



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

**السمات الشخصية الانفعالية وعلاقتها بالأداء المهني**  
دراسة ميدانية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتور:

قشار محمد

إعداد الطالب:

الكيوص علي

السنة الجامعية

2019/2018





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

## السمات الشخصية الانفعالية وعلاقتها بالأداء المهني

دراسة ميدانية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب – غرداية-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتور:

قشار محمد

إعداد الطالب

الكيوص علي

لجنة المناقشة

رئيسا ومقررا	أستاذ مساعد-جامعة غرداية	أولاد الهدار زينب
مشرفا	أستاذ مساعد-جامعة غرداية	قشار محمد
مناقشا	أستاذ مساعد-جامعة غرداية	خطارة عبد الرحمان

السنة الجامعية:

2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

( رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي \* وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي \* وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّنْ لِّسَانِي \* يَفْقَهُوا قَوْلِي )

## شكر وعرفان

قال تعالى: بعد أعوذ بالله من الشيطان الرجيم بسم الله الرحمن الرحيم  
الرحيم"

هذا من فضل ربي ليبلوني أشكر أم أكفر ومن شكر فإنما يشكر لنفسه ومن كفر فإن ربي غني كريم" (النمل الآية 40)  
إن الشكر لله عز وجل نشكره ونحمده على فضله ونعمه الجليلة إنه تبارك وتعالى أمدنا بالصحة والصبر وكان لنا عوناً وسنداً نحمده حمداً يليق بجلاله وقدره، فلولاه لما وفقنا لإعداد هذا البحث المتواضع.

ونصلي ونسلم على الحبيب المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم إلى يوم الدين فإننا نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور قشار محمد المشرف الذي رافقني لإنجاز هذه المذكرة، كما أتوجه بوافر الشكر لجميع الأساتذة الذين تعبوا وضحوا من أجلنا طيلة مراحل إعداد البحث كما أقدم شكري لإدارة شركة مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية، وجميع العمال الذين تجاوزوا مع الباحث أثناء تطبيق الدراسة. كثيرون هم الذين يستحقون الشكر والتقدير... فكل الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز العمل بتقديم يد المساعدة أو بإبداء رأي ونصيحة أو بدعوة عن ظهر غيب. والحمد لله أولاً وأخيراً.

## إهداء

أهدي حصيلة هذا الجهد المتواضع إلى:

من غرس في نفسي القيم النبيلة والمثل العليا بمعانيها الشامخة وحدثني عن

جمال الدنيا وسر

وجودها، وعلمني الإحسان وكان بجانبني دائما

والدي العزيزين والزوجة الكريمة

من جعلت الجنة تحت أقدامها، صاحبة القلب الكبير، تحمل في ثنايا نفسها

الطيبة الحب والطهر

والحنان والعطاء وفاء بالعهد ألا أنسى فضلكم ما حييت

## ملخص الدراسة بالعربية:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على السمات الشخصية الانفعالية وعلاقتها بالأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية، وإلى إبراز الفروق في كل من المتغير السمات الشخصية والأداء المهني باختلاف السن والأقدمية والمستوى التعليمي، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق استبيانين وهما السمات الشخصية والأداء المهني وتوزيعهما على عينة مكونة من 80 عامل، وباستخدام المنهج الوصفي والوسائل الإحصائية الملائمة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العصابية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب البلاستيك باختلاف السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب البلاستيك باختلاف الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب البلاستيك باختلاف المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف المستوى التعليمي.

### ● الكلمات المفتاحية:

السمات الشخصية الانفعالية، الأداء المهني المهني. عمال مؤسسة صناعة الأنابيب.

## Étudiez Sommaire

L'étude a pour but d'identifier les caractéristiques personnelles du travailleur(de l'ouvrier) et leur relation à la performance(prestation) des travailleurs(ouvriers) de l'organisation de conversion de plastique dans la chaleur, mettre en évidence(surligner) les différences de la personnalité de chaque variable et la performance(prestation) selon l'âge, l'ancienneté et le niveau d'enseignement(éducation) et réaliser l'objectif de l'étude, deux questionnaires, qui sont des caractéristiques personnelles et la performance(prestation), ont été appliqué et distribué à un échantillon de 34 travailleurs(ouvriers) et une carotte de 45 travailleurs(ouvriers), utilisant l'approche descriptive et des méthodes statistiques appropriées et les résultats suivants ont été réalisés :

- Il n'y a pas statistiquement la corrélation significative entre le profil émotionnel et la performance(prestation) professionnelle de plastique convertissant des travailleurs(ouvriers).
- Il n'y a pas statistiquement de différences significatives du profil émotionnel de travailleurs(d'ouvriers) d'institution en plastique de conversion.

Il n'y a pas statistiquement de différences significatives de la performance(prestation) professionnelle des travailleurs(ouvriers) de la Société En plastique de Conversion.

- Il n'y a pas statistiquement de différences significatives des caractéristiques de personnalité émotionnelles des travailleurs(ouvriers) de l'institution en plastique de conversion selon l'interaction d'âge, l'ancienneté, le niveau d'études.
- Il n'y a pas statistiquement de différences significatives de la performance(prestation) professionnelle des travailleurs(ouvriers) de l'institution en plastique de conversion selon l'interaction de variables d'âge, l'ancienneté, le niveau d'études.

· Mots-clés :

Caractéristiques personnelles émotionnelles, performance(prestation) professionnelle.

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	1-شكر وعرهان
ب	2-الإهداء
ج	3-ملخص الدراسة بالعربية
د	4-ملخص الدراسة بالفرنسية
و	5-فهرس المحتويات
ح	6-قائمة الجداول
ط	7-قائمة الملاحق
	8-مقدمة
	الفصل الأول - مدخل إلى الدراسة -
01	1-إشكالية الدراسة
02	2-فرضيات الدراسة
03	3-أهداف الدراسة
03	4-أهمية الدراسة
03	5-مفاهيم الإجرائية
04	6-الدراسات السابقة
07	الفصل الثاني - السمات الشخصية الانفعالية -
09	تمهيد
10	1-مفهوم الشخصية
11	2-تعريفات السمات لدى بعض علماء النفس
12	3-أهمية دراسة الشخصية
13	4-الشخصية وعلاقتها بالعلوم الأخرى

14	5- العوامل المؤثرة في الشخصية
17	6- أساليب قياس الشخصية
19	7- النظريات الشخصية
25	الخلاصة
26	الفصل الثالث - الأداء المهني -
27	1- تمهيد
28	2- مفهوم الأداء المهني
29	3- أهمية تقييم الأداء المهني
30	4- أهداف تقييم الأداء المهني
32	5- عناصر نظام تقييم الأداء المهني
33	6- وظائف تقييم الأداء المهني
34	7- قياس الأداء المهني
35	8- الشروط الواجب توافرها في قياس الأداء المهني
36	9- المشكلات المرتبطة في عمليات تقييم الأداء المهني
37	10- العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المهني
39	11- خلاصة
40	الفصل الرابع إجراءات المنهجية للدراسة
42	تمهيد
42	1- منهج الدراسة
43	2- حدود الدراسة ومكانها
43	3- مجتمع الدراسة
43	4- خصائص العينة
44	5- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
47	6- الأساليب الإحصائية

48	الفصل الخامس - تحليل ومناقشة النتائج
50	1- تحليل وتفسير ومناقشة النتائج
59	2- الاستنتاج العام
	خاتمة
61	قائمة المصادر والمراجع
63	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
43	عينة الدراسة حسب متغير السن	01
44	عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	02
44	عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
45	نتائج الثبات ألفا كرونباخ	04
45	نتائج الفرق بين متوسط الفئة العليا والدنيا	05
46	معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور	06
46	قيمة ودلالة معامل الارتباط بين درجات العبارات الزوجية والفردية	07
47	نتائج الفرق بين متوسط الفئة العليا والدنيا	08
50	قيمة ودلالة معامل الارتباط بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني	09
51	العلاقة بين العصائية وتقييم الأداء المهني	10
55	العلاقة بين الانبساطية وتقييم الأداء المهني	11
56	نتائج الفروق في السمات الشخصية الانفعالية بين أفراد العينة	12
58	نتائج الفروق في السمات الشخصية تبعاً لمتغير السن	13
59	نتائج الفروق في السمات الشخصية تبعاً لمتغير الأقدمية	14
60	نتائج الفروق في السمات الشخصية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	15
61	الفروق في الأداء المهني تبعاً لمتغير السن	16
62	نتائج الفروق في الأداء المهني تبعاً لمتغير الأقدمية	17
64	نتائج الفروق في الأداء المهني تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	18

## قائمة الملاحق:

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
64	مقياس السمات الشخصية الانفعالية	الملحق 01
65	مقياس الأداء المهني	الملحق 02

# مقدمة

## مقدمة

يعتبر موضوع سمات الشخصية من اعقد الموضوعات حيث تشمل الدراسات الجوانب المختلفة للشخصية وكيفية نموها والعوامل المؤثرة فيها والنظريات المختلفة لدراستها وتفسيرها، وقد كان العلماء يهتمون بالمظاهر الخارجية للشخصية وما يترتب عليها من سلوك معين يؤثر على الآخرين أي أنهم اهتموا بالسلوك الظاهري وتجاهلوا المظاهر الداخلية للشخصية، أما الاتجاهات الحديثة في الدراسات السيكولوجية فتولي اهتماما بليغا في دراسة الشخصية لدرجة أصبحت مادة مستقلة بين مناهج الدراسات النفسية، حيث تشمل الدراسات الجوانب المختلفة للشخصية وكيفية نموها. (عبد الرحمان عيسوي، 2003، ص220)

وهذا لما للشخصية وسماتها علاقة بمختلف مجالات الحياة ونواحيها وهذا من خلال أدائهم لمهامهم الموكلة إليهم أو من خلال تفاعلهم مع الآخرين، ومن الملاحظ أن الأفراد قد يتشابهون في أنظمتهم البيولوجية غير أنهم في ذات الوقت يختلفون في سماتهم الانفعالية والوجدانية وتفكيرهم واهتماماتهم وميولهم ورغباتهم .

يتضح لنا بذلك أهمية العنصر البشري كما يقول الدكتور عبد الرحمان عيسوي أن الثروة البشرية من أعلى الثروات في العالم فهي ثروة تفوق الحديد والذهب والواقع أن الدول الكبرى لم تصل إلى عظمتها الحاضرة إلا بفضل استخدام العلماء لها، فهناك بلاد فقيرة بالموارد الطبيعية مثل إنجلترا ولكنها غنية بالثروة البشرية ولذلك تحقق رخاء كبيرا. (مبحوز كريمة، 2004، ص6)

ودراسة الشخصية الإنسانية دراسة قديمة، فالإنسان يهتم بالأفراد الآخرين فينظر إلى ما يبدو على وجوه الآخرين من انفعالات وانطباعات ويهتم بما يميز سلوكهم وتصرفاتهم في المواقف المختلفة وهو في ذلك يقوم دائما بعملية وزن لهذه الانفعالات والانطباعات وأنماط السلوك ومن ثم يصدر حكمه على هؤلاء الآخرين ويتخذ هذا الحكم دائما صورة عملية فإما أن يرضى عن هذا الفرد ويرتاح إليه أو أنه ينفر منه وينصرف عنه، ويكون تعليق الفرد في أي من الحالتين تعليقا يلقي الضوء على أن هناك مفهوم لدى الفرد يسمى بالشخصية الإنسانية. (سعد عبد الرحمان، 1983، ص121)

وعليه جاءت هذه الدراسة لمعرفة علاقة السمات الشخصية للعامل وعلاقتها بالأداء المهني لدى عمال مؤسسة تحويل البلاستيك وذلك وفقا لخطة منهجية شملت باين أساسيين فالأول يتمثل في الجانب النظري والآخر يتمثل في الجانب التطبيقي، فالجانب النظري يحتوي على ثلاثة فصول وهي:

- الفصل الأول يحتوي على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ، الفرضيات، أهمية الدراسة وأهدافها، التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة وكذا الدراسات السابقة والتعقيب عليها.
- الفصل الثاني: يحتوي على تمهيد ومن ثم على مفهوم الشخصية وتعريفات للسمات الشخصية وأهمية دراسة الشخصية والشخصية وعلاقتها بالعلوم الأخرى، والعوامل المؤثرة في الشخصية والأساليب العلمية لقياس الشخصية ونظريات الشخصية. وخلاصة الفصل.
- الفصل الثالث: يحتوي على تمهيد ومن ثم مفهوم الأداء المهني وأهمية تقييم الأداء المهني وأهدافه، وظائف تقييم الأداء المهني وقياسه، الشروط الواجب توفرها في مقياس الأداء المهني والمشكلات المرتبطة بعمليات تقييم الأداء المهني والعوامل المؤثرة في الأداء المهني. وخلاصة الفصل
- أما الباب الثاني فيشمل الجانب الميداني والذي يضم فصلين وهما:
- الفصل الرابع ويضم الإجراءات المنهجية للدراسات الميدانية بدءا بالمنهج المتبع في الدراسة ومكان إجراء الدراسة والحدود المكانية والزمانية وخصائص العينة والخصائص السيكمومترية
- الفصل الخامس: فقد خصّ لعرض وتحليل النتائج وكذا تفسير ومناقشة النتائج ثم الاستنتاج العام والاقتراحات، وقائمة المراجع المستعملة ثم الملاحق المتعلقة بالدراسة.

الباب الأول

الجانب النظري

# الفصل الأول

## الجانب المنهجي للدراسة

- إشكالية الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
- الدراسات السابقة.

## 1- إشكالية الدراسة:

تسعى المؤسسات الصناعية والتجارية في العصر الحالي إلى مضاعفة إنتاجها وتحسين من جودتها بحيث تواكب وتساير التطورات والتي من خلالها تساهم في مضاعفة أرباحها وتقدمها لتبقى رائجة من خلال سيطرتها والتحكم على التسويق، وذلك في ظل البيئة المنافسة وهذا مما يؤهلها لتقرير كل من شأنه الحفاظ على ما ذكرته آنفا غير أن تحقيق الأهداف المسطرة تكمن في مراعاة عدة جوانب لتضمن بقاءها ودوامها والاستمرار والحفاظ على مكانتها فمن بين هذه العناصر المهمة والأهداف المرجوة هو العنصر البشري داخل المؤسسة، إذ يعتبر من أهم الموارد الحقيقية المؤثرة في كفاءة وفعالية المنظمة نظرا إلى كونه العنصر الحاكم والمؤثر في باقي العملية الإنتاجية، وهذا انطلاقا من قدراته ومشاعره وحاجاته وكذا سماته الشخصية الانفعالية منها والوجدانية، فالعامل الذي يعاني من مختلف التوترات والانفعالات جراء بعض الضغوطات الداخلية والخارجية أو أياً كانت قد تؤثر على أدائه وتصرفاته بشكل عام وعلى أهداف وأساسيات المؤسسة على وجه الخصوص، فمنها ما يعود إلى المنظمات والمؤسسات التي يعملون بها والتي قد تترك آثارا سلبية على الفرد وعلى المنظومة مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء المهني والإنتاجية الذي يعد مطلبا ضروريا وجوهريا لأي مؤسسة. فقد أشار عبدالفتاح في دراسة " ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء المهني 2010" إلى أن العمل أصبح يشكل مصدرا للضغوط التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات مما يؤدي إلى التأثير على حالتهم النفسية وبالتالي تؤثر على الأداء المهني، فالتغيرات الحاصلة في عالم الشغل خلال السنوات الأخيرة أدت إلى وضع مفاهيم جديدة في العمل، فأصبح هذا الأخير مصدرا للتوتر كما أن مفهوم العمل ومعناه بالنسبة للفرد تسبب في فجوة كبيرة بين حاجيات الفرد النفسية من جهة والحقيقة التي يفرضها عالم الشغل من جهة أخرى مما ينعكس على أدائه وصحته النفسية ومزاجه الانفعالي. (مؤيد إسماعيل، 2010، ص34)

ومن بين الدراسات التي اهتمت بالشخصية وميدان العمل، دراسة " عامل الإنتاج وعلاقته باضطرابات الشخصية، إذ توصلت الدراسة إلى أن الاضطرابات الخطيرة في الشخصية تؤدي إلى انخفاض الإنتاج بدرجة كبيرة، ومنها يثبت نتيجة الأداء المهني الوظيفي يرتبط سلبا بالاضطرابات النفسية وخاصة الذهنية. (فرج عبد القادر، 1980، ص123)

أما بحوث هيرسي 1936 فتمحورت حول عامل الإنتاج وعلاقته بالحالة الانفعالية الوقائية وتوصل من خلالها إلى أن الفرد في حالة انفعالية تتصف بالسرور فإنه ينجز عمله بيسر ويكون على الأقل في المتوسط أو يفوقه غالبا وتقل شكواه، يكون متعاوناً يقل إحساسه بالتعب ويرتفع نشاطه الإضافي خارج المصنع، ويتصف بالمرح والثقة والتمتع ويقل تأثير المدح والنقد عليه، ويكون واقعياً وموضوعياً، أما إذا كان في حالة انفعالية تتصف بالحزن يقل على أثرها إنتاجية المتوسط، مع ميله للانخفاض ويقل مجهوده في العمل، يعاني ويشتكى من ضخامة الصعوبات التي تعترضه وهو أكثر إحساساً بالتعب ويقل نشاطه الإضافي خارج المصنع وتبدو الدنيا ثقيلة في نظره كما يصعب تقبله للنقد، وفي حاجة للتشجيع والمدح، كثير التشكك والاستثارة، كما أنه ذاتي ومتشائم وغير واقعي وخيالي. (فرج عبدالقادر، 1980، ص 80)

فمن خلال ما سبق يمكننا طرح التساؤل العام كالآتي:

- هل توجد علاقة بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب بغرداية

**للإجابة على هذا التساؤل العام يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية:**

- هل توجد فروق بين العصابية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب السن.
- هل توجد فروق بين الانبساطية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب السن.
- هل توجد فروق في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب باختلاف السن.
- هل توجد فروق في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب باختلاف الأقدمية.
- هل توجد فروق في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب باختلاف المستوى التعليمي.
- هل توجد فروق في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب باختلاف السن.
- هل توجد فروق الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب باختلاف الأقدمية.
- هل توجد فروق في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب باختلاف المستوى التعليمي.

- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة تحويل صناعة الأنابيب بغرداية
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العصائية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف السن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف الأقدمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف المستوى التعليمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف السن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف الأقدمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف المستوى التعليمي.

2- أهداف الدراسة:

1. الكشف عن طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عينة الدراسة.
- 2- التعرف عن وجود فروق في كل من السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عينة الدراسة.

3- اهتمامي الشخصي بموضوع السمات الشخصية ومدى تأثيره على الأداء المهني وذلك من جوانبه المختلفة، ومحاولة مني من خلال ذلك استكشاف أو إضافة كل ما هو جديد بالنسبة لي في هذا الموضوع.

### 3- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها انطلاقاً من العناصر المتعلقة بالجانبين العلمي والعملية:

- إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة في مجال الأداء المهني
- مكانة العنصر البشري داخل مجالات العمل والقناعة بأنه مورد استراتيجي يمنح التفوق والريادة في أي مجال بقدر الاهتمام والاعتناء به سيما الناحية النفسية.
- تقديم معلومات واقتراحات وتوصيات تسهم في إفادة رؤساء الفرق وكذا مسيرو الموارد البشرية وهذا انطلاقاً من الإلمام بموضوع السمات الشخصية وعلاقته بالأداء المهني داخل المؤسسة.

### 5. المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1. السمات الشخصية الانفعالية: هي تلك الأنماط السلوكية المختلفة التي يستجيب بها العامل في مؤسسة صناعة الأنايب للمثيرات التي تقع عليه، سواء أكانت تعبيرات أو إشارات أو أساليب انفعالية أو طرق التفكير وغيرها من الاستجابات المختلفة على غرار التوتر والانفعال وعدم الارتياح والقيام بسلوكات غير معتدلة من حركة أو عنف كلامي أو فعلي والتي قد تؤثر على أدائه وعلى عرقلة أداء الفريق فهو يتسم أيضاً بالاندفاع والإقبال دون تريث ولا حكمة ولا عقلانية وتقاس من خلال الدرجة التي يتحصل عليها في الاستبيان.

2. الأداء المهني: هو كمية العمل المؤداة من طرف العامل في مؤسسة صناعة الأنايب، وتتمثل في الحجم المقبول من العمل وجودته ومطابقة المعايير والإلمام بجيئيات وتفصيل العمل، وفهم متطلباته والعوامل المؤثر فيه، وكذا القدرة على التعاون والتواصل الفعال مع زملاء العمل وكذا المرؤوسين والمبادرة بالأفكار التي تتماشى وأهداف المؤسسة والرغبة في تحمل المسؤولية على عاتقه. وتقاس من خلال الدرجة التي يتحصل عليها في الاستبيان.

## 6- الدراسات السابقة:

### الدراسات العربية التي تتعلق بالسمات الشخصية:

1- دراسة الحاج (1986): كانت بعنوان "العوامل الشخصية التي ترتبط بفعالية المعلم في المرحلة الإلزامية"، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد السمات الشخصية عند المعلمين وعلاقتها بفاعليتهم في المدرسة في البيئة الأردنية، وأثر كل من متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي على الفعالية، وأجريت الدراسة على (300) علم ومعلمة، ثلثهم من الذكور والباقي من الإناث طبق الباحث عليهم مقياس كاتل للشخصية المعدل للبيئة الأردنية. وأظهرت النتائج أن هناك خمس سمات شخصية تميز المعلمين الفاعلين عن غير الفاعلين وهي: - غير متحفظ - متحفظ، وذكي-غبي، وحي الضمير- لا مبالي، ومغامر- خجول، ومجدد-تقليدي لصالح المعلمين الفاعلين. وفي المقابل تميز المعلمون غير الفاعلين عن غيرهم بعاملين هما: شكاك- غير شكاك، وذو خيال علمي. وقد أقر الباحث أن سنوات الخبرة والمستوى الأكاديمي لهما دور كبير في تقدير الفاعلية للمعلم عدا عن السمات الشخصية التي يتمتع بها.

2- دراسة زايد (1990):هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الخصائص الشخصية والمهنية للمعلمين لعينة مكونة من (75) معلماً ومعلمة ملتحقين في الدبلوم العام والخاص في التربية بجامعة الزقازيق 56. وأظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً مرتبة تنازلياً بين عامل الاتزان الانفعالي وكل من:الإمام بالنواحي الأكاديمية (38.0)،والعلاقة بالتلاميذ وحل مشكلاتهم (34.0)،والنشاط المدرسي (27.0)،(والالتزام بالمواعيد (25.0)، والابتكار والتجديد (24.0). كما وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل القيادة والإعداد والتخطيط للدرس (24.0)،وكذلك وجد علاقة بين العامل الاجتماعي وكل من النشاط المدرسي (34.0)،(والعلاقة بالتلاميذ وحل مشكلاتهم (2001)،الراش0د في (0.25)

3- دراسة السلامة (1996): تمت هذه الدراسة في فلسطين بهدف معرفة أثر دافع الابتكارية والتخصص على السمات العقلية والشخصية للمبدعين، واختار الباحث عينة قوامها (400) (طالب وطالبة من الصف الأول الثانوي والصف الثاني الثانوي، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية من بين مدارس مجتمع الدراسة، في ضوء متغيرات: (الجنس، والصف الدراسي،

والفرع الأكاديمي. وقد استخدم الباحث أداة مقياس دافع الابتكارية الذي أعده جولان، ومقياس السمات الشخصية من إعداد أبو عليا 57. وقد أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات المستقلة في الدراسة لها أثر ذو دلالة إحصائية على السمات العقلية والشخصية للمبدعين، كما أظهرت أن متغير دافع الابتكارية أقوى في التنبؤ بالسمات العقلية والشخصية للمبدعين، وأن دافع الابتكارية عند الإناث أعلى منه عند الذكور، وأن طلبة الفرع العلمي أكثر دافعية للابتكارية من طلبة الفرع الأدبي.

3-دراسة بوداود فاطمة الزهراء بعنوان والتغيير والتطوير التنظيمي وتأثيره على سلوك وأداء الأفراد في المنظمة، جامعة بومرداس 2007

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التغيير والتطوير التنظيمي على سلوك وأداء الأفراد في المنظمة، وتوصلت الباحثة إلى أن طبيعة التغيرات التي حدثت في المؤسسة محل الدراسة كانت هيكلية وتقنية، إذ تغير هيكلها التنظيمي، كما تغيرت التكنولوجيا المستخدمة في العمل وقد أدت هذه التغيرات إلى تطوير اتجاهات العاملين وقيمهم وسلوكهم وتنمية مهاراتهم مما أدى إلى رفع أدائهم، كما ركزت المؤسسة محل الدراسة على تغيير الثقافة التنظيمية، واستعانت ببعض الأساليب الأخرى كالاتصال، القيادة، التكوين، ولم تغير الأفراد في حد ذاتهم.

4-دراسة خيراني العيد 1123/1121 تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور عوامل جودة الأداء المهني المهين محافظي الحسابات في تقييم و ضبط و تدني مخاطر المراجعة و كذلك العوامل المؤثرة في جودة الأداء المهني محافظي الحسابات و معرفة العوامل الأكثر قدرة في ضبط المخاطر وصولا إلى أعلى مستوى لكفاءة مهنة المراجعة وطرح الباحث الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة عوامل جودة الأداء المهني لمحافظي الحسابات في ضبط مخاطر المراجعة ؟ وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يعتبر التأهيل العلمي و العملي من أهم العوامل التي تؤثر على جودة أداء محافظي الحسابات.
- استقلالية محافظ الحسابات تعتبر من أهم العوامل التي تقوم عليها مهنة محافظة الحسابات

# الفصل الثاني

## ماهية الشخصية

تمهيد

- 1- مفهوم الشخصية
- 2- تعريفات السمات لدى بعض علماء النفس
- 3- أهمية دراسة الشخصية
- 4- الشخصية وعلاقتها بالعلوم الأخرى
- 5- العوامل المؤثرة في الشخصية
- 6- أساليب قياس الشخصية

## تمهيد:

يعتبر دراسة موضوع الشخصية من أكثر المواضيع الهامة التي يتناولها الباحثون سيما في مجال علم النفس فهو يهم كل فرد منا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فهو علم يبحث فيما نحن عليه وفيما نحب أن نكون نحن عليه، ويعتبر هذا الموضوع أيضا من أكثر الدراسات التي اهتم بها علماء النفس والعمل على فهمها وتحليل مكوناتها وبحث العوامل المؤثرة فيها وأهم نظرياتها. (أحلام حسن محمود 2008، ص 7)

### 1- تعريف مفهوم الشخصية

تعددت التعاريف وتنوعت بين العديد من العلماء في ميدان علم النفس وفي غيرها من العلوم وفي مايلي نتطرق إلى أهم تعاريف الشخصية.

#### - تعريف يوسف مراد:

الشخصية هي الصورة المتكاملة لسلوك فرد ما يشعر بتميزه عن الغير، وتشمل الذات الشاعرة وكل صفة مهما كانت ثانوية، تعبر إلى حد ما عن الشخصية بكاملها. (يوسف مراد 1954، ص 343)

#### (1) تعريف أحمد نعمان:

الشخصية هي ذلك الطابع العام المميز والثابت نسبيا، المكونة من مجموع صفات الفرد الجسمية والنفسية المتكاملة في انتظام ودينامية والمتكيفة مع البيئة الاجتماعية والطبيعية التي يعيش فيها الفرد ويتبادل التأثير معها. (أحمد بن نعمان، 1988، ص165).

#### (2) تعريف فاخر عاقل:

الشخصية هي تكامل الصفات الجسدية والخلقية المميزة لفرد ما بما في ذلك بناؤه الجسدي وسلوكه، اهتماماته ومواقفه وقدراته. (فاخر عاقل، 1979، ص 83)

#### (3) تعريف كمال دسوقي:

الشخصية هي مجموع خصائص الشخص النفسية والجسمية التي تجعل منه هذا الشخص بالذات دون غيره، وتشمل عادات الفرد السلوكية التي تعلمها ومستواه العقلي أو نسبة ذكائه واستعداده

المزاجي، المؤثر في انفعالاته وطبعه الخلقي، وظروف بيئته التي عاش فيها فالشخصية الإنسانية حصيلة تفاعل عوامل تكوينية باطنة وعوامل بيئية خارجية (كمال دسوقي، 1974، ص15)

#### 4) تعريف إيزنك:

الشخصية هي ذلك التنظيم الثابت والدائم إلى حد ما الذي يمثل طباع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه والذي يحدد توافقه للفرد للبيئة. (محمد جاسم العبيدي، 2001، ص 26)

#### 5) تعريف جيل فورد:

شخصية الفرد هي ذلك نموذج الفريد الذي تتكون منه السمات ويذكر أن أسس تعريفه تعتمد على مسلمة أو فرضية يبدو أن الجميع يوافقون عليها وتصدق حتى على التوائم المتماثلة وتسود في كل شخصية فريدة ويركز هذا التعريف على مبدأ الفروق الفردية وعلى مفهوم السمة. (محمد جاسم العبيدي، 2001، ص 27)

### 2- تعريفات السمات: تعددت تعريفات علماء النفس للشخصية كذلك اختلفت تعريفاتهم

لسمااتها تبعا لاختلاف نظراتهم ونظرياتهم.

1- تعريف ألبرت: السمة تركيب نفسي له القدرة على أن يعيد المنبهات المتعددة إلى نوع من التساوي الوظيفي، وإلى أن يعيد إصدار وتوجيه أشكال متكافئة ومتسقة من السلوك التكيفي والتعبيري.

تعريف كاتل: السمة مجموعة ردود الأفعال والاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد ومعالجتها بنفس الطريقة في معظم الأحوال والسمة عنده كذلك " جانب ثابت نسبيا من خصائص الشخصية ، وهي بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العاملي للاختبارات أي للفروق بين الأفراد، وهي عكس الحالة". (عبد المنعم الميلادي، 206، ص 35).

### 2- تعريف صبحي عبد الحفيظ قاضي: المقصود بالسمة هو الميزة أو الصفة التي يختلف فيها

الإنسان أو شخص معين عن شخص آخر بطريقة ثابتة ومتناسقة نسبيا، وتأتي عادة من ملاحظة السلوك (صبحي عبد الحفيظ قاضي، 1984، ص 08).

3- **تعريف إنساني:** ترى أن السمة وصف منظم لسلوك الفرد ومفهوم السمة أي هيئة خصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي يمكن أن يختلف فيها الأفراد، فتميز بعضهم عن بعض وذلك بتواجد الفروق فيها، وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة ويمكن أن تكون كذلك جسمية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية معينة. (فوزي محمد جبل، 2000، ص 301)

بالنظر إلى التعريفات السابقة نجد قدرا من التشابه أو من العناصر التي يمكن أن تعد مشتركة لذلك نلخصها في ما يلي:

6) السمة هي خاصية أو صفة ذات دوام نسبي بحيث يمكن أن يكون هناك اختلاف الأفراد فيها فتميز بعضهم عن بعض ويمكننا القول بأن السمة قد تكون وراثية أو مكتسبة ويمكن ان تكون جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية.

### 3- أهمية دراسة الشخصية:

يهتم الناس باختلاف مناصبهم واهتماماتهم في علم النفس وخصوصا في الشخصية كأحد فروع علم النفس لما للشخصية من سحر وجاذبية.

فالشخصية موضوع اهتمام الفنانين والشعراء ومؤلفي القصص والمسرحيات ورجال الدين وكذلك الاقتصاد والتجارة والدعاية، هذا فضلا عن عامل الجمهور فكل إنسان يرغب في أن يكون إنسانا محبوبان من الآخرين يعيش في سلام ويكون علاقات سوية مرغوبة وغنية عن البيان أما الشخصية موضوع اهتمام الشعراء والفنانين فإنه يوجد اختلاف كبير من وجهة نظر في فهم الشخصية لتلك الفئات والدراسات المنهجية العلمية. (محمد جاسم العبيدي، 2011، ص 18)

### 4- الشخصية وعلاقتها بالعلوم الأخرى:

الشخصية بمنظور علمي تخصصي موضوع يشترك في دراسته علوم عديدة من أهمها علم النفس وعلم الاجتماع والطب النفسي ويدرس علم النفس الشخصية من ناحية تركيبها وأبعادها الأساسية وتطورها ومحدداتها " الوراثة و البيئية " وطرق قياسها ويمكن ان يدرس كذلك اضطراباتها والأمراض وتشخيصها وعلاجها والتنبؤ بمآلها فهو فرع تخصصي طبي.

كل ذلك على أساس نظريات متعددة كثيرا ما تكون متباينة متصارعة ولكن الهدف المشترك بينها هو التنبؤ بما سيكون إليه السلوك الفردي في موقف معين. كذلك التنبؤ مع ضبط السلوك والتحكم فيه. والشخصية بوصفها فرعاً مهماً من فروع الدراسات الأساسية "السيكولوجية" ترتبط أشد الارتباط بفرع تطبيقي آخر هو علم النفس الإكلينيكي الذي يختص أساساً في الإسهام في التشخيص والعلاج.

أما علم الاجتماع فإنه يهتم بدراسة الشخصية من حيث هي نتاج لحضارة وثقافة معينة تشمل على أنظمة معينة وتشمل على أنظمة اجتماعية وتنظيمات مثل الزواج والأسرة والدين والتقاليد والعادات والنظام السياسي والقانوني وغيرها، وغني عن البيان أن علم الاجتماع بوصفه فرعاً من الإنسانيات يهتم بدراسة الشخصية بالمحددات البيئية والاجتماعية ويركز عليها مع إنكاره أو عدم اهتمامه بالدور الأساسي للوراثة.

وعلى الرغم من أن الطب يهتم أساساً بأنواع محددة من الاضطرابات والأمراض وتشخيصها وعلاجها والتنبؤ بما لها فهو فرع تخصصي طبي وقد قال "لويس" من جامعة لندن: إن الشخصية تقع في القلب من الطب النفسي وأن أي غموض في مفهومها أو عدم تحديد في كيفية وصفها وقياس الخصائص التي تستند إليها جدير بأن يضعف البناء الكلي للطب النفسي النظري والإكلينيكي.

وهناك روابط متينة بين علم النفس والطب النفسي تزايد يوماً بعد يوم لوجود أرضية مشتركة ونعني هنا بحوث الشخصية، وهذا الرسم الآتي يوضح مكانة الشخصية بين العلوم المختلفة في علم النفس وعلوم والعلوم الطبيعية والتطبيقية "مركز الشخصية بين العلوم الاجتماعية".

## 5- العوامل المؤثرة في الشخصية:

إن السؤال الذي يفرض نفسه علينا في موضوع الشخصية هو هل هي مورثة أم مكتسبة أو بمعنى آخر هل تولد مع الفرد أم أنها تحدد فيما بعد عن طريق البيئة التي يعيش فيها، وفي هذا المجال حاولت العديد من الدراسات الإجابة عن هذا السؤال دون الوصول إلى إجابات نهائية له. (عدنان النجار، 1995، ص 139)

وواقع الأمر أن للسمات الوراثية دور في تحديد شخصية الفرد إلا أنها ليست الوحيدة ،لأنه لا ينبغي تجاهل دور البيئة أو المتغيرات البيئية في صياغة الشخصية ،هذا ما أثبتته عدة تجارب أجريت في هذا المجال والتي توصلت إلى أن الوراثة تحدد الأبعاد العامة للشخصية أي الأساسيات ،أما البيئة فتحدد الإمكانيات والأبعاد القصوى إضافة إلى عامل ثالث لا يقل أهمية عن العاملين السابقين وهو الموقف إذ أن البحث العلمي أثبت أن السلوك الإنساني يعكس في حقيقته سمات شخصية ثابتة كلما كان ذلك ممكنا لم يتم تغييرها وتعديلها بظروف موقفه قاهرة .(عدنان النجار،1995،ص 149،153)

### 1-العوامل العضوية والبيولوجية:( التكوينية)

ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن الشخصية تتأثر بصورة كبيرة بهذه العوامل حيث يركز أصحاب هذا الاتجاه في دراسة تكوين الشخصية على ثلاثة عوامل وهي :

أ- دور الوراثة.

