وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمديــة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

عنوان المذكرة

الصحة النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التربية

تخصص: ارشاد وتوجيه

إعداد الطالب:

- محمد ساكت

اشراف الأستاذ:

د/ زروط علي

السنة الجامعية: 2021 -2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

قال رسول الله صلّى الله عليه وسلّم

"من لم يَشكر النّاس لم يشكر الله"

الحمد لله على إحسانه و الشكر له على توفيقه ونشهد أن لا إله إلاّ الله وحده لا شريك له تعظيماً لشأنه نشهد أنّ سيدنا و نبينا محمد عبده و رسوله الدّاعي إلى رضوانه صلى الله عليه و على آله و أصحابه وأتباعه و سلم بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لإتمام هذا البحث المتواضع نتقدم بجزيل الشكر إلى من شرّفني بإشرافه على مذكّرتي

الدكتور" علي زروط"

كما أتوجه بخالص شكري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا العمل

"ربي أوزعني أن أشكُرَ نعْمَتَكَ الّتي أنعَمت عَلي و على والديا و أن أعمَل صالحاً تَرَضاه و أدخلنيِ في عبادك الصَّالحين"

اهداء

الى من بلعت الحنظل كي نصل, إلى الّتي لبست المخاطر كي نصل

إلى من تموت كلمات العشق حتى أحاول وصف حبّي لها..

إلى حبيبتي..إلى وجودي..نبضي وحياتي

أمّي الحنونة"جميلة"

إلى من تحمّل عبء الحياة والمشاق الّتي تنوء عنها الكواهل حلوها ومرّها...

إلى ملهمي معنى الصّبر والتّحدّي والشّجاعة وأنار لي درب الحياة... الذي زرع في بذوري الإيمان إلى الذّي غرس اسمه في قلبي

أبي الغالي"سليمان"

إلى القلب الصافي والنور الذي يضيء حياتي اخوتي "سيدعلي-حسين-عماد الدين "واخواتي الأعزاء وأبنائهم دمتم سندا لي ...

الى الأصدقاء ورفقاء الدراسة"يوسف-زهير-نذير-أيوب-عمر-مصعب-أسامة-" وفقني الله واياكم لما هو خير .

الى الأساتذة الكرام الذين لم يبخلو علينا طوال مسيرتنا الدراسية وبالاخص الدكتور"زروط" الذي شرفني باشرافه....

ملخص الدراسة

هدف بحث الصحة النفسية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالمدية بالمدية التي تجسدت في صفحات هذه الد راسة إلى الإجابة على السؤال الرئيسي و التساؤلات الفرعية و لتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على جملة من الإجراءات المنهجية بدا بانتهاجنا المنهج الوصفي و استخدام الاستبانة لجمع المعلومات الخاصة بأف ا رد مجتمع الد ا رسة حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة شملت (60 أستاذ و أستاذة) و من أهم النتائج المتحصل عليها مايلي:

-توجد علاقة بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي .

-ضعف الصحة النفسية للعمال ٠ .

-عدم تهيئة الظروف المادية ٠ .

-نقص البرامج المخصصة للصحة النفسية ٠ .

-مستوى التفكير الإيجابي مرتفع بالرغم من ضعف الصحة النفسية و هذا راجع للصرامة و المسؤولية في العمل.

فهرس المحتويات:

قائمة المحتويات	
- إهداء– شكر - ملخص الدراسة - الفهرس	
القسم الأول: الجانب النظري	
الفصل الأول : الاطار العام للدراسة	
- مقدمة	أ
1 - إشكالية الدارسة	1
2–فروض الدارسة	5
3 – أهمية الدارسة	6
4– أهداف الدارسة	7
5-أسباب اختيار الموضوع	7
6-تحديد مصطلحات الدراسة	9
7-الدراسات السابقة	10
8– التعقيب على الدراسات السابقة	17
الفصل الثاني:الصحة النفسية	
-تمهيد	20
1-مفهوم الصحة النفسية	21

2-أهمية الصحة النفسية	23
3-مستويات الصحة النفسية	25
4- مؤشرات الصحة النفسية	26
5-العوامل المؤثرة في الصحة النفسية	28
6-معايير الصحة النفسية	31
7-النظريات المفسرة للصحة النفسية	33
8-خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية	37
خلاصة الفصل	41
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
-تمهيد	43
-مفهوم الأدء الوظيفي	44
2 – عناصر الأداء الوظيفي	46
3 – محددات الأداء الوظيفي	48
4 – أنواع الاداء الوظيفي	49
5 – العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	50
6 – أهمية الأداء الوظيفي	53
7 – مراحل الأداء الوظيفي	54
8 – النظريات المفسرة للأداء الوظيفي	55
9- تقييم الأداء الوظيفي	67
9-1أهمية تقييم الأداء الوظيفي	67
9-2مصادر تقييم الأداء الوظيفي	68

3-9أهداف تقييم الأداء الوظيفي	69
1-9اجراءات تحسين مستوى تقييم الأداء الوظيفي	74
خلاصة الفصل	76
القسم الثاني :الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: إجراءات منهجية الدراسة	
- تمهيد	79
1- منهج الدارسة	80
2– حدود الدارسة	81
3- مجتمع الدارسة	81
4- عينة الدارسة	81
5- أداة الدراسة	83
6 - الخصائص السيكومترية لجمع المعلومات	84
- خلاصة	87
الفصل الخامس: عرض وتفسير النتائج	
– تمهيد	89
1– عرض و تف8سير نتائج الفرضيةالأولى	90
2 – عرض و تفسير نتائج الفرضية الثانية	92
3 – عرض و تفسير نتائج الفرضية الثالثة	94
4 – عرض و تفسير نتائج الفرضية الرابعة	96
– خلاصة الفصل	100

-استنتاج عام	101
- اقتراحات	102
- خاتمة	104
قائمة المراجع	106
قائمة الملاحق	

مقدمة

مقدمة:

المدرسة منظمة اجتماعية وجدت لتحقيق أهداف معينة،و لإشباع بعض الاحتياجات في المجتمع، حيث تقوم بتحقيق هذه الأهداف من خلال مجموعة من الأفراد (المعلمين) الذين يعملون بها، لذلك قد يتعرض هؤلاء الأفراد إلى مجموعة من الضغوط التي قد تعيق المدرسة عن تحقيق أهدافها بفضل أدائهم ان المعلم هو جوهر العملية التربوية، وذلك لأهمية ومكانة الدور الذي يقوم به في هذه العملية، وتتعدد وتتداخل أدوار المعلم في المدرسة بين الدور المعرفي و الدور التقويمي و الدور الإداري، ويتأثر أداء تلك الأدوار بالعوامل الشخصية والنفسية للمعلم والبناء الاجتماعي والتنظيمي لمهنة التدريس كمهنة تتطلب مستويات عالية للالتحاق بها. وكثيرا ما يواجه المعلمون في المدرسة مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب، والقلق، والخوف، والإحباط، والغضب، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وينعكس بدوره على مستويات أدائهم الوظيفي، ومن ثم عدم القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة .وتأتي معظم الضغوط والتوترات من مصادر مرتبطة بالمهنة وطبيعتها،كما تأتي من البيئة الخارجية التي تؤثر على الأفراد العاملين بالمؤسسة التربوية.

