناجح، سليمان، محمد(2010). الأمن النفسي وتقدير الذات في علاقتهما ببعض الاتجاهات التعصبية لدى الشباب الجامعي. رسالة ماجستير. جامعة الزقازيق. كلية الآداب.
- 29- كمال، راتب، نوفل(2015). إثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة. كلية التجارة.
- 30- عبد العالي، خبار، دقودة، عزيز(2022). دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري. مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية و الإنسانية. العدد43-54.

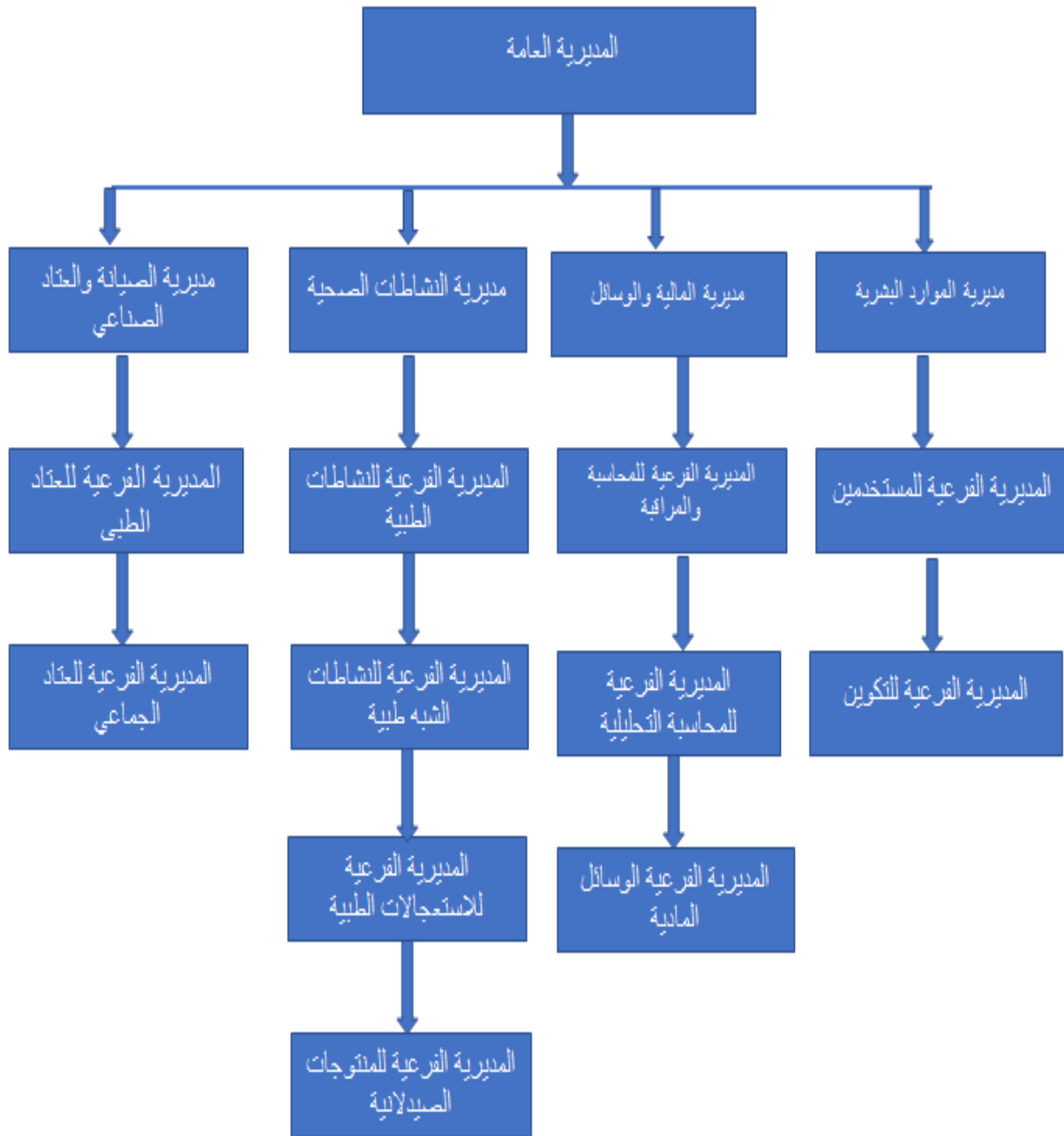
31-مصطفى، محمد(2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء. (ط1). المملكة الأردنية الهاشمية. دار ابن النفس للنشر والتوزيع.