ب-وظيفة الأجهزة العضوية.

ج- التكوين الغددي

أ- الوراثة: هي مجموعة الخصائص والصفات التي تنتقل من الآباء إلى الأبناء عن طريق الجينات. ويبدأ تأثير الوراثة في تكوين الشخصية وتحديد معالمها منذ اللحظة التي تتكون فيها البويضة المخصبة،ومن أمثلة ما ينتقل بالوراثة الذكاء والخصائص الجسمية كالطول والوزن ولون البشرة ولون العينين وفصيلة الدم وبعض الأمراض الوراثية كالبول السكري ،وكذلك سمات الشخصية المختلفة المزاجية والتي تلعب دورا هاما في تشكيل شخصية الفرد وتفاعله مع بيئته.

ب-الأجهزة العضوية ووظائفها: من أهم أجهزة الإنسان التي تؤثر تأثيرا بالغ الأهمية في تكوين شخصية الفرد هي الجهاز العصبي المركزي وما يتفرع عنه من أجهزة :الجهاز العصبي المستقل والذي ينقسم بدوره إلى الجهاز العصبي :

1- الجهاز العصبي السمبتاوي أي الإرادي.

2- الجهاز العصبي البار سمبتاوي أي اللاإرادي

فجميعها تلعب دورا هاما من خلال التآزر والتوازن بين الجهازين فحدوث أي خلل في أحدهما أو فيهما يؤثر سلبا على الوظائف الفسيولوجية والعضوية الشخصية للفرد وسلوكه وتوافقه فكثير من الأمراض تصيب جهاز الشخصية نتيجة خلل في الأجهزة.

**ج- التكوين الغددي:** يلعب الجهاز الغددي للفرد دورا هاما في تكوين شخصيته، فالغدد الصماء تؤثر في الوظائف الحيوية للشخصية من الناحية الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية، فالزيادة أو النقصان في إفرازات هذه الغدد يترتب عنها حدوث خلل لهذه الوظائف وبالتالي يؤثر على سلوك الفرد ومن أهم هذه الغدد: الغدة النخامية والادرينالية والدرقية والجنسية، فعلى سبيل المثال فإن زيادة إفراز الغدة النخامية يؤدي إلى العملاقة أي زيادة في الطول بينما النقص في إفرازاتها يؤدي إلى تأخر النمو كما أن زيادة إفرازات الغدة الدرقية يؤدي إلى التوتر العصبي والقلق واضطرابات القلب، بينما النقص في إفرازاتها يؤدي إلى الخمول والبلادة وحالة من الضعف العقلي، ومع تقدم العمر يؤدي إلى تأخر في النمو الجسدي والعقلي. (أحلام حسن محمود، 2008، ص 43، 42)

**2- العوامل البيئية:** والمقصود بالبيئة الوسط الاجتماعي الذي ينشأ فيها الفرد وهو المنزل والمدرسة والمجتمع وهذه العوامل لها أثر بالغ في تكوين شخصية الفرد حيث أن المنزل توضع فيه اللبنة الأساسية والأولى في بناء الشخصية ولذلك كلما كان جو المنزل متسما بالهدوء والصفاء والعطف والحزم والثقة والاحترام والتعاون والعدل كلما تغذت شخصية النشء بالغذاء النفسي الذي يوفر لها الصحة والتوازن النفسي ويبعده عن مواطن الانحراف بشتى أنواعها. (كامل محمد عويضة، 1996، ص 94)

وتعد المدرسة من المحددات البيئية التي تؤثر في الشخصية ونموها وتشكيلها فهي المؤسسة الرسمية التي أنشأها المجتمع بطريقة مقصودة لتقوم بوظيفة نقل التراث الثقافي من جيل إلى جيل من خلال عملية التربية والتنشئة الاجتماعية التي تقوم بها وذلك بهدف مساعدة الفرد على تحقيق نموه إلى أقصى ما تؤهله له إمكانياته وقدراته واستعداداته وميوله الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية، بالإضافة إلى دورها في إكساب الفرد معايير مجتمعه واتجاهاته وقيمه، وتدريبه على أساليب السلوك المرغوب فيها والذي يرتضيه المجتمع في المواقف والمناسبات المختلفة، والمدرسة في ذلك لا تختلف عن الأسرة في أسلوب التنشئة إلا أن المدرسة تتميز بأن يغلب عليها الطابع الرسمي فيما تفرضه على الفرد في

الخضوع لقواعد محددة ومعايير متفق عليها وهذا بدوره يؤثر على شخصية الفرد وتكوينها وتشكيلها ونموها وتطورها. وتتأثر كذلك شخصية التلميذ بمعلمه وبالعلاقات الاجتماعية بداخلها وبما يقدمه المنهج من خبرات بمعناه الواسع حيث يزداد علما وثقافة وينمو جسميا واجتماعيا وانفعاليا.

وأما البيئة الاجتماعية أو ما يطلق عليه الوسط الاجتماعي والذي يتمثل في المجتمع البشري الذي يعرف بأنه الجماعة المنظمة التي تعيش في مكان معين وتشارك في مجموعة من القيم والاتجاهات وأنماط السلوك والأهداف وتمثل البيئة الاجتماعية للفرد أحد الجوانب الهامة في تكوين شخصيته ونموها وتشكيلها وتطورها من خلال أهداف وتطلعاته وآماله (أحلام حسن محمود، 2008، ص 49)

## 6- الأساليب العلمية لقياس الشخصية

وفيما يلي تفصيل لأهم طرق قياس الشخصية:

أ- **طريقة الملاحظة:** تتميز الملاحظة عن غيرها من طرق دراسة الشخصية بأنها تسجل السلوك بما يتضمنه من مختلف العوامل في نفس الوقت الذي يتم فيه ،ويمكن أن تكون الملاحظة أكثر موضوعية حين يستخدم أكثر من ملاحظ واحد ،ويتبع الملاحظون نفس الأسلوب في الملاحظة ثم تقارن ملاحظاتهم لتحديد درجات الاتفاق أو الاختلاف وتأثير الاتجاهات الذاتية وعوامل التحيز وغيرها.

ب- **المقابلة الشخصية:** بحيث أن المقابلة من أقدم الطرق استخداما في البحوث النفسية والاجتماعية والإنسانية وهي طريقة أساسية لجمع البيانات كما أنها المحور الأساسي الذي تدور حوله عمليات التوجيه التربوي والمهني وعمليات الاستشارة النفسية والعلاج النفسي ،وتعد المقابلة الشخصية كوسيلة للتأليف بين مجموعة من المعلومات جاءت عن طريق تقارير أو أقوال الآخرين أو عن طريق القدرات والسمات الخاصة للشخص المفحوص ويصل إليه القائم بالمقابلة بنفسه عن طريق الأسئلة التي يوجهها للمفحوص وما يبدو منه من سلوك أثناء المقابلة. (فوزي محمد جيل، 2000، ص 379)

**ج- الاختبارات الإسقاطية:** لمصطلح الإسقاط عدة معاني في علم النفس، عند "فرويد" معناه " ميل الفرد إلى أن ينسب عيوبه، أخطائه ورغباته المكبوتة أي التي لا يشعر بوجودها للآخرين "أي أنه منهج يفترض أن الناس الآخرين يشعرون كما نشعر ويفكرون كما نفكر ويسلكون كما نسلك إذا وجدوا في نفس الظروف أي أنه نقوم بإسقاط حالتنا الشعورية على الغير، والإسقاط عملية من العمليات اللاشعورية الدفاعية التي يلجأ إليها الفرد لحماية ذاته من الشعور بالقلق والتوتر، وتستخدم الطرق الإسقاطية في الكشف عن ميول الأفراد واتجاهاتهم ومخاوفهم ومشاعرهم.

**د- اختبار TAT أو تفهم الموضوع:** ويتكون هذا الاختبار من عدد من البطاقات على كل بطاقة منها صورة تتصف بالغموض، ويطلب من المفحوص أن يقول قصة تدور حول الصورة، والمفروض أن إدراك الشخص لعناصر الصورة وخياله الذي يدور حولها يعكس حاجاته النفسية أو مخاوفه أو مشكلاته، يصحح هذا الاختبار بتحليل مضمون الاستجابات الصادرة من طرف المفحوص حسب قواعد خاصة. (كامل محمد عوضة، 1996، ص 64)

**هـ- الاختبارات السيكولوجية:** وهي طرق لاستنباط ألوان السلوك والاستنباطات تحت ظروف مقننة، وكما هو الحال في تجربة معملية نحاول في الاختبار ضبط أو استبعاد معظم المتغيرات غير المناسبة، بحيث نركز على عدد محدود من الظروف المؤثرة في سلوك موضوع البحث، ويخضع المفحوصون قدر الإمكان. (ريتشارد سلازاروس، 1984 ص 237)

**و- الاختبارات الموقفية:** هي إنشاء موقف يشبه مواقف الحياة اليومية قصد الدراسة ومن هذه الاختبارات اختبار "هارتسوم" لقياس سمة التعاون لدى الأطفال، يتلخص الاختبار في أن المعلم يقدم هدية لكل تلميذ من تلامذته وتتمثل هذه الهدية في أقلام ملونة ومساطر وكتب ويخبرهم أن لكل منهم التصرف في الأشياء كيف ما يشاء، ثم يقدم المعلم اقتراحا يتمثل في أن كثيرا من تلاميذ مدرسة أخرى يحتاجون إلى هذه الأشياء المهداة حاجة ماسة، فمن أراد أن يمنحهم شيئا من عنده فليضعه في ظرف يكتب عليه اسمه ثم يدعه عند مراقب المدرسة ومن لم يرد فلا لوم عليه ثم تسجل نتائج الاختبار بطريقة مقننة. في هذه الطرق يحاول الباحث أن ينظم موقف أو مواقف عملية تبدو فيها ردود أفعال

الناس وتظهر كيفية تصرفهم بطريقة عملية وهذا يمكن قياس سمات مثل: التعاون والقيادة والالتزام الانفعالي، وحسن التصرف وغير ذلك من السمات. ( أحمد عبادة سرحان وآخرون، 1996، ص 186)

وينبغي أن نشير إلى أنه يجب توافر مجموعة من الشروط على أية وسيلة قياسية ومن أهم هذه الشروط هي: مهارة وكفاءة مطبق الاختبارات والتي تعتمد بدورها على مجموعة من الاعتبارات من أهمها:

1- يجب أن يمتلك أخصائي قياس الشخصية مهارة في تطبيق الأدوات والوسائل التي تستخدم في ميدان سيكولوجية الشخصية وبالتالي يجب أن يكون على دراية بالوسيلة الناجحة لكل موقف من المواقف القياسية وكيفية استخدامها واستخراج نتائجها وعرفة مبادئ تفسيرها وتصحيحها وإدراك معاييرها.

2- إن براعة تحليل البيانات والمعلومات المستخرجة مع ذلك ليست كافية لإعداد المقيم الماهر.

3- خبرات حياته الشخصية كيف تكون من الاتساع والعمق والغنى والتشعب، بحيث تسمح له بالتفسير والتأويل الناجح.

4- يجب أن يكون ثمة نضج معين وذكاء يتميز بهما حيث أنهما من وجهة نظرنا ضروريان حتى يكون ماهرا في تطبيقه الأدوات القياسية وفي معلوماته النظرية والمهنية.

وعلى الرغم من هذه الصعوبات التي تعترض قياس الشخصية إلا أن علماء النفس أقبلوا بشدة على وضع عدد كبير من المقاييس لقياس نواحي الشخصية (الأشول عادل احمد عزالدين، 1988، ص 173-274)

## 7- نظريات الشخصية

1- نظرية الأنماط: يعد تصنيف الناس إلى مجموعة من الأنماط من أقدم ما عرفه البشر من محاولات لتصنيف الشخصية، وأول من قام ب هذا النوع التصنيف هو سقراط، وذلك قبل أربعمئة سنة قبل الميلاد، حيث صنف الناس إلى أربعة أنماط على أساس سوائل الجسم الأربعة: الدموي والسوداوي والصفراوي والبلغمي، ويرى أن سيادة أحد هذه الأخلاط يؤدي إلى سيادة أحد الأمزجة على الإنسان، وعلى أساس أحد الأخلاط في الجسم صنف أبو قراط الأمزجة إلى أربعة أنماط وهي:

أ- المزاج الدموي: ويتميز بالنشاط والمرح والتفاؤل وسرعة الاستجابة

ب- المزاج السوداوي: ويتميز بالانطواء وبطء التفكير، والتشاؤم، والميل إلى الحزن والاكتئاب.

المزاج البلغمي: ويتميز بالخمول وتبلد الشعور وقلة الانفعال وعدم الاكتراث وبطء الحركة وبط الاستثارة، وضعف الاستجابة.(محمد جاسم العبيدي، 2011، ص61).

د- المزاج الصفراوي: ويتميز هذا النمط بأنه سريع الانفعال كما يتميز أيضا بالغضب والعناد، ويتسم من جهة أخرى بالطموح.

## 2- نظرية التحليل النفسي:

7) مفاهيم عامة في نظرية التحليل النفسي: يقول فريد مؤسس هذه النظرية أن الجهاز التنفسي يتكون في ضوء من الهو والانا و الأنا الأعلى ، أما الهو هو أقدم قسم من أقسام هذا الجهاز هو منبع الطاقة الحيوية والنفسية التي يولد الفرد مزودا بها، أما الأنا الأعلى هو مستودع المثاليات والأخلاقيات والضمير والمعايير الاجتماعية والتقاليد والقيم والصواب والخير والحق في متابعة دقيقة وهو لا شعوري، أما الأنا هو مركز الشعور والإدراك الحسي الخارجي والإدراك الحسي الداخلي والعمليات العقلية وهو المشرف على جهازنا الحركي الإداري.

للنظريات الشخصية تأثير بارز في دراسة الشخصية وقد أيدت هذه النظريات بدراسات على أعداد كبيرة نسبيا من الناس العاديين والمتطرفين وسوف نعرض بعض نظريات الشخصية.

وتتميز نظرية فرويد في التحليل النفسي بأنها تعتنق الحتمية كوجهة نظر لها إذ يرى فرويد بأن السلوك محدد ومسبب بقوى داخل الفرد، ولذا فليس هناك سلوك لا معنى له، وتتميز نظرية فرويد أيضا بالتكوينية إذ اعتقد أن نمو الإنسان يتبع نظاما محددًا منذ الولادة وقسم النمو إلى مراحل وهي المرحلة الفمية والمرحلة الشرجية القضيبية والمرحلة التناسلية.(نعيمه الشماع، 1992، ص21)

وتؤكد نظريته على تأثير كل مرحلة في المراحل التالية فيها ولذا فإنها تعطي أهمية كبيرة لمراحل النمو المبكر كمحدد لشخصية الفرد عندما يكبر ومن طبيعة نظرية فرويد أنها بنائية، إذ تتكون الشخصية في نظره من ثلاثة نظم أساسية وهي ال (هو) وال (أنا) وال ( انا الأعلى) . إن التفاعل الديناميكي والصراع بين النظم الثلاثة هو الذي يحدد السلوك، وتظهر الميزة البنائية في نظرية فرويد أيضا من خلال التأكيد على أن الإنسان يعمل على مستويات مختلفة من الوعي (الشعور) وما قبل الشعور واللاشعور.

ومن هنا اعتمد فرويد على أسلوب التداعي الحر كوسيلة لكشف الصراعات، وكان هذا الاعتماد بداية عهد جديد لمدرسة التحليل النفسي وقد طبق فرويد أسلوب التداعي الحر في تفسير الأحلام كما اعتمد على دراسة الحالة الواحدة دراسة مستفيضة كوسيلة أخرى في هذا المجال.

(نعيمة الشماع، 1992، ص22)

### 3- نظرية الذات:

من أهم معالم هذه النظريات:

1. **الذات:** هي كينونة الفرد أو الشخص وتنمو الذات وتنفصل تدريجياً عن المجال الإدراكي وتتكون بنية الذات نتيجة التفاعل مع البيئة وتمثل الذات المدركة والذات الاجتماعية والذات الاجتماعية والذات المثالية.

2. **مفهوم الذات:** هو تكوين معرفي منظم ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات والتقييمات الخاصة بالذات ويتكون ومفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية ووظيفة مفهوم الذات وظيفة واقعة متكاملة وتنظيم وبلورة عالم الجزء.

3. **الخبرة:** يمر الفرد في حياته بخبرات عديدة والخبرة في كل مجال أو موقف يعيه الفرد في زمان ومكان معينين ويتفاعل الفرد معها ويفعل بها ويؤثر فيها ويتأثر بها والخبرة مفيدة لا تتفق مع الذات أي أنها لتهديد الفرد عليها قيمة سالبة.

4. **المجال الظاهري:** يوجد الفرد في وسط مجال ظاهري ويكون الفرد ككل منظم في هذا المجال الظاهري أي المجال الشعوري كما يدركه وكما يخبره والمجال الظاهري هو عالم الخبرة المنفذة باستمرار.

### 8) التطورات الحديثة في نظرية الذات:

هذا ومن أهم التطورات الحديثة في نظريات الذات الإطار الجديد الذي قدمه "فليب فنون" فهو يقول أن هناك مستويات مختلفة للذات وهي حسب رأيه كما يلي:

أ- **المستوى الأعلى:** يتكون من عدد من الذوات الاجتماعية العامة التي يعرضها الفرد للمصارف والغرباء والأخصائيين النفسيين.

ب- الذات الشعورية الخاصة: وهي يعبر عنها الفرد لفظيا ويتق بها وهذه يكشفها الفرد عادة لأصدقائه الحميمين فقط.

ج- الذات البصيرة: وهي يتحقق منها الفرد عادة عند موضع في موقف تحليل شامل مثل ما يحدث في عملية العلاج النفسي المركز حول العميل والتوجه النفسي.

د- الذات العميقة أو الذات المكبوتة: وهي تتواصل إلى صورتها عن طريق العلاج النفسي التحليلي أو التحليل النفسي.