و قد تؤدي الضغوط التي يتعرض لها المعلم في مهنته إلى استنزاف جسمي وانفعالي، وأهم مظاهره فقدان الاهتمام بالتلاميذ،وتبلد المشاعر،ونقص الدافعية والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغيير،وفقدان الابتكار،مما قد يؤثر بشكل مباشر

على الصحة النفسية له،وعلى إنتاجيته وأدائه الوظيفي من جهة خاصة،وعلى مخرجات التعليم بشكل عام

(خضر،1997 ص 86)

و لكي يقوم العامل بأداء الواجبات الملقاة على عاتقه لابد أن يتمتع بصحة نفسية سليمة خالية من الاضطرابات التي قد تؤثر بشكل سلبي على عطائه ، فالعطاء من أهم مظاهر تحقيق للفرد لوجود و إنسانيته، ذلك لأن الأم ا رض النفسية تقف كعائق و تترك آثار مأساوية للعامل المصاب و على ذويه و على المؤسسة التي يعمل بها .إذ أن هناك العديد من المشاكل التي يواجهها العاملون أثناء قيامهم بعملهم تتركهم يعانون من اختلال في مستوى الصحة النفسية .التي بدورها تؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء و الإنتاج، فالصحة النفسية تسعى جاهدة إلى الوصول بالفرد إلى التمتع بالانسجام النفسي و الاجتماعي للوصول إلى مستويات عالية.

وفي هذا الإطار قمنا بتقسيم الد راسة إلى خمسة فصول و هي:

الفصل الأول: و يتضمن إشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة ثم فرضياتها، يليها أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع تحديد مصطلحات الدراسة وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: يشمل هذا الفصل المتغير التابع للدراسة أي الصحة النفسية بدأت بتعريف الصحة النفسية ثم أهمية الصحة النفسية وذكرنا مستويات الصحة النفسية

تليها مؤشرات الصحة النفسية ومن ثم العوامل المؤثرة في الصحة النفسية ثم معايير الصحة النفسية تليها النظريات المفسرة للصحة النفسية وأخيرا خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية .

الفصل الثالث: يشمل هذا الفصل المتغير المستقل أي الأداء الوظيفي تطرقنا فيه الى تعريف الأداء الوظيفي ثانيا عناصر الأداء الوظيفي ثالثا محددات الأداء الوظيفي ثم أنواع والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي تليها أهمية الأداء الوظيفي وبعدها مراحل الأداء الوظيفي والنظريات المفسرة للأداء الوظيفي وأخيرا تقييم الأداء الوظيفي و يشمل أهمية ومصادر وأهداف واجراءات تحسين الاداء الوظيفي.

الفصل الرابع: تضمن الجانب الميداني للد راسة من أجل جمع معلومات ووصف الإجراءات من خلال تعريف منهج الد راسة ،حدود الدراسة مجتمع الدراسة تحديد عينة الدراسة ، إعداد أداة الدراسة و التأكد من خصائصها السيوكومترية المتمثلة في الصدق و الثبات.

الفصل الخامس: الذي يعبر عن عرض وتحليل البيانات وتفسير الفرضيات ، معتمدين في ذلك الجانب النظري بما فيه الدراسات السابقة حتى نتمكن في الأخير للتوصل إلى نتائج الد راسة.

.

الفصل الأول:الاطار العام للدراسة

1-الاشكالية

2-الفرضيات

3- أهمية الدراسة

4-أهداف الدراسة

5-أسباب اختيار الموضوع

6-تحديد مصطلحات الدراسة

7-الدراسات السابقة

الاشكالية:

تعتبر القوى العاملة أهم عنصر من عناصر إنشاء المؤسسة ,و الهدف الرئيسي الذي تسعى المؤسسات بأنواعها إلى تحقيقه. حيث ترتبط فاعلية أي مؤسسة بكفأة عامليها و قدرتهم على العمل و رغبتهم فيه فتقدم المؤسسة و تطورها إنما يعتمد أساسا على قواها البشرية و ذلك لتحسين مستواها الإنتاجي و المالي و التسويقي.والثقافي والفكري و بما أن فاعلية أي مؤسسة مرتبطة بفاعلية قواها العاملة وجب مراعاة الصحة النفسية للعامل إذ تعتبر مشكل الصحة النفسية من المشكلات التي تواجه مؤسستنا الصناعية و التجارية والتعليمية في العصر الحالي, حيث تظهر هذه المشكلة مع التطور الاقتصادي و التكنولوجي كبعدين رئيسين لعملية التنمية

و كعناصر هامة يقوم عليها التنظيم الذي قد أفرز مجموعة من الآثار النفسية والاجتماعية التي تعود بالضرر على العامل ,كما أن ظروف العمل البيئية التي يواجهها العمال داخل المؤسسة تنعكس على صحتهم النفسية ,مما تفسر ارتفاع نسبة التغيب و القلق و بالتالي انخفاض مستوى الأداءالوظيفي من الملاحظ أن الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد وبناء نفسياتهم بناء سليما أصبح موضع عناية من قبل المجتمع بصفة عامة وعلماء النفس بصفة خاصة، ويأتي ذلك الاهتمام بدراسة

التطور والمتغيرات المحيطة بالمجتمع لتقديم مزيدا من الرعاية في مجال الخدمات والأمن النفسي والرضا

(عكاشة، 1999 ، ص16)

فقد أشار بولبي (Bolbi) أن الصحة النفسية الإيجابية هي الأساس في بناء الأمن والطمأنينة النفسية التي هي منطلق الانفتاح على الدنيا والناس، والثقة بالذات بعيدا عن الانعزالية والوحدة

(الدليم،2005 ، ص329)

وتعتمد الصحة النفسية على السلوك السوي للفرد،و أن الخصائص المرغوب فيها تعكس الأداء الوظيفي الفعال له، حيث يقول الشرقاوي": تتخذ مظاهر الصحة النفسية أهدافا لعملية التطبيع الاجتماعي، والتنشئة الاجتماعية، وللعملية التربوية والسلوك العملي في مختلف مجالاته، وعلى مستوى مختلف مراحل النمو، كما تكون نبراسًا في عملية الإرشاد والعلاج النفسي وعمليات التأهيل المختلفة

(لشرقاوي، 1983 ، ص38)

إن التخطيط للصحة النفسية في المؤسسة التربوية عموما يأخذ بالحسبان تهيئة الأجواء الآمنة التي يسودها الاحترام و الاتصال الوظيفي بين الأستاذ والتلميذ، وبين الأساتذة أنفسهم،لأن الأستاذ ليس ناقلا للمعارف فقط،بل هو مرب وموجه ومرشد في الوقت نفسه.

وتشير الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلى أن المؤشرات الدالة على الصحة النفسية الإيجابية هي الشعور بالطمأنينة والارتياح والنجاح في إقامة علاقات مع

الآخرين وتحقيق التوافق النفسي والمهني الأداء الوظيفي، والبعد عن التصلب والتعاون مع الآخرين والانفتاح عليهم،

كدراسة (**محمد وعبد الوهاب، 2015**)التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والأداء لدى أساتذة التربية البدنية والر ياضية في طور التعليم المتوسط في كل من ولاية (قسنطينة، باتنة، ميلة، سطيف) والتي دلت نتائجها على وجود علاقة ارتباطية قوية ودالة بين متغيري الدراسة،

كما دلت دراسة (**خالد، 2011**) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها،ف ي نتائجها أن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية كانت مرتفعة،

كما توصلت دراسة (**رواقة وآخرون،2005**) إلى الارتفاع النسبي في مستوى الأداء للمعلمين والمعلمات حديثي التخرج من كليات التربية للمعلمين والمعلمات في سلطنة عمان،أم ا بخصوص الجنس والتخصص فلم تظهر النتائج أثرا لهما على الأداء، وكانت العلاقة بين المعدل التراكمي للمعلمين وأدائهم التدريسي غير دالة إحصائيا

كما اشارت دراسة (**عماد ونصر الكحلوت :2006**) أن الضغوط النفسية وعلاقتها بأداء معلمي التكنولوجيا للمرحلة الأساسية العليا، فأظهرت الدراسة ان الضغوط المدرسية شائعة لدى معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا ان الأداء يتدرج في

سلم أعلاه المجال الشخصي والاداريون ادناه المجال التقييم والتقويم .لم تظهر نتائج الدراسة وجود علاقة بين الضغوط المدرسية وأداء معلمي التكنولوجيا.