32-فايز، عبد الرحمن، الفروخ(2010). التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي.(ط1). المملكة الأردنية الهاشمية. دار بليس الرمان للنشر والتوزيع.

33-عاكف، محمد، المبيضين(2014). علم النفس الأمني. (د.ط) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض. أمجد للنشر والتوزيع.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي لمستشفى الدكتور " بن زرجب "



الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب "

## قائمة الملاحق

### الملحق (02): استبيان الدراسة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان: الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي " تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان من أجل الإجابة على كافة العبارات علما أن هذه المعلومات تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

أخيرا...تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الأستاذ المشرف:

الطالبان: صدوقي محمد عبد الله – مجاهدي زكرياء

بن رجيل محمد

الملاحظة: يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تناسبك.

البيانات الشخصية:

جامعي

ثانوي

1- المؤهل العلمي:

أولا: مقياس الأمن النفسي

م	العبارات	تنطبق تماما	تنطبق إلى حد ما	لا تنطبق إطلاقا
أ	مجال الرضا عن الحياة:			
1	أتوقع الخير من الناس من حولي لأن الدنيا بخير.			
2	أنني موفقة في حياتي اليومية.			
3	أثق في قدرتي على حماية نفسي.			
4	ثقتي بنفسي ليست على ما يرام.			



## قائمة الملاحق

			5	تنقصني مشاعر الدفء النفسي.
			6	أشعر بالأمان والاطمئنان في حياتي.
			7	أحتاج لحماية الأهل والأقارب لأعيش بأمان.
			8	أشعر بالارتياح والرضا عن ظروف الحياة.
			9	أشعر أن حياتي في الوقت الحالي أفضل من الماضي.
			10	قيمي الدينية وعبادتي تشعرني بالأمن والاطمئنان.
			11	أقبل نقد الآخرين.
			12	أشعر أن حياتي مليئة بالبهجة
			13	أنا حزينة معظم الوقت (وأبكي)
			14	أحتقر نفسي وألومها من حين لآخر
			ب	مجال الطمأنينة النفسية:
			15	أنا محبوبة من الناس ويحترموني
			16	أشعر أن معنوياتي عالية
			17	أرى أن الحياة تسير من سيئ لأسوأ
			18	يحاسبني أهلي على كل صغيرة وكبيرة
			19	أفتقد إلى مؤازرة أفراد أسرتي
			20	أواجه صعوبة في الحياة المشتركة مع أهلي وأخوتي

## قائمة الملاحق

			يزعجني تحكم والداي في قراراتي الشخصية	21
			كثيرا ما ينتابني شعور بالرغبة في البكاء	22
			اشعر بعدم الارتياح وعدم الهدوء النفسي معظم الوقت	23
			اشعر بالخوف من وقت لآخر	24
			القلق على المستقبل يهدد حياتي ويمنعني منى الاستقرار والأمن	25
			أنام نوما هادئا	26
			أعاني من الأرق كثيرا مما يقلل شعوري بالراحة والهدوء	27
			الاستقرار الاجتماعي:	ج
			اشعر بأن حياتي مهددة بالخطر	28
			تنتابني مشاعر التشاؤم واليأس	29
			أنا قادرة على مواجهة مشكلاتي ومحاولة حلها	30
			أعيش في حالة من الحذر والترقب	31
			يصعب على أسرتي تفهم وضعي الجديد	32
			أشارك الآخرين في المناسبات الاجتماعية	33
			كثيرا ما يذكرني المحيطين بان ظروفني تغيرت ويجب على الالتزام في تصرفاتي الاجتماعية	34
			أتمتع بحياة اجتماعية سعيدة	35