4- نظريات السمات: تقول هذه النظرية أن لكل فرد سمات شخصية ثابتة نسبيا يمكن أن نلاحظها فيه، كما يمكن أن نفرق بين شخص وآخر وأن نميز بين الأشخاص عن طريقها وتعتبر السمات من أبسط الطرق وأقدمها في وصف شخص ما بمصطلحات معينة وذلك بالتعرف على أنماط سلوكه التي تصفه، والسمات هي مفاهيم استعدادية أي أنها مفاهيم تشير نزعات للفعل أو الاستجابة بطرق معينة، وإذا نظرنا إلى السمات من محتواها فمن الممكن القول انه يوجد أنواع كثيرة ممكنة (رتشارد لازاروس، 1984، ص 54)

وتهدف نظرية السمات إلى اكتشاف ما لدى الفرد من سمات وقياسها قياسا كميًا دقيقًا ولقد تناولت هذه النظرية المقومات الآتية للشخصية:

- 1- المميزات الجسمية: مثل الطول، القامة الصحة الجمال، تقاسيم الجسم، وغيرها
- 2- المميزات العقلية: وتشمل القدرة على التعلم والتذكر وسلامة الحكم وما لديه من آراء ومعتقدات
- 3- المميزات المزاجية: ويقصد بها قوة الانفعالات وثباتها أو تقلبها ودرجة تغيرها.
- 4- المميزات الاجتماعية والخلقية: أي العواطف والميول والاتجاهات النفسية من انطواء أو انبساط أو الشفقة أو القسوة.
- 5- المميزات الحركية: وتشمل سرعة الحركة، الاندفاع أو القدرة على الكف، المهارة، فجميع هذه العوامل تتحدد في كل متكامل كما وكيفًا لتكون الشخصية

( سامية حسن الساعاتي، 1983، ص 148، 147)

ويرى كاتل أن السمات ثلاثة أشكال هي: سمات القدرة وهي التي تظهر كاستجابة للمواقف المعقدة، ولها فاعلية الوصول إلى الهدف وتقابل القدرات العقلية، وسمات مزاجية وتمثل أسلوب العام لفعاليات الشخصية، والسمات الديناميكية ثلاثة أنواع: التكوينية والسمات البيئية والاتجاهات - فالسمات التكوينية الأصل، وقد سماها كاتل بالدفعات الفطرية يتم من خلالها التأكد على دور الوراثة في تحديد السلوك.

(9) أما السمات البيئية، وهي العواطف فهي تتكون بتأثير البيئة وهي بهذا توازي الدفعة إلا في كونها قد جاءت نتيجة للخبرات والعوامل الاجتماعية الحضارية لا الوراثة. فهي سمات مكتسبة وتؤثر في سلوك الفرد بأن تجعله يهتم بأمور معينة ويستجيب لها بشكل معين وتدور العواطف حول مواضيع مهمة في المجتمع وفي حياة الفرد، ولكن العاطفة التي أعطت أهمية خاصة هي عاطفة الذات لأنها ترتبط بتغيرات أغلب الدفعات الفطرية والعواطف الأخرى، كما وتؤثر هذه العاطفة في الاتجاهات المختلفة ويمكن اعتبار عواطف الذات بأنها العواطف الأساسية وذلك للدور المهم الذي تلعبه في تنظيم الشخصية

أما الاتجاهات، وهي النوع الثالث من السمات الديناميكية فهي التعبيرات التي يمكن ملاحظتها والتعرف على ما ورائها من بناء ديناميكي ومن خلالها يمكن التعرف على الدفعات الفطرية وعلى العوامل وعلى العلاقات فيما بينها.

## 5 نظرية التعلم الاجتماعي:

يركز أصحاب هذه النظرية على الموقف الذي يتصرف فيه الفرد إذ يرون أهمية المحددات البيئية والموقفية للسلوك.

إن السلوك كما يرون نتيجة تفاعل مستمر بين المتغيرات الشخصية والبيئية وكما تشكل الظروف البيئية السلوك خلال التعلم فإن سلوك الفرد بدوره يشكل البيئة.

أ- التعلم الاجتماعي والتدعيم: يؤثر الثواب والعقاب في سلوك الفرد وتبعاً لنظرية التعلم الاجتماعي فإن التدعيم ليس ضرورياً للتعلم على الرغم من أنه يسهل التعلم بتركيز انتباه الفرد على الاتجاه المناسب.

ب- التفاعل بين الشخص والموقف: تبعا لنظرية التعلم الاجتماعي فإن سلوك الفرد في أي وقت يعتمد على ثلاثة عوامل هي:

- 1- الخواص المعينة للموقف.
- 2- تقييم الشخص لذلك الموقف.
- 3- تدعيم السلوك في مواقف مشابهة.

ج- المتغيرات الشخصية: يركز أصحاب نظرية التعلم الاجتماعي على التنبؤ بنوع السلوك الذي سيصدر عن الشخص في موقف معين، وعلى أهمية الفروق الفردية في النمو المعرفي وفي خبرات التعلم الاجتماعي أكثر من تركيزها على السمات الدافعية. (محمد جاسم العبيدي، 2011، ص80)

#### الخلاصة:

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن الشخصية تعتبر من المراجع الهامة في علم النفس الحديث حيث اهتم كثير من علماء النفس بدراستها ومحاولة وضع أسس نظرية لها تقوم بتفسير السلوك الإنساني في إطار منطقي منظم وبالرغم من تعدد الدراسات والبحوث إلا ان هذا التنظيم لا يزال مثيرا للجد ويعمه الكثير من الغموض، فالتركيبية الشخصية والفروقات الفردية تقتضي التمعن في سلوكيات الأشخاص وتحليلها والتنبؤ بها رغم أنهم يتشابهون في عدة نواحي إلا أن هناك خصائص تميزهم عن بعضهم البعض.

# الفصل الثالث

## مفاهيم الأداء المهني

## تمهيد:

يقوم كل مدير في عمله، وتحت إشراف إدارة الموارد البشرية، بتقييم أداء مرؤوسيه. ويتم ذلك لأغراض عديدة قد تكون لمنح الحوافز. أو لتحديد من يحتاج إلى تدريب، أو لأغراض أخرى كثيرة. وبجانب تحديد هذه الأغراض، يحتاج أي نظام متكامل لتقييم الأداء المهني إلى تحديد كل المسؤولين والمشاركين في عملية التقييم وتحديد توقيت هذا التقييم. كما يحتاج الأمر أيضا إلى تحديد المعايير التي سيتم على أساسها تقييم أداء العاملين، ثم وضع هذه المعايير في وسيلة وطريقة للتقييم. وبعد إجراء عملية التقييم يحتاج الأمر إلى إخبار المرؤوسين بنتيجة التقييم، وأيضا إلى تحديد أسلوب استخدام نتائج التقييم للمنظمة. (أحمد ماهر، 2004، ص 283)

## 1- مفهوم الأداء المهني:

تعددت التعريفات الاصطلاحية لمفهوم الأداء المهني من عالم إلى آخر وسنتطرق فيما يلي إلى البعض من هذه التعريفات:

تعريف هاينز Haynes " بأنه الناتج النهائي الذي يحققه الموظف بأي عمل من الأعمال ".

إلا أن هنالك من يرى بأن الأداء المهني ليس مجرد أنشطة يقوم بها العامل، وإنما يجب تحديدها بإنجاز المهام والواجبات الموكلة إليهم وقدرتهم على تحويل المدخلات إلى مخرجات والحصول على نتائج. (ماجد المميع، 2008، ص 48).

◀ وهذا ما يراه ويلين من أن الأداء المهني: " هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات وذلك بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة " . (ماجد المصري، 2010، ص 11).

◀ كما يتفق عبدالله عبدالرحمان مع ويلين حيث يعرفه " بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤوليته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي تربطه وظيفه بها، وهذا يعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (عبدالله عبدالرحمان النميان، 2003 ص 15).

◀ إضافة إلى كل التعاريف التي سبقت هنالك البعض من العلماء من أشار إلى أن الأداء المهني هو عبارة عن رغبة ودافعية من قبل الشخص لإنجاز مهامه، ومن هؤلاء كيت دافيس الذي

يرى أن الأداء المهني الفري لأي موظف هو محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته على العمل. (ماجد اللميع، 2007، ص 42)

وفي الأخير ومن خلال التعاريف التي تم ذكرها يمكننا القول بأن الأداء المهني عبارة عن نتاج تفاعل بين عدة عوامل متداخلة فيما بينها والتي تتمثل في الرغبة والدافعية والجهد المبذول سواء من الناحية الجسمية والعقلية والتي يبذلها الفرد لأداء واجباته. وبأنه نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة خاصة السلوك الذي يغير المحيط بشكل من الأشكال.

(مصطفى عشوي، 1992، ص 244)

## 2- أهمية تقييم أداء العاملين:

يعتبر موضوع تقييم أداء العاملين من المواضيع المهمة والحساسة وذلك لأنه يتصل بصورة مباشرة بالعنصر البشري وإن عملية التقييم يجب أن تكون بصورة موضوعية وعلمية وعلى أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة ومن ثم تحقق حاجات المجتمع ككل من أجل النهوض نحو الأفضل وتتضح أهمية التقييم من خلال ما يلي:

- 1- تمثل العملية أحد أهم الأنشطة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية التي تعتبر عملية تنظيمية مستمرة يقاس من خلالها ملاحظات أداء الأفراد العاملين.
- 2- تستطيع المنظمة من خلال عملية التقييم الوقوف على نطاق القوة والضعف وانعكاسها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفاعلية المنظمة .
- 3- تساعد على تزويد المستويات الإدارية بالوسائل الكفيلة لقياس وتخطيط الأداء المهني داخل الوحدة الاقتصادية وبالتالي اعتمادهم على حقائق صحيحة وواقعية عند اتخاذ القرار. (سعدى إبراهيم الخليل، 1978، ص 65)
- 4- مؤشرات الأداء المهني تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل الوحدة الاقتصادية إذا ارتكزت على أسس سليمة.
- 5- رفع معنويات العاملين: حيث إن جوا من التفاهم والعلاقات الطيبة سيسير بين العاملين والإدارة عندما يشعر العاملون أن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير والإدارة وإن الهدف الأساسي من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء المهني على ضوء ما تظهره مصدر رفع معنوياتهم. (نظمي شحادة وآخرون، 2000، ص 70)

- 6- دعم إجراءات الترقية والنقل وإثبات عدالتها وتحديد المكافآت الشخصية ومنح العلاوات كما تعتبر معيارا هاما ووسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة إلى الانتقال لوظائف أخرى تتفق مع قدراتهم.
- 7- استمرار الرقابة والإشراف: إن تقييم أداء العاملين وفق نظام محدد ومواعيد محددة سيلزم الإدارات تتبع منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم والاحتفاظ بسجلات لتدوين ملاحظاتهم ونتائج تقييمهم كوثائق للحكم على صحة التقييم والتقييد بمواعيده وبذلك يضمن استمرارية الرقابة والإشراف.
- 8- يشكل فرص للعاملين لتدارك أخطائهم والعمل على تجنبها وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يصبون إليه من ترقية في السلم الوظيفي والحصول على مكافآت وتعويضات.
- 9- يفيد من رفع الروح المعنوية للعاملين وتوطيد العلاقات والصلات بين الرئيس والمرؤوس كما يفيد من خفض معدل الدوران الوظيفي والسلبيات في سلوك العاملين من غياب وإهمال وعدم الحماس للعمل.
- 10- يسهم في الكشف عن الكفاءات الكامنة غير المستقلة للعاملين ويسهم في تعديل معايير الأداء المهني وزيادة أداء العاملين ويسهم في رسم خطة القوى العاملة للمنشأة وما تتطلبه من تنمية وتدريب وتوفير المكافآت والحوافز للعاملين.

(يوسف حجيم الطائي وآخرون، 2010، ص 228)

### 3- أهداف تقييم أداء العاملين:

إن الإداري ينظر إلى عملية تقييم الأداء المهني باعتبارها تمثل الحلقة الأساسية في العملية الإدارية المتكاملة، وبأنها عملية جزئية في نطاق نشاط إداري أوسع وأشمل. ومن ثم فإن عملية تقييم الأداء المهني ما هي إلا عملية اتخاذ قرارات بناء على معلومات رقابية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمنظمة بما يحقق أهداف محددة مسبقا ويمكن إجمال الأهداف المبتغاة من القيام بعملية رقابة الأداء المهني بما يلي:

- 1- متابعة تنفيذ الأهداف: ونعني بذلك دراسة تقييم مدى تحقيق الأهداف المرسومة وفحص مدى الالتزام بالقوانين والسياسات المقررة في جميع مجالات النشاط، وهذا يتطلب ضرورة توافر البيانات

التفصيلية السليمة التي يمكن الحصول عليها إذا توفر نظام سليم وفعال للمعلومات داخل الوحدة الاقتصادية محل التقييم. (سعدى إبراهيم، 1978 ص 70).

2- **التأكد من كفاءة الأداء المهني داخل الوحدة الاقتصادية:** والقصد من ذلك هو التأكد من قيام الوحدة الاقتصادية بممارسة أنشطتها وتنفيذ أهدافها بأعلى درجة من الكفاءة فالرقابة على كفاءة الأداء المهني تتطلب التحقق من تنفيذ الأهداف بالكم والكيف والزمن المقرر باستخدام الموارد الضرورية ( أحمد موسى، 1969، ص 54).

3 - **تقييم الكفاءة:** أي تقييم كفاءة وفاعلية استخدام الأيدي العاملة والموارد المالية وتقييم كفاءة العمليات داخل النشاط وفحص ضوابط المعايير والسيطرة على البيانات الواردة في السجلات المالية والتقارير التي تخص العمليات الموجودة ضمن المواقع التي تظهر في المشاكل ومدى كفاءة ودقة هذه البيانات واعتمادها في تقييم أهمية هذه المواقع وهذا سيتضمن تشخيصا للانحرافات ومسبباتها.

4 - **تقييم النتائج وتحديد مراكز المسؤولية:** ونقصد بذلك القيام بتقييم عام للنتائج الفعلية في ضوء الأهداف والمعايير المحددة وتحليل أسبابها. وعلى ضوء هذا التحليل تتحدد المراكز المسؤولة عن الانحرافات لاتخاذ ما يلزم من قرارات تصحيحية والاسترشاد بنتائج التحليل في وضع الخطط المستقبلية.

5 - **تحديد مواطن الضعف والخلل في المنشآت:** يستطيع التقييم أن يمكن العاملين من معرفة نقاط ضعفهم وقوتهم في أعمالهم، والعمل على التفادي والتخلص من جوانب القصور والضعف، وتشخيص مستلزمات التغلب عليها وتقويمها في الوقت المناسب و اتخاذ الإجراءات المناسبة لحل المشاكل والاختناقات المكتشفة خلال عملية التقييم والكشف عن نواحي الضعف في الأنظمة والإجراءات والقوانين وأساليب العمل والمعايير المتبعة ومدى صلاحيتها.

6 - **التأكد من كفاءة الخطط الموضوعة ودقة الموازنات التخطيطية:** وإبداء المقترحات لتعديلها بهدف تجاوز الانحرافات المتسببة عن التقديرات الغير الصحيحة، وبالتالي فإن تقييم الأداء المهني لابد من أن يؤدي إلى النتائج الايجابية من حيث تحسين الأداء المهني ورفع الكفاءة الإنتاجية. (يوسف حجيم الطائي وآخرون، 2010، ص229)

#### 4- عناصر نظام التقييم:

يعتمد نظام التقييم الأداء المهني على عدة عناصر يجب تحديدها حسب طبيعة الوظائف والسلوك الوظيفي المطلوب في المنظمة، ومن أهم هذه العناصر ما يلي:

1- **عوامل الأداء المهني:** وهي العوامل أو العمليات التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقوم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعيته، الخدمة المقدمة للعملاء، المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور، الكفاءة... إلخ.

وتعتبر عوامل الأداء المهني المعبرة عن سلوك الفرد في عمله، في إطار أسلوب التسيير بالأهداف، أهدافا موضوعة مسبقا في بداية فترة التقييم، يتعين على العامل تحقيقها خلال فترة زمنية معينة.

2 - **معايير قياس الأداء المهني:** من المهم وضع المعايير التي تبرر المستوى المقبول لأداء كل عملية من العمليات، وتستمد هذه المعايير أصولها من الأهداف المحددة في الخطة. وتستعمل في الحكم على كفاءة العمال، المصلحة أو الفرع من الناحية الكمية والكيفية. ويمكن تصنيف هذه المعايير إلى ثلاثة أنواع:

أ- **نواتج الأداء المهني:** تعتبر معايير موضوعية نظرا لاعتمادها على عنصرين أساسيين: كمية ناتج وجودة ناتج الأداء المهني. وهناك صعوبة في إيجاد مقياس موضوعي دقيق للجودة بالنسبة للعنصر الثاني لذلك يتطلب الأمر تعريف الجودة بصورة محددة وبالاعتماد على أهداف العمل ذاته.

ب - **سلوك الأداء المهني:** يعتمد على أسس غير مباشرة تمس السلوك الذي يؤدي إلى تحقيق الناتج مثل معالجة شكاوى العمال، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء.. إلخ.

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

( جميل أحمد توفيق، 2000، ص، 2 )

3- **تحديد مواعيد التقييم:** يتم تحديد مواعيد التقييم في ضوء أغراض التقييم والوقت اللازم لإجراء هذا التقييم، حيث يمكن للمنظمة أن تقرر إجراء التقييم في نهاية كل سنة أو كل ستة أشهر كما تستطيع أن تقرر إجراؤه عند ترشيح شخص لمنصب جديد (ترقية أو نقل). (حمداوي وسيلة، 2004، ص127)

4- **الإشراف على تقييم الأداء المهني:** غالبا ما يقيم الفرد العامل في المنظمة من طرف الرئيس المباشر ومدير الإدارة التي ينتمي اليها وتتولى إدارة الموارد البشرية مهمة توزيع الاستثمارات اللازمة لعملية التقييم، إعطاء تعليمات تنفيذها، تحليل النتائج واقتراح الإجراءات المناسبة للأفراد، وبالإضافة الى ذلك تستعمل بعض المنظمات التقييم الذاتي من طرف الزملاء أو تقييم الخبراء الخارجيين في حالة أعضاء الإدارة العليا.