و من خلال المعايشة الميدانية للباحثين في الواقع التعليمي للأساتذة ، و خبرتهما التدريسية يرى بان أداء الأستاذ لمهامه التدريسية يرتبط بدرجة كبيرة من الحالة النفسية ، فتحسن الحالة الأستاذ النفسية تنعكس إيجابا على أدائه الوظيفي واي ضعف في ذلك، كعدم الاستقرار النفسي و عدم الاطمئنان ينعكس و بصورة مباشرة و سريعة على أدائه ، وعليه فإن المشكلة الرئيسية في البحث تتمثل في جملة من الأسئلةالتي نسعى من خلال هذه الدراسة الإجابة عليها و هي كالآتي

***التساؤل الرئيسي:**

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الصحة النفسية و الاداء الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي ؟

***تساؤلات الدراسة :**

1-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الصحة النفسية باختلاف الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي ؟

2-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الصحة النفسية باختلاف الخبرة لدى أساتذة التعليم الثانوي ؟

3-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي باختلاف الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي ؟

4-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

2- الفرضيات:

تعتبر الفروض محور البحث، اذ انها تعتبر تفسيرا اوليا للظاهرة المراد دراستها، الى حين اثباتها او نفيها في المراحل النهائية من البحث ويحب ان تكون الفرضية واضحة ومحددة وخالية من الإسهاب والغموض ....كما ينبغي ان تكون قابلة للاختبار والفحص والتحليل.

(رشيد زرواتي:2007,ص96)

-الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الصحة النفسية و الاداء الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي .

-الفرضيات الجزئية:

1- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الصحة النفسية باختلاف الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.

2-توجد فروق ذات دلالة احصائية في الصحة النفسية باختلاف الخبرة لدى أساتذة التعليم الثانوي .

3-توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي باختلاف الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي .

4-توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

3-أهمية الدراسة:

_تبرز أهمية هذا البحث بانها تكشف اثار بعدين مهمين في الحياة الا وهي الصحة النفسية والأداء الوظيفي

-تظهر أهمية البحث في معرفة كيفية تأثير الصحة النفسية على أداء العاملين في المؤسسة

-يكتسب البحث أهميته باختلاف الدور الكبير الذي تشغله الصحة النفسية في ميدان العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

_يعد هذا البحث اثراء للمعرفة التربوية والنفسية بمتغيرات هامة في العملية التعليمية، والمتمثلة في الصحة النفسية والأداء الوظيفي، ما يترتب عنها من اثار سلبية تنعكس على الأساتذة والعملية التعليمية بأسرها، الذي يتطلب اعداد خطط وبرامج ارشادية.

_توفير معلومات هامة يحتاجها أصحاب القرار ومسؤولي القطاع والمهتمين بتطويره وتحسينه، كما تسهم في وضع بعض الحلول للمشكلات التي تواجه الأساتذة وعلى أدائهم الوظيفي .

4-أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في ما يلي:

-التعريف بالصحة النفسية للاساتذة ومدى تأثيرها على الأداء والوظيفي

-الكشف عن العلاقة بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي

-توضيح مدى أهمية الصحة النفسية للاساتذة في ميدان العمل

-إيجاد العوامل المؤثرة على الصحة النفسية للاساتذة.

5-أسباب اختيار الموضوع: ان لكل دراسة أسباب تدفع الباحث للخوض في موضوعه، تختلف هذه الأسباب من باحث الى اخر، وفي هذه الدراسة ارتأت مجموعة البحث على ان تقسمها الى أسباب ذاتية و الأخرى موضوعية.

***الأسباب الذاتية** :وتتمثل في:

_يندرج الموضوع ضمن اهتمامات بقطاع التربية لانتمائنا اليه .وهو ما يوافق تخصصنا

_شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن وعلى عدة مستويات.

_معرفة اثار وضغوط النفسية التي خلفتها الكورونا على الواقع التعليمي

***الأسباب الموضوعية** :ومن الأسباب الموضوعية لاختيارنا هذا الموضوع ما يلي:

_طبيعة التخصص التي تفرض ضرورة العمل الميداني، وذلك بربط المعارف النظرية وتطبيقها ميدانيا.

_لفت نظر المسؤولين الى ضرورة العناية بالصحة النفسية ورسم بيانات الكفيلة بتخفيف اثارهما مما يترتب عنها تحسين الأداء الوظيفي .

_التعرف كيف تأثر الضغوط النفسية والصحية للأساتذة على الأداء الوظيفي.

-مساعدة الأساتذة على مواجهة الأزمات النفسية أو المشاكل النفسية المهنية التي تعترضهم في ميدان العمل

6-تحديد مصطلحات الدراسة:

***الصحة النفسية:**

اصطلاحا: هي حالة دائمة نسبيا يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا شخصيا وانفعاليا واجتماعيا أي مع نفسه و بيئته ، ويشعر بالسعادة مع نفسه و مع الاخرين ويكون قادرا على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكاناته إلى أقصى حد ممكن ، ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة ، و تكون شخصيته متكاملة سوية، وسلوكه عاديا ويكون حسن الخلق بحيث يعيش في سلامة و سلام.

(حامد عبد السلام زهران ، 9 : 1997)

***التعريف الإجرائي للصحة النفسية :** هو شعور الفرد بالراحة النفسية والطمأنينة والسكينة و الانسجام مع الذات ومع الآخرين ، ليكون متوافقا مع مهنته ومطالب عمله المتغيرة ومع مجتمعه ومع أسرته.

***الأداء الوظيفي :**

اصطلاحا : عرف أحمد السيد مصطفى الأداء الوظيفي هو درجة بلوغ على خفض او تحجيم القائد من الموارد المخصصة بكفاءة وفعالية، أما الكفاءة فتتمثل في قدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة

(أحمد السيد مصطفى ,2002, ص 415)

-**التعريف الاجرائي للأداء الوظيفي:** هو كل جهد فكري و بدني يبذله القائد و الموظف على حد سوى لتحقيق أهداف المنظمة وهو الدرجة التي يأخذها المستوجب على مقياس الأداء الوظيفي

7-الدراسات السابقة:

***الدراسات الخاصة بالصحة النفسية:**

1-دراسة آمال جودة: (2004)

أجرت آمال جودة (2004) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أساليب مواجهة الضغوط والصّحة النّفسية لدى طلاب جامعة الأقصى ومعرفة مدى تأثر هذه الأساليب بكلّ من(الجنس، التّخصص ومكان السّكن)، حيث بلغت عيّنة الدّراسة 100طالب ، 100 طالبة وقد استخدمت الباحثة مقياسين : أحدهما لقياس أساليب مواجهة الضّغوط والآخر لقياس الصّحة النّفسية، وأسفرت نتائج الدّراسة على أن طلاب جامعة الأقصى يستخدمون أساليب متعددة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما أسفرت عن وجود علاقة ارتباط دالة موجبة بين أساليب المواجهة الفعّالة والصّحة النّفسية.

كذلك أسفرت عن عدم وجود فروق دالة في متوسطات درجات أفراد في أبعاد أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة في بعض أبعاد أساليب مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لكلّ من متغير التّخصص ومكان السكن.

2-دراسة إبراهيم (1993)

بعنوان **الضغوط النفسية لدى معلمي التربية الخاصة ومعلمي التعليم العالي**، هدفت الدراسة الى معرفة الضغط النفسي لدى فئات خاصة ومعلمي التعليم العام حسب متغيرات جنس المعلم ومدة خبرته وعلاقته

بتلاميذه وزملائه وحاجاته الارشادية، من خلال استبانة طبقت على (80) معلما من معلمي الفئات الخاصة،و(100) معلما بالتعليم العام بالمنصورة.