## قائمة الملاحق

			أضفي على الآخرين روح المرح	36
			أعامل الآخرين معاملة طيبة	37
			أشارك أقرائي في السراء والضراء	38
			لا تسمح لي أسرتي بالخروج من البيت بمفردي	39
			أعرض للكثير من التعليقات في حياتي الاجتماعية	40
			لدى القدرة على مواجهة الواقع حتى ولو كان مرا	41
			أشعر بالثقة تجاه نفسي	42
			أشعر بأني سريعة الغضب	43
			التقدير الاجتماعي:	د
			تقديري واحترامي لنفسي يشعري بالأمان	44
			النجاح في العمل يؤدي للاستقرار والأمن	45

			أشعر بثقة الآخرين بقدراتي	46
			ينظر الناس لي باحترام وتقدير	47
			أشعر بالأمن والاستقرار في حياتي الاجتماعية	48
			أستطيع اتخاذ القرار وتحمل نتائجه	49
			أفكاري وأرائي تنال تقدير الآخرين واحترامهم	50
			تجنب الخروج من المنزل لتفادي انتقادات الآخرين	51

## قائمة الملاحق

			اشعر بأن لي قيمة وفائدة كبيرة في الحياة	52
			أحب أن أعيش بين الناس وأتعامل معهم بمحبة ومودة	53
			احرص على تبادل الزيارات مع زميلاتي وصديقاتي	54

م	الفقرة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	أشعر أنني اتمتع بالخبرة المهنية والمعرفة الفنية في عملي			
2	أتميز بالجدية وتحمل المسؤولية في عملي.			
3	لا أبذل الجهد الكافي لإنجاز المهام الموكلة إلي.			
4	أقوم بأعمالي وفقاً للسياسات والنظم المحددة في العمل.			
5	أعتقد أن لي الكفاءة المهنية الكافية لأداء العمل.			
6	أتمتع بالدافعية والرغبة في العمل.			
7	أعتقد أن راتبي يتناسب مع حجم المهام التي أقوم بها.			
8	لا أقوم بتأدية الاعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.			
9	انجز اعمالي في الوقت المحدد.			
10	لا تتوفر لدي الجاهزية والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي.			

## قائمة الملاحق

			تتوفر لدي المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية.	11
			أتمتع بروح التحدي والمنافسة في العمل.	12
			أقوم بأداء الاعمال الموكلة لي في وقتها بدون تأخير.	13
			أتمتع بقدرة على التوافق مع ظروف العمل الصعبة.	14
			أساهم في تقديم الأفكار والمقترحات ذات العلاقة بتطوير الأداء في العمل.	15
			أؤدي المهام والواجبات طبقاً لإجراءات وأنظمة السلامة العامة المعتمدة	16
			أحرص على تقديم أفضل ما لدي من مهارات وابداع من اجل رفع مستوى الأداء	17
			لا أحصل على حقوقي الكاملة في التأمين الصحي لي ولأسرتي	18
			أحصل على حقوقي الكاملة في الرعاية الاجتماعية كما في حالات (المناسبات-التكريم - التقاعد - الوفاة...إلخ).	19
			لا تعتمد وزارة الداخلية على مبدأ الكفاءة في الترقيات	20
			أعتقد أن الحوافز التي أحصل عليها متواضعة مقارنة مع حجم الأداء	21
			علاقاتي الإنسانية القوية مع زملائي في العمل تسهل من أداء واجباتي	22
			أحصل على الحوافز يساهم في أداء الواجبات بشكل أفضل	23

## قائمة الملاحق

			لدي القدرة على تحمل مسئولية الأعباء اليومية في العمل	24
			أرى أن وزارة الداخلية لا توفر لي الحماية القانونية الكاملة	25