#### 5- وظائف تقييم الأداء المهني:

يجب تقييم العاملين الجدد بعد تدريبهم لتحديد تأثير التدريب وتقدير ما تم تعليمه بصورة واقعية. وإن تقييم الوظيفة يجب أن يكون عملية دائمة وغير محدودة بالعاملين الجدد، وإن معظم إجراءات تقييم أداء العامل يتضمن شكلا من سلم التصنيف الوظيفي علما أن تقييم العاملين الوظيفي يؤدي عدة وظائف ومن بينها:

- 1 - يحدد إن كان العامل الجديد يؤدي وظيفته بصورة صحيحة.
- 2 يعمل التقييم كأداة لتشجيع العمال في المنظمة.
- 3 يدع العاملين ليعرفوا جودة أدائهم وهل إنهم على دراية بتوقعات المنظمة.
- 4 يقوي ويشجع على عادات العمل في المنظمة مما يعني رفع الروح المعنوية للعاملين.
- 5 يشخص ويعيق عادات العمل الضعيفة وغير السليمة.
- 6 يقدم أساسا للعمل الانضباطي وحوادث الطرد عند الضرورة. ويجب تقييم العاملين على أساس منتظم، ومن الأفضل إنجاز التقييمات مرتين سنويا وحتى لو تم التقييم مرة واحدة سنويا أفضل من عدم وجود تقييم، ويجب ان يقيم العاملون الجدد عند إنهاء فترتهم التجريبية وتعاد بعد ستة أشهر، وخلال تقييم العامل فإنه من المهم أن يستمسك المشرف أو المدير بقواعد معينة (هاشم فوزي العبادي، 2010، ص232).

## 6- قياس الأداء المهني:

لاشك عملية قياس الأداء المهني الناجحة هي العملية التي تعطي نتائج موثقة لإنتاجية العمل، ومن ثمّ لزمة على جميع الإداريين دراسة الكيفية الصحيحة للقيام بالقياسات المختلفة، ولكننا هنا نقف على عدة نقاط أساسية في كيفية قياس الأداء المهني، أما عن الجوانب التي يتعرض لها القياس فإن أي نوع من القياس الصحيح يستلزم أن يقوم بعمله من جوانب هامة: (مفكرة الإسلام، 2001، ص2).

**1- الأهداف المطلوبة:** بعض التكوينات الإدارية تقتصر على أهداف عامة تعلنها وتعمل من خلالها ومثال ذلك في المؤسسات الإنتاجية أن ترفع هدف تحسين الإنتاج أو هدف الانتشار أو غيره ومثاله في المؤسسات الاجتماعية او الجمعيات الفكرية أن ترفع هدف العطاء أو غيره، وتلك الأهداف و إن كانت أهدافا عظيمة وجيدة على مختلف المستويات إلا أنه غير عملية ولا تطبيقية على المستوى التنفيذي لكل عمل على حدة ولكل خطوة على حدة وقياس الأداء المهني يعمل في هذا المستوى كعمل أول يبحث في الأهداف المرحلية التنفيذية والتي تعمل في ظل الأهداف العامة ويقوم بمدى تحقيقها على أرض الواقع ومدى التقصير في تحقيق وطريقة قياس الأهداف ومدى تحقيقها لا يعني بحال التعرض لذات الهدف أو البحث في مدى صحته أو خطأه، فإن هذا ليس من عمل القياس و إنما يعمل القياس في دائرة البحث في مدى تحقيقه وتنفيذه على أرض الواقع.

**2- البرنامج التنفيذي:** المستوى الثاني من مستويات عمل القياس البرنامج العملي التنفيذي للخطة الموضوعة ككل ويدخل في ذلك الوسائل المستخدمة لتحقيقها والمحددات التي تحيط بالعمل وبالمنهجية الحركية للتنفيذ ويتم القياس عبر المشاركة من العاملين ومعهم أثناء التحرك التنفيذي للخطة، ولكن لا بد من المراقبة الميدانية للعمل عن قرب ليتحقق المراد من القياس.

**3- العوامل الخارجية:** وهي المستوى الثالث من مستويات القياس ويقصد بالعوامل

الخارجية ما يلي:

أ- مدى قبول أو رفض الخدمة المؤداة أو الإنتاج المعروض

ب - المعوقات الخارجية

ج- طريقة تعامل العاملين مع المجتمع الخارجي

د- الخصوم والأعداء الخارجيين

وهذه العوامل من أهم العوامل الخارجية التي ينبغي للقياس ان يعمل فيها وإهمال أي عامل منها إهمال شديد للعملية القياسية وبالتالي إهمال لقياسات النجاح. (سعدى إبراهيم خليل، 1978، ص65).

#### 7- الشروط الواجب توفرها في مقاييس الأداء المهني:

يشترط في معايير الأداء المهني مهما كانت نوعيتها أن تكون دقيقة في التعبير عن الأداء المهني المراد قياسه وتقييمه وعلى هذا يجب على القائم بتصميم مقاييس الأداء المهني أن يولي اهتماما لمجموعة من الاعتبارات والشروط التي يجب أن تتصف بها هذه المعايير حتى تأتي المعلومات التي تعطيها درجة عالية من الدقة والفعالية وهذه الاعتبارات هي كالآتي:

1- التوافق الاستراتيجي: يقصد به المدى الذي يستطيع فيه نظام تقييم الأداء المهني استنباط أو

تمييز الأداء المهني بالتوافق والانسجام مع الاستراتيجيات وأهداف ثقافة التنظيم.

2- الصلاحية: بمعنى أن يكون المقياس بعكس الأداء المهني الحقيقي والذي يتضمن كافة الأبعاد التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة.

3- التميز: ونعني به إمكانية المقاييس تمييز الجهود والأداء المهني بشكل واضح .

4- القبول: المعيار المقبول هو المعيار الذي يشير إلى العدالة ويعكس الأداء المهني الفعلي للأفراد.

5- الصدق: يجب على القائمين بتصميم المقاييس على أن يتحققوا من أن الجوانب التي يحتويها المقياس ذات أهمية والكفاءة المطلوبة في أداء عمله. (حاتم علي حسن رضا، 2003، ص 71).

6- الثبات: وهو الوصول إلى نفس النتائج في حالة استخدام المقياس لنفس الحالات ومرات متكررة.

7- الموضوعية: أي تجنب أثر التقديرات الشخصية والتحيز.

8- الاقتصاد: أي يتطلب الحد الأدنى أو المعقول من الوقت والجهد والأجهزة والأفراد لتطبيقه

(عقلة محمد المبيضين، 2001، ص 48)

#### 8-: المشكلات المرتبطة بعمليات تقييم الأداء المهني:

1- غياب الموضوعية: إن أول هذه المعوقات وأكثرها إشكالية هو غياب الموضوعية، لذا فإنه

يلاحظ أن كل هذه العمليات التطورية لعملية تقييم الأداء المهني الوظيفي، وجميع الطرق

البديلة المطروحة لعملية التقييم تهدف أساسا إلى التقليل من حدة عدم موضوعية العمل

التقييمي لكن يظل القول بأنه من الاستحالة الوصول إلى نظام تقييمي موضوعي بالكامل، حيث أن هناك كثير من السلوكيات التي تعوق دون الوصول إلى قدر كبير من الموضوعية، إذ نجد المشرفين والمدراء يحورون عملية التقييم بناء على يقال للموظف، بدلا من الاعتماد على الملاحظة الدقيقة الصادقة التي تستخدم في عملية التقييم وهناك فئات أخرى تتأثر بانطباعاتها الأولية عن الموظف المراد تقييمه علما أن هذه الانطباعات قد لا تستند إلى حقائق ذات علاقة بطبيعة العمل.

**2- عدم وضوح عناصر التقييم:** إذ يعتبر معضلة أساسية تقف عائقا يحول دون تحقيق الفعالية المطلوبة من تطبيق أنظمة تقويم الأداء المهني الوظيفي، وتتمثل هذه المعضلة في الاختلافات التفسيرية لنفس العنصر مما يقتضي الاتفاق على تعريف عناصر التقييم وتوحيد هذه العناصر لجميع الفئات التنظيمية (ناصر محمد بن عقيل، 2006 ص 57-58).

**3- عدم فهم معايير التقييم:** فمعايير مثل المبادأة والتعاون قد تكون غامضة في معناها

**4- عدم فهم مقياس التقييم:** فإذا كان المقياس مقسما إلى ممتاز جيد جدا وجيد ومقبول ومتوسط وضعيف، فما هو معنى كل درجة؟ وما هي حدودها؟ الأمر قد يكون غير مفهوم أو أن فهمه يختلف من مدير لآخر.

**5- التحيز الشخصي:** يميل بعض المديرين إلى التحيز إلى من يفضلونهم من المرؤوسين وقد يرجع ذلك للقرابة أو الجنس أو التشابه في الصفات أو الصداقة أو الميل الشخصي للمرؤوسين

**6- ميل المدير إلى التعميم:** وهو أن يتأثر بصفة وحيدة في أداء المرؤوس، تجعله يعممها على باقي صفات الأداء المهني. أو انه يتأثر بالأداء المهني العام والكلبي للمرؤوس فيميل إلى تقييم كل جوانب ومعايير الأداء المهني بنفس القيمة (أحمد ماهر، 2004، ص)

## 9 - العوامل المؤثرة في الأداء المهني:

هي العوامل التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقيم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعية الخدمة والمعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد والتطور والكفاءة، وقد تكون عوامل شخصية مثل المهارات والقدرات وفيما يلي شرح لأهم تلك العوامل:

**1- نقص المهارات والمعرفة لدى العاملين:** يشكل العامل أهم الموارد في المؤسسة باعتباره العنصر المؤثر في جميع عمليات الإنتاج، إذ أن العوامل الأخرى تتأثر بالدرجة التي

يتحكم فيها العنصر العامل، لذا فإن مهمة الموارد البشرية في أي مؤسسة لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة، بل يجب أن تعتمد كذلك على رفع الكفاءة الإنتاجية لدى الأفراد العاملين، ويتم ذلك عن طريق وضع السياسات والبرامج الخاصة بتدريبهم وإعدادهم لممارسة أعمالهم ومهامهم التي يجب أن تقوم على أساس علمي سليم. وذلك لتحقيق أحسن قدر ممكن من العمل بأقل جهد وأقل زمن وتكلفة. (شعيل بن نجيت المطرفي، 2005، ص 48)

**بيئة العمل:** تعرف البيئة بأنها المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية، أو هيكل ما يحيط بالإنسان " المنظمة " من طبيعة و مجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية. إذ تؤثر البيئة الملائمة للعمل على تحقيق الممارسات الابتكارية في الوظيفة وإمكانية التعلم الأسرع والأفضل داخل المنظمة، وتؤدي إلى تحسين إدارة الاجتماعات وصنع القرارات وكتابة التقارير واستخدام الألقاب الوظيفية الملائمة. بينما تؤدي البيئة الرديئة إلى انخفاض مستويات الأداء المهني الوظيفي بين العاملين عن معدلاتها الطبيعية. (شعيل بن نجيت المطرفي، 2005، ص 49)

كما أن الظروف الفيزيائية تعد من أحد العوامل التي تؤثر على الداء الوظيفي، من بينها: الضوضاء، الحرارة، الأرضية التي يعمل بها، التهوية، ... إلخ (محمد سليم، 2007، ص 149)

**2- نظام الحوافز غير السليم:** إن الحوافز تلعب دوراً مهماً ومؤثراً على مستوى أداء الأفراد وفي زيادة الإنتاج، على اعتبار أنها الإجراءات التي تتخذها إدارة العمل بشكل مادي أو معنوي أو هما معاً، كما تهدف إلى دفع العامل وتحفيزه على زيادة عطائه كمّاً و نوعاً، إضافة إلى أنها تعتبر أداة في يد الإدارة الناجحة تستطيع من خلالها زيادة معدلات الإنتاج سعياً لتحقيق الأهداف، حيث أن حرمان الموظف من الحوافز المادية والمعنوية يترك آثاراً سلبية على الموظف لأنه يحتاج بالفعل إلى حوافز تمنحه شعوراً بقيمته، وأهم الآثار:

1- عدم إشباع حاجات العمال المادية والمعنوية.

2- عدم حرص الموظفين على زيادة الإنتاج.

3- عدم الشعور بالانتماء للمؤسسة.

4- الإبطاء والتعب والتخريب.

5- عدم رغبة العاملين في الإبداع والابتكار.

6- عدم الثقة بالإدارة وطرق التقييم.

3- نقص نظام التحفيز: إن أهم عوامل التحفيز تهيئة الظروف المناسبة للعاملين التي تشعرهم بالارتياح والرضا، ويتم ذلك بعدة وسائل:

1- الأخذ بآرائهم ووجهات نظرهم.

2- إشعارهم بالمسؤولية عن نتائج أعمالهم.

3- إخبارهم بنتائج أعمالهم للتشجيع والتنبيه.

( شعيل بن بخت المطرفي، 2005، ص 51-52 )

5- المناخ التنظيمي: إذا كان للمنظمات لغة تتميز بها فهي بالتأكيد لغة التميز، والعنصر المتحكم في عملية التنظيم للمناخ داخل المؤسسة يتمثل في العامل البشري، وتيز المناخ التنظيمي من شأنه أن يؤدي إلى تميز في الأداء المهني داخل المؤسسة، وفي حالة عدم وجود مناخ تنظيمي جيد داخل المنظمات فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الداء والإنتاجية على مستوى الفردي وعلى المستوى الجماعي للمنظمة كلها.

6 - الدوافع: تعرف الدوافع " بأنها الحاجات والرغبات الفردية غير المشبعة التي تمثل قوى داخلية محركة للأفراد وتؤثر على تفكيره وسلوكه وإدراكه " . إذ أن إثارة الحاجة تؤدي إلى حالة من عدم التوازن، أي التوتر داخل الفرد الذي يحاول تحقيقه عن طريق السلوك، ويبدأ الفرد في البحث عن استراتيجيات إشباع تلك الحاجة فإذا أشبعت دورة الدافعية تلك الحاجة تؤدي إلى حالة من التوازن والرضا.

7 - القدرة لدى الفرد على أداء العمل: إن هذه القدرة نستطيع تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرة والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل.

( خالد عبدالله الحنيطة، 2004، ص 56 )

إضافة إلى عوامل أخرى تؤثر على الأداء المهني وهي الإدارة، التدريب الناقص، وعدم كفاية العاملين، المشاكل الشخصية والعائلية.

وهكذا ومن خلال إدراكنا للعوامل المؤثرة في الأداء المهني يتبين لنا أنه حتى يأتي أداء الأفراد على الوجه المطلوب من الكفاءة والفعالية، يتوجب القيام بدراسة مكونات الأداء المهني من خلال التحديد الموضوعي للمهارات والقدرات التي يجب أن يتميز بها شاغل الوظيفة، إضافة إلى تحديد

المسؤوليات الوظيفية وواجباتها وأساليب العمل، والظروف التي تؤدي فيها الوظيفة وحتى معدلات الأداء المهني الوظيفي من حيث الكم والكيف.

#### الخلاصة:

هكذا ومن خلال ما ذكر سابقا، يعتبر تقييم أداء العاملين من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة عامة كانت أم خاصة، إذ يعتبر أحد الوظائف الرئيسية التي يجب أن تقوم بها الإدارة والهدف من ذلك هو تحقيق الرضا التام بين العاملين واستقرارهم النفسي وثقتهم الكاملة بالإدارة والهدف من ذلك هو تحقيق أهدافها، ولا يتم ذلك إلا باتباع أساليب التقييم جيدة واتخاذ المعايير اللازمة للقياس وذلك لاعتبار أن الأداء المهني مجموعة من المكونات ويتأثر بالعديد من العوامل سواء تعلق الأمر بالفرد نفسه أو بالبيئة الداخلية للمنظمة وكذا الخارجية والأخذ بعين الاعتبار المشكلات والعوائق التي يمكن أن يقع فيها أثناء عملية القيام بعملية التقييم.

# الفصل الرابع

## الإجراءات المنهجية للدراسة

## تمهيد:

1. منهج الدراسة.
2. الأدوات الإحصائية للدراسة.
3. مكان إجراء الدراسة.
4. حدود الدراسة.
5. خصائص العينة.
6. الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات.
7. الأساليب الإحصائية المستعملة.

## تمهيد:

بعد التعرض إلى الجانب النظري الذي يعد بمثابة القاعدة الأساسية لبناء دراسة علمية قيمة، والمنبع الأساسي لمعرفة الحقائق الخاصة بمتغيرات الدراسة، سنتعرض إلى الجانب الميداني الذي يعد من أهم خطوات البحث العلمي، والذي يمكن الباحث من اختبار معلوماته النظرية وإثبات أو نفي صحة فرضيات الدراسة، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى دراسة المنهج المتبع، الأدوات الإحصائية للدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، خصائص العينة، الخصائص السيكومترية، الأساليب الإحصائية المستعملة.

### 1. المنهج المتبع:

إن طبيعة المشكلة المطروحة في الدراسة هي التي تحدد نوع المنهج الذي يتبع من بين المناهج المختلفة، وبما أن الدراسة تسعى إلى إيجاد العلاقة القائمة بين السمات الشخصية الانفعالية للعامل والأداء المهني لدى عمال مؤسسة تحويل البلاستيك، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وذلك بالتحليل والتفسير، وهو ما ينطبق على موضوع الدراسة.

### 2. أدوات الدراسة:

الاستبيان: يعرف (محمد عبيدات وآخرون 1997 ص.66) الاستبيان هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء الباحثين حول ظاهرة أو موقف معين. “ وفي هذه الدراسة اعتمدنا على استبيانين تم الحصول عليهما من كتاب سيكولوجية الشخصية د. أحلام حسن محمود 2008 والذي يقيس السمات الشخصية الانفعالية والثاني من كتاب إدارة الموارد البشرية د. أحمد ماهر 2004 والذي يقيس مستوى الأداء المهني لدى المرؤوسين ويحتوي على الأبعاد التالية: أداء واجبات الوظيفة القدرات والخصائص الفردية للموظف إدراك الموظف لدوره الوظيفي.