النتائج أن معلمي التربية الخاصة أكثر ضغوطا من معلمي التعليم العام، كما أوضحت ارتباطا

سالبا بين مدة خبرة المعلم والضغوط النفسية لمهنة التعليم وبالنسبة لنوعية المعلمين، فالمعلمون الاكثر ضغوطا هم الأكثر اضطرابا في علاقاتهم بتلاميذهم وزملائهم وبإدارة المدرسة، كما أظهرت الدراسة ان اهم مصادر ضغوط مهنة التعليم هي علاقة المعلم بطلابه وزملائه وإدارة مدرسته، وصراع و عبئ الدور واتجاهات المجتمع نحو هذه المهنة

الدراسات الأجنبية:

1-دراسة بوشبامالا، والاخرين(2014)

وكانت الدراسة بعنوان **الضغوط النفسية لدى المعلمين وعلاقتها بتحسين الجودة والارتقاء بمستوى الخدمة التعليمية**، حيث تعاملت الدراسة مع ظاهرة الضغوط

النفسية التي يعاني منها المعلمين، ومعرفة كيف يمكن علاجها وذلك لضمان تحسين الجودة .وهدف الدراسة هو الوقوف على العلاجات التي يمكن من خلالها خفض نسبة الضغوط النفسية لدى المعلمين، وذلك من اجل ضمان جودة العمل وتقديم خدمة ذات جودة .وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من المعلمين في موسكو تم عقد الاتفاق معهم لخضوعهم لعلاج تحت تلك الظروف المذكورة.

وأثبتت النتائج أن العقاقير الطبية المستخدمة في الدراسة التي تضمنت(الاسبرين وعقار الجاستريك)كان لها دورا مؤثرا في التعامل مع تلك الازمة النفسية التي يعاني منها المعلمين.

2-دراسة مليسنت، والاخرون (2013)

وكانت بعنوان **أثر وتداعيات الضغوط النفسية** لعينة من معلمين بكينيا وهدفت الدراسة الى الوقوف وراء ترك بعض المعلمين وفقدانهم لوظائفهم وحدوث خسارة في الخبرة التي قام هؤلاء الأشخاص بتحصيلها،وخسارة الوقت والمال .وتقوم تلك الدراسة بإستبيان أثر الضغوط النفسية والضغط ما بين المعلمين في كينا .وتكومن عينة الدراسة من (182) معلما، وتم عمل مسح للأعمال التي يقومون عليه، وتحليل البيانات

والقائم على البحث الكمي .وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1-بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية، فغن الفرق الوحيد في التعرض للضغوط بين العاملين ظهر في مهنة التعليم، وهو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

2-أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضا للضغوط مقارنة بغير المتزوجين وخاصة في مهنة التعليم.

الدراسات الخاصة بالأداء الوظيفي:

دراسات عربية:

1-دراسة بوخاري محمد (2017):

تندرج هذه الدراسة المعنوية ب " **فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المدرسة الجزائرية** " ضمن تخصص الاتصال في المنظمات، وتتلخص إشكالية هذه الدراسة في التساؤل التالي: الى أي مدى تؤثر فاعلية الاتصال التنظيمي في الأداء الوظيفي للأساتذة داخل المدرسة الجزائرية؟

وهدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في المدارس الجزائرية كمنظومة اجتماعية مفتوحة وانعكاس ذلك على أداء وفعالية افرادها وتحديد الأساليب الفعالة في الاتصال التنظيمي لرفع مستوى أداء الأساتذة بالمدرسة الجزائرية، واختيار العينة بطريقة عشوائية .بحيث تم تصنيف الأساتذة الى صنفين هما أستاذة المواد العلمية وأساتذة المواد الأدبية واشتملت عينة الدراسة على 200

أستاذ بنسبة25,11 من المجتمع الكلي للدراسة .وقد استخدم الباحث المنهج الكمي بحيث خلصت الدراسة وفقا لفرضيات البحث الى النتائج التالي:

-زيادة الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية الإدارية يؤدي الى ارتفاع الأداء الوظيفي للأساتذة.

-زيادة الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية التدعيمية يؤدي الى ارتفاع الأداء الوظيفي للأساتذة

2-دراسة راهيط (1425 هـ:)

هدفت الى دراسة **العلاقة بين درجات تقويم الأداء الوظيفي للمعلمين المتميزين ونسب التفاعل اللفظي داخل حجرة الدراسة** واستخدم الباحث المنهج الوصفي (الحلقي)، وذلك بواسطة معايشة الباحث الفعالية الملاحظة بالمشاركةلجميع وقائع السلوك في الحقل، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي(الارتباطي) والذي يقتصر هدفه على معرفة وجود العلاقة أو دعمها، واذا كانت توجد فهل هي طردية أو عكسية، سلبية أو موجبة وكان من اهم نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط نسبة المعلمين الحاصلين على درجة 100 في تقويم الأداء الوظيفي وذلك في كل من فئات التفاعل اللفظي ومجالات التفاعل اللفظي كما توصلت الدراسة الى عدم وجود علاقة بين درجات تقويم الأداء الوظيفي للمعلمين

المتميزين وبين نسبة التفاعل اللفظي التي حصلوا عليها في كل فئات التفاعل اللفظي ومجالات التفاعل اللفظي

دراسات اجنبية:

1-دراسة انجين وزملائه(1993):

هدفت الى مراجعة البحوث التطبيقية التي تناولت عملية تقويم الأداء الوظيفي و خاصة تلك البحوث التي ركزت على دقة اسلوب الرتب و تم تصميم المراجعة وفق نموذج عمليات مكونة من ثلاثة مراحل هي

جمع المعلومات و تخزينها و استرجاعها عن مثيرات اجتماعية حول اهداف تقدير الأداء توصلت الدراسة الى ان المراجعة المتشابهة التي قام بها كل من لاندي و نارعام 1988 قد تحولت بطريقة مفاجئة اتجاه البحوث في تقويم الأداء الوظيفي من التركيز على الخطأ في التقدير، و التدريب المقدرين و تطوير مقاييس و التقدير الى فهم عملية التقدير ذاتها في تصميم نظام تقويم الأداء الوظيفي، و كشفت هذه البحوث عن وجود حدد من المساهمات المحدودة الى هذا المجال و انه انطلاقا من استمرار الثقة في نتائج البحوث فانه يمكن التنبؤ ان هذه المساهمات تزداد محدوديا ووضوحا و هذا امر منطقي يمكن تفسيره في ضوء ان

مهمة التقييم كحالة متخصصة من الادراك الاجتماعي الذي يتم خلاله ملاحظة سلوك الاخرين و تخزينها في الذاكرة، تم استدعائها ثم تقويمها، و هذا العرض يكون

مفيدا لتوجيه بعض افكارنا عن تصميم مهمة التقدير و عن الخصائص الشخصية للمقدر التي يمكن ان تسهل الحصول على تقدير دقيق للأداء ان تلك البحوث وصلت الى نقطة التي تؤدي الى تناقص الفائدة من هذه البحوث اذا كثرت عن هذا الحد .او بمعنى اخر ان إضافة أي توضيحات اخرى للأثار الادراكية غير مطلوبة.

2-دراسة الغامدي (1420هـ:)

هدفت الى تحليل ونقد محتوى نموذج تقييم أداء المعلم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ببعديه التحليلي والنقدي من خلال مدخل تحليل المحتوى لعينة من بطاقات تقويم المعلمين بلغ عددها (908) بطاقات تم جمعها عن طريق العينة العشوائية العنقودية .و قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :ان ابراز إيجابية بطاقة التقويم أداء المعلم الحالية ولوائحها التنظيمية تتمثل في اشتمالها على جوانب كمية رقمية و أخرى وصفية وإنظمام عناصر مهمة لأداء المعلم و تأكيدها على ضرورة مراجعتها و استخلاص ما تبرزه من ملحوظات و توصيات للإفادة منها في تطوير العمل الميداني كما توصلت الدراسة الى ابرز سلبيات بطاقة تقويم أداء المعلم الحالية و لوائحها التنظيمية تتمثل في الخلط بين تقويم الأداء و تقييم الأداء عدم اهتمام بالدورات التدريبية و احتواء النموذج على عناصر مركبة و الصياغة الفقيرة لبعض العناصر و عدم تناسق الدرجة المعطاة للعنصر مع أهميته و احتواء النموذج المستخدم لتقييم أدائه كما توصلت الى انه لا توجد فرصة للتقييم الذاتي او لتقويم

الزملاء، و عدم اهتمام المقوم بملء عنصري مواطن القوة و مواطن الضعف. للأساتذة

8-التعقيب على الدراسات السابقة:

تم اختيار هذه الدراسات على أساس ارتباطها بللأستاذ لكنها تساعد على توضيح بعض المفاهيم المذكورة حول الأداء الوظيفي .حيث توصلت دراسة محمد بوخاري الى زيادة الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية الإيدارية والتدعيمية الى ارتفاع الأداء الوظيفي للأساتذة.