### 3. مكان إجراء الدراسة:

أنشأت وحدة الأنابيب الحلزونية سنة 1974م وهي من المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية القديمة برأس مال قدره 700.000.000 دينار جزائري، حيث قامت الشركة الألمانية "HOCH" بإنجاز هذا المشروع بكافة هياكله بالمنطقة الصناعية بنورة التي تبعد بـ 8 كلم من مدينة غرداية، وتبلغ مساحة المؤسسة 24 هكتار وتعدّ أكبر وحدة إنتاج على مستوى ولاية غرداية، بحيث تضم عدد من العمّال بلغ 915 عامل.

وفي إطار التحوّلات الاقتصادية تمّ دمج شركة "PIPE GAZ" بنورة "غرداية"، ومؤسسة "ALFA TVS" بالحجّار "عنّابة" تحت اسم "الجزائرية لصناعة الأنابيب" "ALFA PIPE".

تلعب المؤسسة دورًا اقتصاديا على مستوى مختلف المؤسسات المحليّة والوطنية أو حتّى الدوليّة، ممّا جعلها تكسب أهمية اقتصادية، ولعبت دور فعال على الصعيد الدولي في نشر السمعة الحسنة على مستوى الجودة للمنتجات الوطنية للمؤسسة خصوصا بعد حصولها على شهادة الإيزو "ISO9100".

### 4. حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في المدة الزمنية بين 10 أفريل 2019 إلى غاية 05 جوان 2019

- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على مجموعة من العاملين في مؤسسة صناعة الأنابيب بالمنطقة الصناعية -غرداية-

### 5. خصائص العينة:

لقد تم توزيع 80 استبيان وتم استرجاع 75 استبيان. وتكونت عينة الدراسة على 75 عامل، وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية، فكل أفراد المجتمع الذي اخترنا منها العينة كان لهم فرص متساوية في الاختيار ولم يكن هناك تحيز.

الجدول رقم (01) يوضح عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية %	التكرار	السن
29.33%	22	17 - 27
33.33%	25	28 - 38
37.33%	28	39 فما فوق
100%	75	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العمال الذين يتراوح سنهم ما بين 17 - 27 وعددهم 22 يمثلون نسبة 29.33%. العمال الذين يتراوح سنهم ما بين 28-38 يمثلون نسبة 33.33% وعددهم 25 عاملاً، والعمال الذين سنهم 28 سنة فما فوق عددهم 7 ويمثلون نسبة 37.33 هذا مما يعني أن الفئة الثالثة أكثر عدداً.

الجدول رقم (02) يوضح عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من سنتين	26	34.66
أكثر سنتين فما فوق	49	65.33
المجموع	75	100%

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن العمال الذين لهم سنوات العمل أقل من سنتين عددهم 26 عاملاً، ويمثلون نسبة 34.66% والعمال الذين لهم سنوات العمل من سنتين فما فوق عددهم 49 ويمثلون نسبة 65.33%.

الجدول رقم (03) يوضح عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
ابتدائي	15	20
متوسط	24	32
ثانوي	36	48
المجموع	75	100%

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن العمال الذين لهم مستوى ابتدائي عددهم 15 ويمثلون نسبة 20% والعمال الذين لهم مستوى متوسط عددهم 24 ويمثلون 32% والعمال الذين لديهم مستوى ثانوي عددهم 36 ويمثلون نسبة 48% وهذا مما يعني أن النسبة الكبيرة للعمال من مستوى الثانوي.

## 6. الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات:

### 1- استبيان تقييم الأداء المهني:

تحصلنا على استبيان للأداء المهني من إعداد بروتر وزميله لولر، وقد قام الباحث ناصر محمد ابراهيم السكران بتعريبه واستخدامه في دراسته المعنوية للمناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء المهني الوظيفي وتحتوي على 21 عبارة تقيس مستوى الأداء المهني الوظيفي في العمل وهذه العبارات موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية كل بعد يتكون من 7 عبارات والأبعاد الثلاثة هي :

-البعد الأول: أداء واجبات الوظيفة.

-البعد الثاني: القدرات والخصائص الفردية للموظف.

-البعد الثالث: إدراك الموظف لدوره الوظيفي.

وقمنا بتطبيقه على عينة استطلاعية لاختبار الصدق والثبات.

أ- الثبات:

### 1. ثبات ألفا كرونباخ:

الجدول رقم (5): يوضح نتائج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

مستوى الدلالة	قيمة المعامل ألفا كرونباخ	
0.05	0.553	الأداء المهني المهني

كان معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.553 وهو فوق المتوسط مما يعني أن المقياس ثابت.

### 2- ثبات المقارنة الطرفية:

قمنا بتطبيق اختبار T لدراسة الفروق بين الفئة العليا والفئة الدنيا لنتائج العينة الاستطلاعية وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (5): يلخص نتائج الفرق بين متوسط الفئة العليا والفئة الدنيا

مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	متوسط الفرق	دح	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	أفراد العينة (الإطارات)
0.01	0.000	29.89	16	12.281	3,983	79,11	9	الفئة العليا
					6,119	49,22	9	الفئة الدنيا

يظهر الجدول بوضوح وجود فروق بين متوسط الفئة العليا والفئة الدنيا، حيث بلغت قيمة الاختبار "ت" 12.281، ووصل متوسط الفرق إلى 29.89، وهو ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وهو ما يدل على أن ثابت مقياس الأداء المهني.

ب- الصدق:

### 1- الاتساق الداخلي

قمنا بحساب الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان بتطبيق معامل الارتباط بيرسون وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (06): يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور

درجة الارتباط	المحور
0,809**	أداء واجبات الوظيفة
0,384**	القدرات والخصائص الفردية للموظف
0,433**	إدراك الموظف لدوره الوظيفي
0,448**	
0,404**	

يظهر الجدول أن كل معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان، ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 أو 0,05. وهذا يدل على أن عبارات الاستبيان متماسكة ومتراصة ومتسقة فيما بينها. مما يعني أن الاستبيان الأداء المهني صادق.

## 2- صدق المقارنة الطرفية:

لحساب صدق المقارنة الطرفية. نقوم بتطبيق معامل الارتباط لكارل بيرسون بين درجات العبارات ذات التقييم الزوجي والعبارات ذات التقييم الفردي.

الجدول رقم (7): يوضح قيمة ودلالة معامل الارتباط بين درجات العبارات الزوجية والفردية

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
34	28,0588	4,88002	0.473	0.005	دال عند 0.01
34	36,9706	8,85741			

يظهر الجدول أن معامل الارتباط بين درجات العبارات الزوجية والفردية يساوي 0.473 وهو دال عند مستوى الدلالة 0.01 . وهذا يعني أن المقياس صادق.

## 1- استبيان تقييم السمات الشخصية الانفعالية:

تحصلنا على استبيان للسمات الشخصية الانفعالية من كتاب سيكولوجية الشخصية للدكتورة أحلام حسن محمود 2008. وقمنا بتطبيقه على عينة استطلاعية لاختبار الصدق والثبات.

الجدول رقم (8): يلخص نتائج الفرق بين متوسط الفئة العليا والفئة الدنيا

أفراد العينة (الإطارات)	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	دح	متوسط الفرق	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	9	117,22	4,41	8,914	10,218	37,22	0.000	0.01
الفئة الدنيا	9	80,00	11,73					

يظهر الجدول بوضوح وجود فروق بين متوسط الفئة العليا والفئة الدنيا، حيث بلغت قيمة الاختبار "ت" 8,914، ووصل متوسط الفرق إلى 37,22، وهو ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وهو ما يدل على أن مقياس السمات الشخصية ثابت.

#### 7- الأساليب الإحصائية المستعملة:

تعرف الأساليب الإحصائية على أنها مجموعة من البيانات التي يقوم بها الباحث بجمعها وتحليلها والحصول من خلالها على نتائج تسهم في حل مشكلة بحثية معينة كما يطلق عليها مجموعة طرق تستخدم في البحث العلمي من أجل التوصل لنتائج مرضية، وقد استعملنا في دراستنا الأساليب التالية:

- 1) معامل بيرسون لقياس العلاقة بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني.
- 2) اختبار "ت" لقياس الفروق في متغير السمات ثم متغير الأداء المهني.

# الفصل الخامس

عرض وتفسير

ومناقشة النتائج

## تمهيد:

1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.
2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
3. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
4. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.
5. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة.
6. عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
7. عرض ومناقشة نتائج الفرضية السابعة
8. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة
9. عرض ومناقشة نتائج الفرضية التاسعة
10. استنتاج عام
11. التوصيات والاقتراحات

## تمهيد:

على ضوء الإجراءات المنهجية المتبعة وما توصلت إليه من نتائج نحاول بسطها، وذلك بعرضها ثم مناقشتها وتحليلها تبعاً للدراسات السابقة والإطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة ومن ثم تقديم بعض الاقتراحات التي تسهم في إثراء البحث.

### 1) عرض وتحليل الفرضية الأولى:

لإثبات صحة الفرضية الأولى، والتي مفادها: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير السمات الشخصية الانفعالية، والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية."

تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون Pearson باعتباره المناسب للتحقق من طبيعة العلاقة الارتباطية في حالة الاستبيانات من نوع الاختيار من متعدد، الذي أعتمد في كل من مقياس السمات الشخصية الانفعالية، ومقياس الأداء المهني المهني. والجدول يوضح النتائج كالآتي:

الجدول رقم (09): يوضح العلاقة بين السمات الشخصية والأداء المهني:

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
75	70.99	6.54	-0.297	0.010	دالة عند 0.01
75	80.12	14.123			

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني يساوي -0.297 وهي دالة عند 0.01 مما يعني أنه توجد علاقة دالة ضعيفة وعكسية بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني وبالتالي تحققت هذه الفرضية.

## تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (09) للفرضية الأولى والتي تنص على وجود علاقة بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب، وبعد المعالجة الإحصائية تبين لنا وجود علاقة ارتباطية بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني ، أي تحققت الفرضية الأولى، وهذا ما أكدته دراسة هيرسي 1936 والتي تمحورت حول عامل الإنتاج وعلاقته بالحالة الانفعالية، وتوصل من خلالها إلى أن الفرد في حالة انفعالية تتصف بالسرور فإنه ينجز عمله بيسر ويكون على الأقل في المتوسط أو يفوقه غالبا، وتقلّ شكواه ويكون متعاوناً ويقل إحساسه بالتعب ويرتفع نشاطه الإضافي خارج المؤسسة ويتصف بالمرح والثقة والتمتع ويكون واقعا وموضوعيا. ( فرج عبدالقادر، 1980، ص 123 )

وما يمكننا القول من خلال ما سلف فإننا لاحظنا بيئة المؤسسة من إدارتها وتنظيمها ولوائحها وسياستها التنموية في جميع المجالات مبني على أساس تفاعل اجتماعي بين أفراد المنظمة ومبني على التفاعل الإيجابي والذي يتماشى وأهداف المؤسسة، مما حقق لهم الطمأنينة والراحة النفسية والذي أثر على أدائهم بشكل إيجابي وحال دون حدوث مشاكل تذكر أو ضغوطات تنغص عنهم أداءهم، مما ساهم ذلك في التخفيف من حدة توتراتهم وانفعالاتهم وبالتالي تحقيق أداء فعال ومرتفع.

## (2) عرض وتحليل الفرضية الثانية:

لإثبات صحة الفرضية الثانية، والتي مفادها: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العصائية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب بغرداية تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون Pearson باعتباره المناسب للتحقق من طبيعة العلاقة الارتباطية في حالة الاستبيانات من نوع الاختيار من متعدد، الذي أعتمد في كل من مقياس السمات الشخصية الانفعالية، ومقياس الأداء المهني. والجدول يوضح النتائج كالآتي:

الجدول رقم (10): يلخص العلاقة بين العصابية وتقييم أداء أفراد العينة

الدالة	مستوى الدالة	معامل الارتباط بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
دالة عند 0.05	0.04	-0.330	5.752	32.49	75	العصابية
			14.123	80.12	75	الأداء المهني المهني

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين العصابية والأداء المهني يساوي  $-0.330$  وهي قيمة دالة عند  $0.05$  مما يعني أنه توجد علاقة دالة متوسطة وعكسية بين السمات العصابية والأداء المهني وبالتالي تحققت هذه الفرضية.

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (10) للفرضية الثانية والتي تنص على وجود علاقة بين العصابية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب ومن خلال المعالجة الإحصائية لذلك، تبين بوجود العلاقة أي تحققت الفرضية الثانية، ويمكننا تفسير ذلك على أن إشباع حاجات الأمن لديهم والتخفيف من حدة ضغوط العمل حتى لا تتسبب في التأثير السلبي على صحتهم النفسية وعلى مزاجهم وسلوكهم سيما الانفعالي، هذا من جهة، ومن ناحية أخرى الاستقرار الذي يتمتعون به داخل المؤسسة ومساهمة مصلحة إدارة الموارد البشرية في تحسين بيئتهم الداخلية والخارجية أثر على سماتهم الشخصية الانفعالية وحقق لهم ولاء أفضل للمؤسسة وخفف عنهم التوتر والانفعال إلى حد بعيد، ومن بين السياسات التي اعتمدها المؤسسة في هذا المجال هو تكوينهم في مجالات عدة وتدريبهم على السلوكات الصحيحة، خاصة ما تعلق بالجانب النفسي والأعراض التي تنجم عنها في حال الإخلال بالقواعد السليمة التي تضمن استقرارا نفسيا للعامل وهذا مما أثر إيجابا على العمال وحقق لهم توازنا نفسيا فعالا.

### 3) - عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

لإثبات صحة الفرضية الثالثة، والتي مفادها: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنايب".

تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون Pearson باعتباره المناسب للتحقق من طبيعة العلاقة الارتباطية في حالة الاستبيانات من نوع الاختيار من متعدد، الذي أعتمد في كل من مقياس السمات الشخصية الانفعالية، ومقياس الأداء المهني. والجدول يوضح النتائج كالأتي:

الجدول رقم (11): يلخص العلاقة بين الانبساطية وتقييم أداء أفراد العينة:

الانبساطية	الأداء المهني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
75	38.49	4.760	-0.010	0.934	0.05	غير دالة عند 0.05
75	80.12	14.123				الأداء المهني

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين الانبساطية والأداء المهني يساوي  $-0.010$  وهي قيمة غير دالة عند  $0.05$  مما يعني أنه لا توجد علاقة بين الانبساطية والأداء المهني وبالتالي لم تتحقق هذه الفرضية.

### -مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (11) للفرضية الثالثة والتي تنص على أن هناك علاقة بين الانبساطية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة تحويل البلاستيك، ومن خلال المعالجة الإحصائية تبين عدم تحقق الفرضية، أي عدم وجود العلاقة، وجاءت دراستنا لتؤكد لها دراسة جماعة زملاء البحث العلمي بشيكاغو حول الرضى وعلاقته بالأداء المهني، وقد توصلوا إلى أن العامل المتوافق مهنيًا وأدائه

مرتفع، هو الذي ارتبط مصيره المهني على أساس الرضى عما يجنيه من دخل اقتصادي أو مركز اجتماعي.

ومما لاحظناه في هذه المؤسسة وتفسيراً للفرضية السالفة الذكر فإننا نجد أن الأداء المهني يرقى إلى المستوى المطلوب، وهذا لكون العامل قد يكون متخوفاً ومرتبكاً من المهنة أو المهام الموكلة إليه وهذا لعدم إلمامه ومعرفته معرفة دقيقة بما من خلال الأشهر الأولى، إلا أنه وبمجرد الممارسة والتعود يقل الخوف والارتباك ويكتسب المهارات اللازمة من أجل تحسين أدائه، ومن جهة أخرى التأقلم ومسايرة أهداف المؤسسة، والاستفادة من مختلف التكوينات والتدريبات والتي من خلالها ينمي قدراته واستعداداته لأجل أداء أفضل، كما أن المؤسسة تسعى جاهدة لتحقيق الصحة النفسية للعامل والتي من شأنها التأثير في الأداء المهني، ومن بين أهداف المؤسسة الحفاظ على العلاقات الاجتماعية وإشباعها فشعور العامل أنه آمن في انتمائه إلى جماعة تدعمه فإنه يخس بالراحة النفسية وبالتالي القدرة على العمل بشكل جيد.

#### 4) مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

لإثبات صحة الفرضية الرابعة، والتي مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب.

تم تطبيق اختبار ت لحساب دلالة الفروق بين أفراد العينة في مستوى السمات الشخصية، ويلخص الجدول النتائج كما يلي:

#### الجدول رقم (12): يلخص نتائج الفروق في السمات الشخصية بين أفراد العينة:

أفراد العينة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	دح	متوسط الفرق	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة
السمات الشخصية	75	70.99	6.544	93.943	74	70.987	0.000	دالة عند 0.01

يبين الجدول أن قيمة الاختبار المحسوبة بلغت 93.943 ووصل متوسط الفرق إلى 70.987 ، كما بلغ المتوسط الحسابي 70.99 ، والانحراف المعياري يساوي 6.544 ، ودرجة الحرية بلغت 74 والدلالة الإحصائية 0.000 وهي دالة إحصائية عند 0.01 وبالتالي تحققت الفرضية أي يوجد فروق في السمات الشخصية بين أفراد العينة.

### مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (11) للفرضية الرابعة والتي تنص على وجود فروق في السمات الشخصية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، وبعد المعالجة الإحصائية تبين تحقق الفرضية، ويمكننا القول من خلال النتيجة أو الفرضية فإن العامل على غرار سنه ومستواه التعليمي وأقدميته في المؤسسة يضع في حسابه الوفاء والإخلاص والولاء لها ولمهنته وهذا بفضل السياسة المنتهجة من طرف المؤسسة ومما تمتاز بها هو تحقيق العدالة التنظيمية والتي أثرت في سلوكهم وسماتهم وتقبل قرارات المؤسسة بصدر رحب وهذا مما ولد لديهم الشعور بالارتياح وبعيدا عن كل ما يثير توترهم وانفعالهم ، كما سعت المؤسسة أيضا على تكريس مبدأ المعاملة الطيبة بين الجميع على غرار مستواهم التعليمي وفارق السن وكذا أقدميتهم ، فولد علاقات جد مقبولة وفعالة من طرف مدير ورؤساء المصالح وهذا مما أثر إيجابا في اتزانهم النفسي والعاطفي والانفعالي.