وتناولت دراسة بوخاري محمد 2017 فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المدرسة الجزائرية وتوصلت الى زيادة الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية الادراية والتدعيمية يؤدي الى ارتفاع الأداء .وكما توصلت دراسة رهيط 1425 الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نسب المعلمين الحاصلين على درجة 100 في تقويم الأداء الوظيفي، والغير حاصلين على درجة 100 في تقويم الأداء الوظيفي وذلك في كل فئات التفاعل اللفظي ومجالاته كما توصلت الدراسة الى عدم وجود علاقة بين درجات تقويم الأداء الوظيفي للمعلمين المتميزين ونسب التفاعل اللفظي التي حصلوا عليها.

.كما اثبتت دراسة الغامدي1420 الى وجود ثلاثة مجالات للاستفادة من تقويم وتحفيز وتطوير

الموظفين، وتوجيهم وارشادهم .وتوصلت دراسة انجين وزملائه 1993 انه أجريت بحوث ميدانية كافية لتقويم مساهمة البحوث عملية تقويم التقدير في تصميم نظام تقويم الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني : الصحة النفسية

- تمهيد
- 1مفهوم الصحة النفسية
- 2أهمية الصحة النفسية
- 3مستويات الصحة النفسية
- 4مؤشرات الصحة النفسية
- 5العوامل المؤثرة في الصحة النفسية
- 6معايير الصحة النفسية
- 7النظريات المفسرة للصحة النفسية
- 8خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية
- خلاصة الفصل

تمهيد :

لقد أصبحت الصحة النفسية من أكثر العلوم الانسانية إثارة للاهتمام و الدراسة فصحة الانسان العقلية لا تقل أهمية عن صحته الجسمية ، فالصحة النفسية تعتبر عنصرا هاما في حياة الناس عامة,فتحقيقها يساعد في تحقيق أهداف الحياة وغايتها . وقد تطرقنا الى مفهوم وأهمية ومستويات الصحة النفسية، المؤشرات والعوامل المؤثرة للصحة النفسية، معايير والنظريات المفسرة للصحة النفسية، خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية.

1-مفهوم الصحة النفسية:

ليس من السهل وضع مفهوم للصحة النفسية لان تعريفها يرتبط ارتباطا وثيقا بتحديد معنى السواء واللاسواء في علم النفس وأصبح مصطلح الصحة النفسية شائعا بين عامة المثقفين شانه في ذلك شان غيره من مصطلحات علم النفس كالعقد النفسية، والانهيار العصبي و الهستيريا ، إذ نجد كثيرا منهم يستعمل هذه الألفاظ بمناسبة و غير مناسبة . في معاني لا تتفق مع المفهوم العلمي لهذه المصطلحات، حيث إن مفاهيمها ليست و واضحة تماما في أذهان الكثيرين .و للصحة النفسية تعار يف عديدة و لكن يمكننا حصر معظم التعريفات في اتجاهين رئيسيين هما : الاتجاه السلبي ، و الاتجاه الايجابي.

1 – 1الاتجاه السلبي:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الصحة النفسية هي " الخلو من الأعراض المرضية " و تكمن الصعوبة في هذا التعريف في عدم اتفاق العلماء على أنواع النشاط التي يقوم بها الفرد ، و التي تعتبر منافية للصحة النفسية السليمة . لكن القائلين بهذا التعريف يدافعون عنه بقولهم أن الحالة النفسية لا تصبح شاذة إلا حين تبلغ درجة شديدة في انحراف .

(عبد الحميد محمد شاذلي15 : 2001 .)

2-1الاتجاه الايجابي:

يذهب القول بأن الصحة النفسية هي تلك الحالة النفسية التي تتسم بالثبات النسبي و التي يكون فيها الفرد متمتعا بالتوافق الشخصي والاجتماعي و الاتزان الانفعالي خاليا من التأزم والاضطراب مليئا بالتحمس و أن يكون ايجابيا خالقا مبدعا يشعر بالسعادة والرضا قادرا على أن يؤكد ذاته و يحقق طموحاته واعيا بإمكانياته الحقيقية قادرا على استخدامها في أمثل صورة ممكنة ، فمثل هذا الشخص يعتبر في نظر الصحة النفسية شخصا سويا

(اشرف محمد عبد الغني 16 : 2005)

عرفها" ادولف مليز "وهو أول من استهل مصطلح الصحة النفسية حيث استخدم هذا المصطلح ليشير إلى نمو السلوك الشخصي و الاجتماعي نحو السواء وعلى الوقاية من الاضطرابات النفسية ، فالصحة النفسية تعني تكيف الشخص مع العالم الخارجي المحيط به بطريقة تكفل له الشعور بالرضا ، كما تجعل الفرد قادرا على مواجهة المشكلات المختلفة .

(صالح حسن الداهري25 : 2005)

بينما يعرفها حامد" عبد السلام زهران"هي حالة دائمة نسبيا يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا (شخصيا وانفعاليا واجتماعيا أي مع نفسه و بيئته)، ويشعر بالسعادة مع نفسه و مع الاخرين ويكون قادرا على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكاناته إلى أقصى

حد ممكن ، ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة ، و تكون شخصيته متكاملة سوية، وسلوكه عاديا ويكون حسن الخلق بحيث يعيش في سلامة و سلام. "

(حامد عبد السلام زهران ، 9 : 1997)

كما عرفت منظمة الصحة العالمية " :الصحة النفسية ليست مجرد خلو الفرد من المرض العقلي أو النفسي فقط و إنما هو فوق ذلك حالة من الاكتمال الجسمي و النفسي و الاجتماعي لدى الفرد

(."محمد السيد الهابط 18 : 1987)

2-أهمية الصحة النفسية:

2-1 أهمية الصحة النفسية بالنسبة للفرد:

-فهم الذات : فالفرد الذي يتمتع بالصحة النفسية هو الفرد المتوافق مع ذاته ، فهو يعرف ذاته ويعرف حاجاتها وأهدافها.

-التوافق : ويعني ذلك التوافق الشخصي بالرضا عن النفس وفهم نفسه و الآخرين من حوله.

-الصحة النفسية تجعل حياة الفرد خالية من التوتر والاضطراب و الصراعات المستمرة مما تجعله يشعر بالسعادة مع نفسه.

-الصحة النفسية تجعل الفرد قويا اتجاه الشدائد و الأزمات وتجعل شخصيته متكاملة تؤدي وظائفها بشكل متكامل ومتناسق.

-الصحة النفسية تجعل الأفراد قادرين على التحكم بعواطفهم و انفعالاتهم مما يجعلهم يتصفون بسلوك

السلوكيات السوية ويبتعدون عن السلوكيات الخاطئة.

إن الهدف النهائي للصحة النفسية هو إيجاد اكبر عدد من الافراد الاسوياء .

(صالح حسن الداهري. 2005 : 202)

2 – 2أهمية الصحة النفسية بالنسبة للمجتمع:

و تتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

-الصحة النفسية تؤدي إلى زيادة الإنتاج و كفايته : حيث أثبتت العديد من الدراسات بأن العاملين الذين يتمتعون بصحة نفسية جيدة عادة ما ترتفع إنتاجيتهم، كما أن منتجاتهم تتميز بالجودة و الإتقان مع قلة الفاقد مما تؤدي إلى زيادة الدخل القومي.

-الصحة النفسية تؤدي إلى تماسك المجتمع : فالأفراد المتمتعين بالصحة النفسية يتسمون بالتعاون وتكوين علاقات مع الآخرين والانسجام معهم ، مما يجعلهم يدا واحدة أمام المشكلات التي تهدد مجتمعهم ويبذلون أقصى جهدهم بروح الفريق لتحقيق الازدهار و التطور.

-الصحة النفسية تؤدي إلى إخفاء الظواهر المرضية فبوجود الصحة النفسية تكاد تختفي معها الظواهر السلوكية المرضية كإدمان المخدرات والخمور والسرقة و القتل ...الخ.

الصحة النفسية تؤدي إلى زيادة التعاون بين أفراد المجتمع : المجتمع الذي يسود أفراده الصحة النفسية يكونون أقدر على التعاون و التكامل و التآلف لتحقيق أهداف هذا المجتمع ورقيه ، كما يسوده السالم الاجتماعي، ويقل فيه الصراع

عبد الحميد محمد الشاذلي،31 – 30 : 2001)

:3– مستويات الصحة النفسية:

للصحة النفسية خمس مستويات وهي كالتالي:

1 – 3المستوي الراقي(العادي :)هم أصحاب الأنا القوية والسلوك السوي والتكيف الجيد ،إنهم الأفراد الذين يفهمون ذواتهم و يحققونها ، وتبلغ نسبة هؤلاء % 25 تقريبا(يقعون على أقصى الطرف الإيجابي في البعد و المنحنى الاعتدالي.)

2 – 3المستوى فوق المتوسط :وهم أقل من المستوى السابق سلوكهم طبيعي ونسبتهم..%13.5

3 – 3المستوى العادي(الطبيعي والمتوسط :)وهم في موقع متوسط بين الصحة المرتفعة و المنخفضة لديهم جوانب قدرة وجوانب ضعف، يظهر أحدها أحيانا ويترك مكانه للآخر أحيانا أخرى، وتبلغ نسبتهم في المجتمع حوالي. % 68

4 – 3المستوى الأقل من المتوسط :هذا المستوى أدنى من السابقين من حيث مستوى صحتهم النفسية ، وأكثر ميلا للاضطراب وسوء التكيف ، فاشلون في فهم ذواتهم و تحقيقها ، يقع في هذا المستوى الأشكال الإنحرافية النفسية و الاضطرابات السلوكية غير الحادة.

5 – 3المستوى المنخفض : درجتهم في الصحة النفسية قليلة جدا ، وعندهم أعلى درجة من الاضطراب والشذوذ النفسي ، فهم يمثلون خطر على أنفسهم و على الآخرين ويتطلبون العزل في مؤسسات خاصة ، و تبلغ نسبته

(محمد قاسم عبد الله2001 :28)

4–مؤشرات الصحة النفسية

يطلق عليها بعض الباحثين في مجال الصحة النفسية مظاهر أو خصائص، وعلى كل فالمؤدي واحد، والمعنى متحد وقد وضع بعض علماء النفس قوائم من المؤشرات التي يتصورون أنها تعبر في مجموعها عن الصحة النفسية للفرد، ومن هذه القوائم ما أشار إليه **(محمد عودة محمد1986 : 58)** بأن عبد الغفار ذكرها على النحو التالي:

– 1قائمة جودة : (1958) جاء في هذه القائمة المؤشرات التالية:

تقبل الذات واحترامها، الشعور بالوجود، الاستقلالية، التلقائية ، تكامل الشخصية، مرونة الأنا، القدرة على تحمل الإحباط، القدرة على تحمل القلق، الاعتماد على النفس، الحساسية الاجتماعية ، الكفاءة في العلاقات الشخصية، الكفاءة في العمل، والقدرة على التكيف, وهذه القائمة تهتم أساسا بالبعدين النفسي والاجتماعي ولا تتعرض لأي من الجانبين الجسمي والروحي للإنسان.

–2 قائمة البارون (1968) :

تذهب هذه القائمة إلى أن الفرد صاحب النفسية السوية ذاك الذي لا يكذب، ولا يفسق، ولا يغتاب، ولا يقتل، ولا يفعل أي شيء يهدد سير الحياة ونموها، لا يفعل إلا ما يراه صوابا. وهذه القائمة تركز أساسا على القيم الاجتماعية والأخلاقية وتهمل بشكل واضح الجوانب الإنسانية الأخرى. وهناك قائمة ماسلو وكذلك صموئيل مغريوس وغيرهم كثير وبعضهم يوصلها إلى ثلاثين مؤشرا أو أكثر.

وذكر حامد زهران أن الشخصية التي تتمتع بالصحة النفسية تتميز بعدة خصائص تميزها عن الشخصية المريضة منها:

–التوافق.

–الشعور بالسعادة مع النفس.

–تحقيق الذات واستغلال القدرات.

-الشعور بالسعادة مع الآخرين.

-القدرة على مواجهة مطالب الحياة.

-التكامل النفسي.

-السلوك العادي.

-العيش في سلامة وسلام.

وأغلب الصفات والمؤشرات التي يذكرها العلماء إنما هي مجموعة من عدة دراسات وملاحظات، ومن عدة أفراد إذ تجب الإشارة إلى أنه:

-ليس من الضروري لكي تصف الفرد بالصحة النفسية.

-أن تجتمع كل هذه العلامات أو الجوانب جميعها لديه جملة و تفصيلا.

فإن هذه العلامات ما هي إلا تفصيلات صورة مركبة، أو مؤشرات ودلائل على الصحة النفسية المثالية لأن النقص من طباع البشر

(احمد عبد الخالق. 48:1993)

-5العوامل المؤثرة في الصحة النفسية:

يتفق معظم الباحثين أن الإنسان كائن نفسي اجتماعي، يعني أن حياة الإنسان تحكمها قوانين مختلفة تحافظ على استمرار توازنها واستقرارها الشامل ، وأي خلل يطرأ على هذه القوانين ينبئ بعدم قدرة الإنسان على الحفاظ على توازنه وتحقيق

معياره الخاص والذي يعني اختلال صحته النفسية خصوصا ومن بين تلك العوامل التي يمكن أن تؤثر في ذلك التوازن الهش للفرد نذكر ما يلي:

1 –سمات الحدث:

تتسم الأحداث والمواقف الحرجة المسببة للإرهاق بأنها تتصف بعدم قابليتها للضبط وعدم قابليتها للتنبؤ و عدم اليقين بالكيفية التي ستنتهي بها هذه الأحداث.

–عدم القابلية للضبط :يسهم الشعور بفقدان الضبط والسيطرة في جعلنا نعيش موقف ما على أنه مرهق.

–عدم القابلية للتنبأ.

5–2معرفة:

ان حدثا مرهق ما سيقع ولكن عدم معرفة ما الذي سيحدث في هذا الموقف مصدر من مصادر الإرهاق ، فعندما يكون الإنسان مهيئا لحدث ما فإنه يملك الفرصة لتحصين نفسه داخليا ، الشيء الذي ربما يسهل الأمر عليه ولكن عندما يكون الاستباق الداخلي لمثير الإرهاق نفسه مرهقا ، فمن المحتمل أن يتم استنزاف ميزة التمكن من التهيؤ

(سامر جميل رضوان،79 : **2007)**

5-3سمات الشخصية:

تعد السمات أسلوب الثقة في النفس والضبط الداخلي و الانسجام الاجتماعي... الخ. وهذه السمات في التي تقلل أو تزيد من التأثيرات السلبية الضارة للأحداث الحرجة على صحة الفرد. كما أن بعض الأشخاص يمتلكون مقاومة عالية للمواقف السيئة للأحداث الحرجة في حين أن الآخرين يمتلكون مقاومة منخفضة ، وتقوى هذه المقاومة العالية إلى سمات مثل الثقة بالنفس ، الضبط الداخلي و الانسجام الاجتماعي و قدرة الشخص على استخلاص المغزى من الحدث، و تعد هذه السمات شكل من أشكال المواجهة التي تساعد في تحديد مصادر الصحة النفسية

(سامر جميل رضوان،2007 : 79)

5-4معرفة الخصائص:

تساعد معرفة خصائص المحيط الاجتماعي المسببة للإرهاق والعميقة لنمو الصحة النفسية والجسدية شدة تأثيرها في الصحة النفسية والوقاية بالدرجة الأولى وتجنب تلك العوامل المؤذية.