الجدول رقم (13): يلخص نتائج الفروق في السمات الشخصية تبعا لمتغير السن:

الفئات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
ابتدائي	18	70.28	6.542	3168.987	98.21	1.313	74	0.275
متوسط	31	70.00	7.523					
ثانوي	26	72.65	5.027					

تؤكد نتائج تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية تبعاً لمتغير السن حيث أن قيمة **F** تساوي **1.313** وهي غير دالة عند مستوى الدلالة **0.05**، وهذا يعني أنه لا يوجد فروق في السمات الشخصية تبعاً لمتغير السن لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية.

### مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (12) للفرضية الخامسة والتي تنص على وجود فروق في السمات الشخصية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، تبعاً لمتغير السن وبعد المعالجة الإحصائية تبين عدم تحقق الفرضية، وتفسيرنا لهذه النتيجة هو أن المؤسسة تعتمد اعتماداً واسعاً على التحفيز مقابل الأداء المهني بغض النظر عن السن، وذلك عن طريق إشباع احتياجات العاملين بشتى أنواعها وعلى الأخص ما يسمى التقدير والاحترام والشعور بالمكانة وإشعار العاملين أيضاً بروح العدالة داخل المنظمة وتنمية روح التعاون بين العاملين وتنمية روح الفريق والتضامن، وبالتالي ترى المؤسسة إلى ضرورة تفعيل وتطبيق برنامج الحوافز، ومكافأة العاملين وذلك من خلال تمييزهم في الأداء المهني، وأن الأداء المهني الذي يستحق الحافز هو أداء غير عادي، أو ربما وفقاً لمعايير أخرى تشير إلى استحقاق العاملين إلى تعويض إضافي يزيد عن الأجر

### (5) مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

لإثبات صحة الفرضية الخامسة، والتي مفادها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب تبعاً لمتغير الأقدمية.

لاختبار صحة الفرضية نطبق تحليل التباين الأحادي ANOVA، ويلخص الجدول النتائج كمايلي:

الجدول رقم (14): يلخص نتائج الفروق في السمات الشخصية تبعاً لمتغير الأقدمية:

الفئات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع المربعات	متوسط المربعات	f	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
إبتدائي	33	72.15	5.917	3168.987	87.57	1.047	74	0.365
متوسط	35	70.29	7.250					
ثانوي	7	69.00	5.354					

تؤكد نتائج تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي حيث أن قيمة **F** تساوي **1,047** وهي غير دالة عند مستوى الدلالة **0.05**، وهذا يعني أن لا توجد فروق في السمات الشخصية تبعاً لمتغير الأقدمية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية.

#### - مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (12) للفرضية الخامسة والتي تنص على وجود فروق في السمات الشخصية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، تبعاً لمتغير الأقدمية وبعد المعالجة الإحصائية تبين عدم تحقق الفرضية، وتفسيرنا لهذه النتيجة التي توصلنا إليها ومن خلال ما التمسناه ميدانيا هو أن المؤسسة تسعى لتحقيق ما يسمى بإدارة الجودة الشاملة، وهذا مما يعني أنها مست كل ما من شأنه أن يطور من أهدافها سواء على مستوى المنظمة أو بيئة العمل أو العمال ومن ثم فإن المؤسسة تعمل على إتباع الاستراتيجيات والسياسات والتكتيكات المختلفة في سبيل تحقيق ذلك، وتعتبر المورد البشري كأهم عنصر لتحقيق الفعالية والتأثير وتحقيق الأرباح وهذا انطلاقاً من أداء فعال وتطوير العطاء وبذل المزيد من الجهد وتسعى أيضاً إلى استعمال أحدث الوسائل والتقنيات من أجل تحسين بيئة ورضا العامل وزيادة مستوى الدافعية لديهم ومن ثم الوصول إلى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة التحفيز أيضاً فهذه أهم العناصر التي سعت المؤسسة لتحقيقها ومواكبة كل

ما يحدث من تغيير والبحث عن النجع السياسات لتحقيق أهدافها من أجل المحافظة على بقاء المؤسسة واستمرار عملها . وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة خالد عبد الله الحيطه (2004) القائمة على معرفة العلاقة القائمة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء المهني ، إضافة إلى دراسة خالد أحمد الصرايرة التي هدفت إلى قياس الأداء المهني الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية ، حيث توصلوا إلى عدم وجود فروق في الأداء المهني تبعاً لسنوات الخبرة . إلا أن النتيجة التي توصلنا إليها اختلفت مع دراسة عبد الفتاح صالح خليفات (2010) التي هدفت إلى معرفة الضغوط في الداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن كما اختلفت مع حاتم علي حسن رضا (2003) المعنونة بـ " الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء المهني الوظيفي عند الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي إضافة إلى دراسة الزهراني (1999) " خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين " ودراسة الربيع (1999) حيث توصلت كل هذه الدراسات إلى وجود اختلاف أو فروق في الأداء المهني الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة والسن .(ناصر محمد بن عقيل، 2006، ص25)

## 6) مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة:

لإثبات صحة الفرضية السادسة، والتي مفادها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لاختبار صحة الفرضية نطبق تحليل التباين الأحادي ANOVA، ويلخص الجدول النتائج كما يلي:

الجدول رقم (15): يلخص نتائج الفروق في السمات الشخصية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي:

الفئات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
ابتدائي	10	71.90	5.343	3168.987	56.383	0.278	74	0.841
متوسط	31	71.26	7.848					
ثانوي	36	70.08	5.411					
جامعي	8	71.75	6.497					

تؤكد نتائج تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي حيث أن قيمة  $F$  تساوي 0,287 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أن لا توجد فروق في السمات الشخصية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية.

### (1) مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (12) للفرضية الخامسة والتي تنص على وجود فروق في السمات الشخصية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، تبعاً لمتغير المستوى التعليمي وبعد المعالجة الإحصائية تبين عدم تحقق الفرضية، لومن خلال اطلاعنا على دراسات سابقة لم نجد تأكيد لما توصلنا إليه، ويمكننا القول من خلال النتيجة أو الفرضية فإن العامل على غرار مستواه التعليمي يضع في حسابه الوفاء والإخلاص والولاء للمؤسسة ولمهنته على وجه الخصوص، وهذا بفضل السياسة المنتهجة من طرف الإدارة ومما تمتاز به أيضاً هو تحقيق العدالة التنظيمية والتي أثرت في سلوكهم وسماتهم وتقبل قرارات المؤسسة بصدق ورحب، وهذا مما ولد لديهم الشعور بالارتياح بعيداً عن كل ما يثير توترهم وانفعالهم كما سعت المؤسسة أيضاً على تكريس مبدأ المعاملة الطيبة بين الجميع على غرار مستواهم التعليمي مما أثر إيجاباً في توطيد العلاقات والحفاظ على الاتزان النفسي والعاطفي للعامل.

### (7) مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السابعة:

لإثبات صحة الفرضية السابعة، والتي مفادها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لاختبار صحة الفرضية نطبق تحليل التباين الأحادي ANOVA، ويلخص الجدول النتائج كما يلي:

الجدول رقم (16): يلخص نتائج الفروق في تقييم الأداء المهني تبعاً لمتغير السن:

الفئات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع المربعات	متوسط المربعات	f	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
إبتدائي	18	80.94	8.025	14759.920	224.402	0.098	74	0.907
متوسط	31	80.45	11.860					
ثانوي	26	79.15	19.396					

تؤكد نتائج تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني تبعاً لمتغير السن حيث أن قيمة **F** تساوي 0,098 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أنها لا توجد فروق في الأداء المهني تبعاً لمتغير السن لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية

#### مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (12) للفرضية السابعة والتي تنص على وجود فروق في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، تبعاً لمتغير السن وبعد المعالجة الإحصائية تبين عدم تحقق الفرضية، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة خالد عبد الله الحنيطة-2004- القائمة على معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء المهني، إضافة إلى دراسة خالد أحمد الصرايرة التي هدفت إلى قياس الأداء المهني الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، حيث توصلوا إلى عدم وجود فروق في الأداء المهني الوظيفي تبعاً للسن. إلا أن النتيجة توصلنا إليها اختلفت مع دراسة عبد الفتاح صالح خليفات -2010- التي هدفت إلى معرفة أثر الضغوط في الأداء المهني الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، إضافة إلى دراسة الزهواني -1999- (خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين) حيث توصلت هذه الدراسات إلى وجود اختلاف أو فروق في الأداء المهني الوظيفي تبعاً لمتغير السن.

ومن هنا نستشف على ان المؤسسة اعتمدت على التدريب كأحد أهم الأنشطة الإدارية لتحسين الأداء المهني لذا يلقي التدريب اهتماماً متزايداً من المنظمات المعاصرة وينطلق هذا الاهتمام المتزايد

بالتدريب الاعتراف بأهمية الدور الذي تلعبه الموارد البشرية في إرساء وتنمية القدرات التنافسية للمنظمات، وأن المؤسسة تقوم بالاعتماد على إدارة الموارد البشرية والتي بدورها تحسن من مردودية وكفاءة العاملين على غرار اختلاف سنهم، حيث مكنتهم من أداء مهامهم والحفاظ على قدراتهم وانجازاتهم.

### 8) مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثامنة:

لإثبات صحة الفرضية الثامنة، والتي مفادها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب تبعاً لمتغير الأقدمية لاختبار صحة الفرضية نطبق تحليل التباين الأحادي ANOVA، ويلخص الجدول النتائج كما يلي:

الجدول رقم (17): يلخص نتائج الفروق في تقييم الأداء المهني تبعاً لمتغير الأقدمية:

الفئات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع المربعات	متوسط المربعات	f	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
إبتدائي	33	79.45	13.248	14759.920	222.372	0.087	74	0.907
متوسط	35	80.86	15.577					
ثانوي	7	79.57	11.956					

تؤكد نتائج تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني تبعاً لمتغير الأقدمية حيث أن قيمة **F** تساوي **0,087** وهي غير دالة عند مستوى الدلالة **0.05**، وهذا يعني أنه لا توجد فروق في الأداء المهني تبعاً لمتغير الأقدمية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية.

### 1- مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (12) للفرضية الخامسة والتي تنص على وجود فروق في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، تبعاً لمتغير الأقدمية وبعد المعالجة الإحصائية تبين عدم تحقق الفرضية.

وتفسيرنا لهذه النتيجة التي توصلنا إليها ومن خلال ما التمسناه ميدانيا هو أن المؤسسة تسعى لتحقيق بيئة متوازنة ومواكبة لجميع التطورات، وهذا مما يعني أنها مست كل ما من شأنه أن يطور أهدافها سواء على مستوى المنظمة أو بيئة العمل أو العمال ومن ثم فإن المؤسسة تعمل على إتباع الاستراتيجيات والسياسات المختلفة في سبيل تحقيق ذلك، وتعتبر المورد البشري كأهم عنصر لتحقيق الفعالية والتأثير وتحقيق الأرباح وهذا انطلاقاً من أداء فعال وتطوير العطاء وبذل المزيد من الجهد وتسعى المؤسسة أيضاً إلى استعمال أحدث الوسائل والتقنيات من أجل تحسين بيئة ورضا العامل وزيادة مستوى الدافعية لديهم ومن ثم الوصول إلى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة التحفيز أيضاً، فهذه من بين أهم العناصر التي سعت المؤسسة لتحقيقها ومواكبة كل ما يحدث من تغيير والبحث عن أنجع السياسات لتحقيق أهدافها من أجل المحافظة على بقاء المؤسسة واستمرار عملها على غرار أقدميتهم .

### 1) مناقشة وتفسير نتائج الفرضية التاسعة:

لإثبات صحة الفرضية التاسعة، والتي مفادها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لاختبار صحة الفرضية نطبق تحليل التباين الأحادي ANOVA، ويلخص الجدول النتائج كما يلي:

### الجدول رقم (18): يلخص نتائج الفروق في الأداء المهني تبعاً لمتغير المستوى التعليمي:

الفئات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع المربعات	متوسط المربعات	f	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
ابتدائي	10	75.70	18.915	14759.920	305.715	0.502	74	0.682
متوسط	31	80.00	12.961					
ثانوي	36	82.15	13.317					
جامعي	8	79.50	15.856					

تؤكد نتائج تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني تبعاً لمتغير المستوى التعليمي حيث أن قيمة **F** تساوي 0,502 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0,05،

وهذا يعني أنه لا توجد فروق في الأداء المهني تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بغرداية.

### 1- مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (12) للفرضية الخامسة والتي تنص على وجود فروق في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، تبعاً لمتغير المستوى التعليمي وبعد المعالجة الإحصائية تبين عدم تحقق الفرضية.

ومما لاحظناه في المؤسسة وتفسيراً للفرضية فإننا نجد أن الأداء المهني يرقى إلى المستوى المطلوب بغض النظر عن المستوى التعليمي وهذا لكون العامل قد يكون متخوفاً ومرتبكاً من المهنة أو المهام الموكلة إليه وهذا لعدم إلمامه ومعرفته معرفة دقيقة بها من خلال الأشهر الأولى، إلا وأنه وبمجرد الممارسة والتعود يقل الخوف والارتباك ويكتسب المهارات اللازمة من أجل تحسين أدائه، ومن جهة أخرى التأقلم ومسايرة أهداف المؤسسة، والاستفادة من مختلف التكوينات والتدريبات والتي من خلالها ينمي قدراته واستعداداته لأجل أداء أفضل، كما أن المؤسسة تسعى جاهدة لتحقيق الصحة النفسية للعامل والتي من شأنها التأثير في الأداء المهني، ومن بين الأهداف المسطرة أيضاً هو الحفاظ على العلاقات الاجتماعية وإشباعها، فشعور العامل أنه آمن في انتمائه إلى جماعة تدعمه فسيشعره بالراحة النفسية وبالتالي القدرة على العمل بشكل أمثل تماشياً وأهداف المنظمة.

## الاستنتاج العام:

هدفت دراستنا للكشف عن العلاقة بين سمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عينة تقدر بـ (75) من عمال مؤسسة صناعة الأنابيب بمدينة غرداية، وبناء على المنهج الوصفي، تم تطبيق استبيان السمات الشخصية واستبيان الأداء المهني وبعد المعالجة الإحصائية للنتائج المتحصل عليها توصلنا إلى النتائج الآتية:

- وجود علاقة ارتباطيه دالة بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب وبالتالي فإن الفروقات الشخصية والتي يتسم بها العاملون تؤثر على أدائهم ومهامهم مما يتوجب على إدارة المؤسسة الرفع من معنوياتهم عن طريق التدريب والمكافأة والحوافز.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العصائية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، وهذا لكون الظروف المسيطرة عليه سواء البيئة الداخلية أو الخارجية، قد تؤثر على مزاجه وسلوكه، فالاهتمام بالعامل سيما من الناحية النفسية له، سيؤثر عليه ايجابا مما يولد لديه الرغبة في العمل والولاء للمؤسسة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، وهذا انطلاقا من نشر الوعي لدى العمال وتوفير أجواء من الأخوة والمزج بين الدعاية والطرافة أحيانا، وإشباع الحاجات والرعاية التعليمية والصحية والاجتماعية والثقافية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، فالأفراد يختلفون في سماتهم الجسمية والعقلية والمزاجية والخلقية والاجتماعية، فالحكم على شخصية الفرد يستلزم مراعاة ما لديه من مقومات ومميزات.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف السن والأقدمية والمستوى التعليمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف السن والأقدمية والمستوى التعليمي.

## الخلاصة:

من خلال دراستنا لهذا البحث على عينة من عمال مؤسسة صناعة الأنابيب، ومحاولة منا لإيجاد العلاقة بين سمات الشخصية الانفعالية وعلاقتها بالأداء المهني فإننا نستطيع القول إننا تحصلنا على ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية دالة بين السمات الشخصية الانفعالية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العصائية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية والأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السمات الشخصية الانفعالية لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف السن و الأقدمية والمستوى التعليمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى عمال مؤسسة صناعة الأنابيب باختلاف السن والأقدمية والمستوى التعليمي.

ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا فإنه يمكن طرح عدد من الاقتراحات، والتي نأمل أن تسهم في إثراء هذا الموضوع .

- تعميم هذه الدراسة على عدد معتبر من المؤسسات لتكون أشمل وأعم.
- التفكير في برمجة لقاءات وندوات تعنى بالجانب النفسي للعمال للحد من بعض الاضطرابات وحفاظا على صحتهم النفسية.