ولقد تناول علماء الاجتماع التعريف الاجتماعي للمرض في ضوء مفهوم المريض ، حيث يحاول علماء الاجتماع الوقوف على الخصائص الاجتماعية المتصلة لتحديد المرض والظروف التي يستطيع الأشخاص في ظلها ان مزعموا انهم يعانون المرض ويتصورونه بصورة مشروعة ، ثم مسؤوليتهم في مواجهة المرض أو الاستجابة له،

والواقع أن التحليل الاجتماعي للعوامل المؤدية إلى اختلاف معالجة الأشخاص المصابين بالمرض ومشكلات سلوكيه مختلفه لا يساعدنا فحسب على فهم السياق للمرض ، بل يفسر أيضا العمليات الاجتماعية ووجهات النظر الإجتماعية على العموم ، ذلك ان تحليل الظروف الإجتماعية لهذه الحالات يلقي مزيد من الضوء على أنواع مختلفة من انماط السلوك التي قد تكون غير مالوفة، و قد تتسبب في ظهور الكثير من المشكلات.

كما أن هناك علاقة بين الصحة و النظم الاجتماعية لهذا المنظور يعني بتحليل الأساليب والكيفية التي يستخدم فيها الصحة لمعالجة المشكلات الموجودة في الحالات الأخرى للشاط الاجتماعي

(الصديقي، 71:1999)

6-معايير الصحة النفسية:

هناك أربعة محكات أساسية نستطيع الاعتماد عليها في الحكم على تحقق الصحة النفسية و هي:

-**الخلو من الاضطراب النفسي** :وهو المعيار الأول الضروري لتوافر الصحة النفسية، ولكن مجرد غياب المرض النفسي لا يعني توافر الصحة النفسية لان هناك معايير و شروط أخرى يجب توافرها هي الثالث التالية:

-**التكيف بأبعاده وأشكاله المختلفة** : التكيف النفسي الذاتي من حيث التوفيق بين الحاجات والدوافع و التحكم بها وحل الصراعات، و التكيف الاجتماعي بأشكاله المختلفة، المهني، المدرسي، الأسري.

-**تفاعل الشخص مع محيطه الداخلي و الخارجي**(الإدراك الصحيح للواقع :) ويتداخل هذا المعيار مع سابقيه، لان عملية التكيف تجري حين يتفاعل الشخص مع بيئته الداخلية و الخارجية، فالتفاعل مع المحيط الداخلي يتضمن فهم الشخص لذاته ومعرفة قدراته ودوافعه واتجاهاته والعمل على تنميتها وتطويرها و تحقيقها، أما التفاعل مع المحيط الخارجي فيتضمن فهم الواقع و شروطه (ومتغيرات البيئة وظروفها) و العمل على التوافق معه لأبعاد الخطر عن الذات و تعديل السلوك ليحدث الانسجام المطلوب وأخيرا العمل المنتج خلال سعي الفرد لتحقيق ذاته.

-**الشخصية** : و التكامل بالمعنى العام هو انسجام الوحدات الصغيرة في وحدة أكبر، أي اندماج عناصر متمايزة لما بينها علاقات ويقصد بتكامل الشخصية (التناسق و التكامل ضمن وحدة الشخصية) هو انتظام مقوماتها، وسماتها المختلفة وائتلافها في صيغة، وخضوع هذه المكونات و السمات لهذه الصيغة فالشخصية المتكاملة هي الشخصية السوية (دليل الصحة النفسية) أما تفكك الشخصية وعدم تكاملها فهي الشخصية المضطربة (دليل اختلال الصحة النفسية)

(محمد قاسم عبد الله، 2008 : 22)

7-النظريات المفسرة للصحة النفسية:

بما أن الاتجاهات النظرية الكثيرة والمتعددة المفسرة للصحة النفسية سنحاول عرض بعض تلك

الاتجاهات النظرية بطريقة مختصرة و هي كالأتي:

7-1مدرسة التحليل النفسي:

الإنسان السليم في نظر" فرويد "هو الإنسان الذي يملك" الأنا "لديه قدرة كاملة على التنظيم و الانجاز، ويمتلك مدخل لجميع أجزاء" ألهو "ويستطيع التأثير عليه حيث في حالة الصحة لا يمكن فصلهما عن بعضهما، ويشكل" الأنا "الاجزاء الواعية و العقلانية من الشخص، في حين تتجمع الغرائز اللاشعورية في"ألهو"، حيث تتمرد وتنشق في حالة العصاب (الاضطراب النفسي) ، و تكون في حالة الصحة النفسية مندمجة بصورة مناسبة كما يضم هذا النموذج " الأنا الأعلى" و الذي يمكن تشبيهه بالضمير من حيث الجوهر و هنا يفترض"فرويد "انه في حالة الصحة النفسية تكون القيم الأخلاقية العليا للفرد إنسانية و مبهجة، في حين في حالة العصاب المثارة و المتهيجة من خلال تصورات جامدة مرهقة، ولا يقاس مقدار الصحة النفسية من خلال غياب الصراعات أو عدم وجودها، و انما تتجلى الصحة النفسية من خلال القدرة الفردية على حل الصراعات و مواجهتها.

(سامر جميل رضوان،. 2007 : 49)

7-2المدرسة المعرفية:

تتضمن الصحة النفسية من وجهة نظر أصحاب هذه المدرسة القدرة على تفسير الخبرات بطريقة منطقية تكمن الفرد من المحافظة على الامل و استخدام مهارات معرفية مناسبة لمواجهة الازمات و حل المشكلات، وعليه فالشخص المتمتع بالصحة النفسية قادر على استخدام استراتيجيات معرفية مناسبة للتخلص من الضغوط النفسية و يحيا على فصحة من الامل ولا يسمح لليأس بالتسلل إلى نفسه، فالانسان يقع ضريعة المعاناة و الاضطرابات نتيجة لخلل في نظام المعتقدات، اما الشخص المعافى فهو ذلك الذي يتمتع بنظام المعتقدات واقعية في النظرة إلى الذات و الاخرين و الدنيا، وينتج عن هكذا نظام واقعي عقلاني سيادة التفكير الايجابي في المواقف الحياتية، كما في الوقت من الذات

(مصطفى حجازي،44 - 43 : 2000).

7-3 –المدرسة الانسانية:

تبدو الصحة النفسية عند المفكرين الإنسانيين في مدى تحقيق الفرد لإنسانيته تحقيقا كاملا ويختلف الافراد فيما يصلون إليه من مستويات من حيث الإنسانية الكاملة، وهكذا يخالفون في مستويات صحتهم النفسية، ومن رواد هذه المدرسة نجد" أبراهام ماسلو "و"كارل روجرز "فيما يلي وجهة نظر كل منهما في هذا المجال:

يرى" ماسلو "أن للانسان حاجات متنوعة، و أن هذه الحاجات تتنوع بصورة هرمية منها ذات المستوى الادنى و الاخرى ذات المستوى الاعلى، يضم المستوى الاول الحاجات الفسيولوجية والحاجة إلى الامن و السلامة، فإشباع الحاجات الجسمية تشعر الفرد بالامان، وعندها سيحاول إشباع المستوى الاعلى من الحاجات التي يطلق عليها حاجات الاجتماعية منها الحاجة إلى الصداقة والعطف والحنان والتحصيل و تحقيق الذات الذي يعد الغاية العظمى في هرم(ماسلو)و تتحقق الصحة النفسية عندما يتمكن الفرد من إشباع هذه الحاجات بطريقة سوية و يحقق إنسانيته الكاملة، كما قدم(ماسلو)قائمة طويلة من خصائص الانسان الذي يحقق أقصى حالات الذات وهي:

-الادراك الفعال للواقع و التعامل الايجابي معه، ومجابهة صعوباته بدال من الانسحاب في الأوهام و الأحلام.