- ضرورة تفعيل وسائل الاتصال الرسمية وغير الرسمية للتواصل مع العاملين ومعرفة مواطن الخلل في العمل.
- يجب على المنظمة النظر إلى التغيير التنظيمي على أنه عملية مستمرة، فلا تكتفي ببرنامج واحد.
- التفكير في إدخال متغيرات جديدة تعنى بمجال البحث كالبيئة والسن

## المراجع:

- 1- أحلام حسن محمود - 2008 - سيكولوجية الشخصية - دار المعارف القاهرة
- 2- أحمد عكاشة -1980- الطب النفسي المعاصر، ط3، دار العلاج الكويت.
- 3- أحمد ماهر، 2004، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار الجامعة الإسكندرية، مصر.
- 4- أحمد موسى، 1969، تقييم الأداء المهني الاقتصادي في قطاع الأعمال والخدمات، دار وائل، عمان.
- 5- ثائر أحمد غباري - سيكولوجية الشخصية - 2010- مكتبة المجتمع العربي
- 6- داوود معمر :منظمات الأعمال - الحوافز والمكافآت-بحث علمي في الجوانب الاجتماعية، 2006، والنفسية والقانونية، دار الكتاب الحديث، ط1
- 7- دراسات في علم النفس المهني - العيسوي ، عبد الرحمن محمد-مصر- دار المعرفة الجامعية , 1988.
- 8- الدكتور عبد المنعم الميلادي - 2006- الشخصية وسماتها -مؤسسة شباب الجامعة
- 9- دو جلا صسميث :إدارة تغيير الأفراد-المبادئ والاستراتيجيات والرؤى، ترجمة عبدالحكيم أحمد الخازمي، إيثارك للطباعة والنشر، مصر.
- 10- سعد عبد الرحمن-1983-تحليل وقياس المتغيرات- مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع -
- 11- سعدي إبراهيم الخليل 1978- إدارة الموارد البشرية - دار العقل للطباعة والنشر
- 12- سهيلة محمد عباس وآخرون - 1999 - إدارة الموارد البشرية -ار وائل للطباعة والنشر
- 13- صلاح محمد عبد الباقي :السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة، 2000
- 14- طارق كمال :علم النفس المهني، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007
- 15- فرج عبد القادر طه-1988- علم النفس الصناعي والتنظيم، ط6، دار المعارف - القاهرة
- 16- لقلطي الأخضر - 2009 - مراجعة الحسابات وواقع الممارسة المهنية في الجزائر - جامعة الحاج الأخضر -باتنة-.
- 17- محمد جاسم العبيدي، علم النفس الشخصية - 2011 - دار الثقافة -
- 18- نظمي شحادة وآخرون، 2000، إدارة الموارد البشرية - دار الصفا للطباعة والنشر.

# الملاحق

## الملحق (أ): البيانات الإحصائية

### استبيان السمات الشخصية

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر نضع بين يديك أخي هذا الاستبيان الذي يحوي مجموعة من الأسئلة نرجو أن تجيب عليها بوضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة دون أن تنسى أيا من الأسئلة مع العلم انه لا توجد إجابيات صحيحة وإجابات خاطئة وإن هذا العمل محاط بالسرية التامة، ولا يستعمل إلا لغرض البحث العلمي فكن مساهما فعلا، ولك منا فائق الامتنان والعرفان.

التعليمات: الرجاء إفادتنا بالمعلومات التالية:

نوع المنصب: .....

السن: .....

الأقدمية (بالسنوات): .....

المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أنا لست شخصا قلقا					
02	غالبا ما أشعر أنني أقل شأنا من الآخرين					
03	عندما أكون تحت ضغط هائل أشعر أحيانا بأن أعصابي قد انهارت					
04	نادرا ما أشعر بالوحدة والكآبة					
05	أشعر غالبا بالتوتر والعصبية					
06	أشعر أحيانا بأنني عديم القيمة					
07	نادرا ما أشعر بالخوف والقلق					
08	غالبا ما أغضب من الطريقة التي يعاملني بها الآخرون					
09	عندما لا تسير الأمور بالشكل					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					الصحيح ، أشعر بالإحباط والاستسلام	
					نادرا ما أكون حزينا ومكتئبا	10
					غالبا ما أشعر بعدم قدرتي على مساعدة الآخرين، وأريد من شخص آخر أن يحل مشكلاتي	11
					عندما أشعر بالخجل أود لو أختبئ كي لا يراني أحد	12
					أحب أن يكون حولي الكثير من الناس	13
					أسروا ضحكك بسهولة	14
					لا أعتبر نفسي خاليا من الهموم	15
					أستمتع حقا بالحديث مع الآخرين	16
					أحب أن أكون في بؤرة الحدث	17
					أفضل عادة القيام بأعمالي وحدي	18
					غالبا ما أشعر بأني مفعم النشاط	19
					أنا شخص سعيد ومبتهج	20
					أنا لست بالمتفائل المبتهج	21
					حياتي تمر سريعا	22
					أنا شخص نشيط جدا	23
					أفضل أن أقود نفسي على أن أقود الآخرين	24

## استبيان الأداء المهني

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر نضع بين يديك أخي هذا الاستبيان الذي يحوي مجموعة من الأسئلة نرجو أن تجيب عليها بوضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة دون أن تنسى أيا من الأسئلة مع العلم انه لا توجد إجابيات صحيحة وإجابات خاطئة وإن هذا العمل محاط بالسرية التامة، ولا يستعمل إلا لغرض البحث العلمي فكن مساهما فعلا، ولك منا فائق الامتنان والعرفان.

التعليمات: الرجاء إفادتنا بالمعلومات التالية:

نوع المنصب: .....

السن: .....

الأقدمية (بالسنوات): .....

المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

الرقم	العبارة	منخفض	منخفض جدا	محايد	مرتفع	مرتفع جدا
01	حرصك على تحقيق الأهداف العامة					
02	تخطط للعمل قبل أدائه					
03	التنظيم في المهام وواجبات العمل					
04	الرقابة التي تقوم بها لضمان نوعية وجودة العمل					
05	التنسيق مع الآخرين في أدائك لعملك					
06	حجم العمل اليومي الذي تنجزه					
07	نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالخطط والبرامج المرسومة					
08	مستوى مساهمتك في التجديد والتطوير					
09	انجاز العمل في الوقت المحدد					
10	قدرتك على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل					
11	قدرتك على تصحيح الأعباء الناتجة عن					

الرقم	العبارة	منخفض	منخفض جدا	محايد	مرتفع	مرتفع جدا
	أدائك لعملك					
12	رغبتك في انجاز الواجبات والمهام المحددة في الوقت					
13	تقييدك والتزامك بأنظمة العمل					
14	مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة					
15	تنفيذك للأوامر والتعليمات الصادرة من رؤساءك فيما يخص العمل					
16	ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها					
17	قدرتك على التكيف عند حدوث حالات طارئة					
18	تعاونك مع فريق العمل لانجاز المهام المطلوبة					
19	اهتمامك بشؤون العاملين معك في سبيل تنفيذ واجبات العمل					
20	التعاون مع الآخرين لتحقيق المصلحة العامة					

## الملحق (ب): البيانات الإحصائية

### Correlations

نستخدم معامل الارتباط بيرسون  
الفرضية الأولى: علاقة بين السمات الشخصية وتقييم الأداء المهني

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SOMperson	70,99	6,544	75
SOMperfo	80,12	14,123	75

Correlations

		SOMperson	SOMperfo
SOMperson	Pearson Correlation	1	-,297**
	Sig. (2-tailed)		,010
	N	75	75
SOMperfo	Pearson Correlation	-,297**	1
	Sig. (2-tailed)	,010	
	N	75	75

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

### Correlations

علاقة بين العصابية وتقييم الأداء المهني

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00035	32,49	5,752	75
SOMperfo	80,12	14,123	75

Correlations

		VAR00035	SOMperfo
VAR00035	Pearson Correlation	1	-,330**
	Sig. (2-tailed)		,004
	N	75	75
SOMperfo	Pearson Correlation	-,330**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	
	N	75	75

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

## Correlations

العلاقة بين الانبساطية وتقييم الأداء المهني.... غير دالة

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00036	38,49	4,760	75
SOMperfo	80,12	14,123	75

### Correlations

		VAR00036	SOMperfo
VAR00036	Pearson Correlation	1	-,010
	Sig. (2-tailed)		,934
	N	75	75
SOMperfo	Pearson Correlation	-,010	1
	Sig. (2-tailed)	,934	
	N	75	75

## T-Test

الفروق في السمات الشخصية بين أفراد العينة....توجد فروق ذات دلالة

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SOMperson	75	70,99	6,544	,756

### One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
SOMperson	93,943	74	,000	70,987	69,48	72,49

نستخدم تحليل التباين الأحادي في كل الفرضيات القادمة

الفروق في السمات الشخصية تبعا للسن.... لا توجد فروق ذات دلالة

SOMperson

الفئات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					1-1	18		
2--2	31	70,00	7,523	1,351	67,24	72,76	51	87
3-3	26	72,65	5,027	,986	70,62	74,68	64	87
Total	75	70,99	6,544	,756	69,48	72,49	51	87

### ANOVA

SOMperson

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	111,491	2	55,745	1,313	,275
Within Groups	3057,496	72	42,465		
Total	3168,987	74			

### Post Hoc Tests

#### Multiple Comparisons

Dependent Variable: SOMperson

	(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
LSD	1-1	2--2	,278	1,931	,886	-3,57	4,13
		3-3	-2,376	1,998	,238	-6,36	1,61
	2--2	1-1	-,278	1,931	,886	-4,13	3,57
		3-3	-2,654	1,733	,130	-6,11	,80
	3-3	1-1	2,376	1,998	,238	-1,61	6,36
		2--2	2,654	1,733	,130	-,80	6,11
Bonferroni	1-1	2--2	,278	1,931	1,000	-4,46	5,01
		3-3	-2,376	1,998	,715	-7,27	2,52
	2--2	1-1	-,278	1,931	1,000	-5,01	4,46
		3-3	-2,654	1,733	,390	-6,90	1,59
	3-3	1-1	2,376	1,998	,715	-2,52	7,27
		2--2	2,654	1,733	,390	-1,59	6,90

## الفروق في السمات الشخصية تبعاً للأقدمية.... لا توجد فروق ذات دلالة

### Descriptives

SOMperson

الفئات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					mois	33		
moyen	35	70,29	7,250	1,225	67,80	72,78	51	87
Plus	7	69,00	5,354	2,024	64,05	73,95	62	76
Total	75	70,99	6,544	,756	69,48	72,49	51	87

### ANOVA

SOMperson

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	89,601	2	44,801	1,047	,356
Within Groups	3079,385	72	42,769		
Total	3168,987	74			

### Post Hoc Tests

#### Multiple Comparisons

Dependent Variable: SOMperson

	(I) ANcinter	(J) ANcinter	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
LSD	mois	moyen	1,866	1,587	,244	-1,30	5,03
		Plus	3,152	2,721	,251	-2,27	8,58
	moyen	mois	-1,866	1,587	,244	-5,03	1,30
		Plus	1,286	2,708	,636	-4,11	6,68
	Plus	mois	-3,152	2,721	,251	-8,58	2,27
		moyen	-1,286	2,708	,636	-6,68	4,11
Bonferroni	mois	moyen	1,866	1,587	,731	-2,02	5,76
		Plus	3,152	2,721	,752	-3,52	9,82
	moyen	mois	-1,866	1,587	,731	-5,76	2,02
		Plus	1,286	2,708	1,000	-5,35	7,92
	Plus	mois	-3,152	2,721	,752	-9,82	3,52
		moyen	-1,286	2,708	1,000	-7,92	5,35

الفروق في السمات الشخصية تبعا المستوى التعليمي.... لا توجد فروق ذات دلالة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Primèer	10	71,90	5,343	1,690	68,08	75,72	65	83
Moyen	31	71,26	7,848	1,410	68,38	74,14	51	87
Sconder	26	70,08	5,411	1,061	67,89	72,26	59	83
Univs	8	71,75	6,497	2,297	66,32	77,18	62	80
Total	75	70,99	6,544	,756	69,48	72,49	51	87

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	36,805	3	12,268	,278	,841
Within Groups	3132,182	71	44,115		
Total	3168,987	74			

Multiple Comparisons  
Dependent Variable: SOMperson

	(I) Niveau	(J) Niveau	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
LSD	Primèer	Moyen	,642	2,415	,791	-4,17	5,46
		Sconder	1,823	2,471	,463	-3,10	6,75
		Univs	,150	3,151	,962	-6,13	6,43
	Moyen	Primèer	-,642	2,415	,791	-5,46	4,17
		Sconder	1,181	1,766	,506	-2,34	4,70
		Univs	-,492	2,634	,852	-5,74	4,76
	Sconder	Primèer	-1,823	2,471	,463	-6,75	3,10
		Moyen	-1,181	1,766	,506	-4,70	2,34
		Univs	-1,673	2,685	,535	-7,03	3,68
	Univs	Primèer	-,150	3,151	,962	-6,43	6,13
		Moyen	,492	2,634	,852	-4,76	5,74
		Sconder	1,673	2,685	,535	-3,68	7,03
Bonferroni	Primèer	Moyen	,642	2,415	1,000	-5,91	7,20
		Sconder	1,823	2,471	1,000	-4,89	8,53
		Univs	,150	3,151	1,000	-8,40	8,70
	Moyen	Primèer	-,642	2,415	1,000	-7,20	5,91
		Sconder	1,181	1,766	1,000	-3,61	5,98
		Univs	-,492	2,634	1,000	-7,64	6,66
	Sconder	Primèer	-1,823	2,471	1,000	-8,53	4,89
		Moyen	-1,181	1,766	1,000	-5,98	3,61
		Univs	-1,673	2,685	1,000	-8,96	5,62
	Univs	Primèer	-,150	3,151	1,000	-8,70	8,40
		Moyen	,492	2,634	1,000	-6,66	7,64
		Sconder	1,673	2,685	1,000	-5,62	8,96

### الفروق في تقييم الأداء المهني تبعا للسنة....لا توجد فروق ذات دلالة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1-1	18	80,94	8,025	1,892	76,95	84,94	67	97
2--2	31	80,45	11,860	2,130	76,10	84,80	43	100
3-3	26	79,15	19,396	3,804	71,32	86,99	26	100
Total	75	80,12	14,123	1,631	76,87	83,37	26	100

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	39,914	2	19,957	,098	,907
Within Groups	14720,006	72	204,445		
Total	14759,920	74			

#### Multiple Comparisons

Dependent Variable: SOMperfo

	(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
LSD	1-1	2—2	,493	4,237	,908	-7,95	8,94
		3-3	1,791	4,384	,684	-6,95	10,53
	2--2	1-1	-,493	4,237	,908	-8,94	7,95
		3-3	1,298	3,802	,734	-6,28	8,88
	3-3	1-1	-1,791	4,384	,684	-10,53	6,95
		2—2	-1,298	3,802	,734	-8,88	6,28
Bonferroni	1-1	2—2	,493	4,237	1,000	-9,89	10,88
		3-3	1,791	4,384	1,000	-8,96	12,54
	2--2	1-1	-,493	4,237	1,000	-10,88	9,89
		3-3	1,298	3,802	1,000	-8,02	10,62
	3-3	1-1	-1,791	4,384	1,000	-12,54	8,96
		2—2	-1,298	3,802	1,000	-10,62	8,02

## الفروق في تقييم الأداء المهني تبعا للأقدمية... لا توجد فروق ذات دلالة

### Descriptives

SOMperfo

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					mois	33		
moyen	35	80,86	15,577	2,633	75,51	86,21	26	100
Plus	7	79,57	11,956	4,519	68,51	90,63	58	98
Total	75	80,12	14,123	1,631	76,87	83,37	26	100

### ANOVA

SOMperfo

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	35,738	2	17,869	,087	,916
Within Groups	14724,182	72	204,503		
Total	14759,920	74			

### Multiple Comparisons

Dependent Variable: SOMperfo

	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
						ANcinter	ANcinter
LSD	Mois	moyen	-1,403	3,470	,687	-8,32	5,51
		Plus	-,117	5,951	,984	-11,98	11,75
	Moyen	mois	1,403	3,470	,687	-5,51	8,32
		Plus	1,286	5,921	,829	-10,52	13,09
	Plus	mois	,117	5,951	,984	-11,75	11,98
		moyen	-1,286	5,921	,829	-13,09	10,52
Bonferroni	Mois	moyen	-1,403	3,470	1,000	-9,91	7,10
		Plus	-,117	5,951	1,000	-14,70	14,47
	Moyen	mois	1,403	3,470	1,000	-7,10	9,91
		Plus	1,286	5,921	1,000	-13,23	15,80
	Plus	mois	,117	5,951	1,000	-14,47	14,70
		moyen	-1,286	5,921	1,000	-15,80	13,23

## الفروق في تقييم الأداء المهني تبعا للمستوى التعليمي.... لا توجد فروق ذات دلالة

### Descriptives

SOMperfo

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Primèer	10		
Moyen	31	80,00	12,961	2,328	75,25	84,75	26	100
Sconder	26	82,15	13,317	2,612	76,78	87,53	43	100
Univs	8	79,50	15,856	5,606	66,24	92,76	48	98
Total	75	80,12	14,123	1,631	76,87	83,37	26	100

### ANOVA

SOMperfo

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	306,435	3	102,145	,502	,682
Within Groups	14453,485	71	203,570		
Total	14759,920	74			

### Post Hoc Tests

#### Multiple Comparisons

Dependent Variable: SOMperfo

	(I) Niveau	(J) Niveau	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
LSD	Primèer	Moyen	-4,300	5,189	,410	-14,65	6,05
		Sconder	-6,454	5,309	,228	-17,04	4,13
		Univs	-3,800	6,768	,576	-17,29	9,69
	Moyen	Primèer	4,300	5,189	,410	-6,05	14,65
		Sconder	-2,154	3,794	,572	-9,72	5,41
		Univs	,500	5,658	,930	-10,78	11,78
	Sconder	Primèer	6,454	5,309	,228	-4,13	17,04
		Moyen	2,154	3,794	,572	-5,41	9,72
		Univs	2,654	5,769	,647	-8,85	14,16
	Univs	Primèer	3,800	6,768	,576	-9,69	17,29
		Moyen	-,500	5,658	,930	-11,78	10,78
		Sconder	-2,654	5,769	,647	-14,16	8,85
Bonferroni	Primèer	Moyen	-4,300	5,189	1,000	-18,38	9,78
		Sconder	-6,454	5,309	1,000	-20,86	7,96
		Univs	-3,800	6,768	1,000	-22,17	14,57
	Moyen	Primèer	4,300	5,189	1,000	-9,78	18,38
		Sconder	-2,154	3,794	1,000	-12,45	8,14
		Univs	,500	5,658	1,000	-14,86	15,86
	Sconder	Primèer	6,454	5,309	1,000	-7,96	20,86
		Moyen	2,154	3,794	1,000	-8,14	12,45
		Univs	2,654	5,769	1,000	-13,00	18,31
	Univs	Primèer	3,800	6,768	1,000	-14,57	22,17
		Moyen	-,500	5,658	1,000	-15,86	14,86
		Sconder	-2,654	5,769	1,000	-18,31	13,00