-درجة عالية من تقبل الذات و الاخرين.

-القدرة على المرح والدعابة و الاستمتاع بمناهج الحياة.

-القدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية.

-الاصالة و الابتكار في العمل و المواقف.

بينما يرى" روجرز "وهو واضع نظرية الذات في علم النفس، أن كل فرد قادر على إدراك ذاته و تكوين مفهوم أو فكرة عنها، وينمو مفهوم الذات نتيجة التفاعل

الاجتماعي جنبا إلى جنب مع الدافع الداخلي لتحقيق الذات، ولكي يحقق الانسان ذاته لا بد أن يكون مفهومه عنها موجبا و حقيقيا، فالانسان المتمتع بالصحة النفسية هو الشخص القادر على تكوين مفهوم ايجابي عن نفسه، والذي يتفق سلوكه مع المعايير الاجتماعية و مع مفهومه عن ذاته .

(مصطفى حجازي،2000 : 41)

4-7 النظرية السلوكية: يرى أصحاب المدرسة السلوكية أن الصحة النفسية السليمة تتمثل في اكتساب الفرد لعادات مناسبة أوملائمة، تساعده على مواجهة المواقف الصعبة، وحسم الصراع، واتخاذ القرار المناسب الذي يمكنه من حسن التعامل مع الاخرين بما يحقق لها حياة مطمئنة في المجتمع الذي يعيش فيه و ينتمي إليه وهم ينظرون إلى الانسان باعتباره تنظيم معين من العادات المكتسبة أو المتعلمة، ولهذا فهم يؤكدون على أهمية العوامل البيئية التي يتعرض لها الفرد خلال مراحل نموه ويعتبرون هذه العوامل عوامل أساسية في عملية تشكيل

سلوكه. ويرى السلوكيون أن ما يصيب الانسان من اضطراب انفعالي أو توتر و عدم قدرته على اتخاذ القرار، أو حسم ما ينشأ في حياته من صراع، إنما هو نتيجة لعدم قدرة الفرد على استيعاب المواقف الجديدة التي يواجهها، و يرجعون ذلك إلى حدوث خطا أو قصور في عملية

(نبيل ابراهيم اسماعيل،1980 : 21)

8-خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية:

شير" حامد زهران "إلى أن الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية لها عدة خصائص تميزها عن الشخصية المريضة، و فيما يلي أهم هذه الخصائص:

8-1التوافق : التوافق الشخصي ويتضمن الرضا عن النفس والتوافق الاجتماعي و يشمل التوافق الزواجي والتوافق الاسري والتوافق المدرسي و التوافق المهني.

- **8-2الشعور بالسعادة مع النفس** : الشعور بالسعادة و الراحة النفسية لما للفرد من ماض نظيف وحاضر سعيد ومستقبل مشرق واستقلال و الاستفادة من مسارات الحياة اليومية ، و اشباع الدوافع والحاجات النفسية الأساسية، والشعور بالأمن والطمأنينة و الثقة ، ووجود اتجاه متسامح نحو الذات ، واحترام النفس وتقبلها و الثقة فيها، ونمو مفهوم موجب للذات و تقدير الذات حق قدرها.

-8-3الشعور بالسعادة مع الآخرين : حب الاخرين والثقة فيهم واحترامهم وتقبلهم و الاعتقاد في ثقتهم المتبادلة، ووجود اتجاه متسامح نحو الاخرين" التكامل الاجتماعي "و القدرة على إقامة علاقات اجتماعية سليمة ودائمة' الصداقات الاجتماعية)و الانتماء للجماعة و القيام بالدور الاجتماعي المناسب والتفاعل الاجتماعي السليم، والقدرة على التضحية و خدمة الاخرين، والاستلال الاجتماعي، والسعادة الاسرية ، والتعاون و تحمل المسؤولية الاجتماعية.

-8-4 تحقيق الذات و استغلال القدرات : فهم النفس و التقييم الواقعي الموضوعي للقدرات والامكانات والطاقات ، وتقبل نواحي القصور و تقبل الحقائق المتعلقة بالقدرات موضوعيا ، و تقبل مبدأ الفروق الفردية واحترام الفروق بين الافراد ، وتقدير الذات حق قدرها، واستغلال القدرات والطاقات و الامكانات إلى أقصى حد ممكن، ووضع أهداف ومستويات طموح وفلسفة حياة يمكن تحقيقها ، و امكان التفكير و التقرير الذاتي ، وتنوع النشاط وشموله، وبذل الجهد في العمل والشعور بالنجاح فيه والرضا عنه، والكفاية و الانتاج.

-8-5القدرة على مواجهة مطالب الحياة : النظرة السليمة الموضوعية للحياة و مطالبها و مشكلاتها اليومية ، و العيش في الحاضر و الواقع و البصيرة و المرونة و الايجابية في مواجهة الواقع ، و القدرة على مواجهة احباطات الحياة اليومية ، و بذل الجهود الايجابية من اجل التغلب على مشكلات الحياة و حلها ، و القدرة على مواجهة معظم المواقف التي يقابلها ، و تقدير و تحمل المسئوليات الاجتماعية ، و تحمل مسئولية السلوك الشخصي ، و السيطرة على الظروف البيئية كلما امكن و التوافق معها ، و الترحيب بالخبرات و الافكار الجديدة.

-8-6-التكامل النفسي : الاداء الوظيفي الكامل المتكامل المتناسق للشخصية ككل(جسميا وعقليا، انفعاليا واجتماعيا)والتمتع بالصحة و مظاهر النمو العادي.

-8-7السلوك العادي : السلوك السوي العادي المعتدل المألوف الغالب على حياة غالبية الناس العاديين، والعمل على تحسين مستوى التوافق النفسي، و القدرة على التحكم في الذات و ضبط النفس.

-8-8 حسن الخلق : الأدب و الالتزام وطلب الحلال واجتناب الحرام و بشاشة الوجه و بذل المعروف و كف الأذى و إرضاء الناس في السراء والضراء، و لين القول وحب الخير للناس، و الكرم و حسن الجوار وقول الحق وبر الوالدين، والحياء و الصلاح والصدق و البر و الوقار و الصبر و الشكر، الرضا و الحلم والعفة، و الشفقة.

-8-9العيش في سلامة و سلام : التمتع بالصحة النفسية والصحة الجسمية والصحة الاجتماعية، والأمن النفسي والسلم الداخلي والخارجي، والإقبال على الحياة بوجه عام و التمتع بها، و التخطيط للمستقبل بثقة و

(حامد عبد السلام زهران.2005 : 13-14)

أما الدكتور" محمد قاسم عبد الله "فيرى أن الشخص الذي يتمتع بالصحة النفسية لا بد أن تتوفر فيه السمات التالية و هي:

8-10 –التوافق التام بين الوظائف الجسمية المختلفة : أي أن يكون هناك انسجام وتوافق بين كل وظيفة نفسية و الوظائف الاخرى بحيث تخدم عملها دون زيادة أو نقصان، والوظائف النفسية هي : المقومات المعرفية العقلية (إدراك، انتباه،

تجريد، تخيل، تفكير)...و الانفعالية (سلوك اجتماعي، وصداقات وتعاون، و اتجاهات) فالانسجام إذا يكون بين هذه المكونات جميعها في شخصيته، بين ذاته المثالية وذاته الواقعية بين قدراته و امكاناته و مستوى طموحه، بين حاجاته أو رغباته واتجاهاته، فإذا كان مستوى طموحه أعلى من قدراته، أو كانت الفجوة كبيرة بين ذاته المثالية (التي يرغب أن يكون) وذاته الواقعية، أو كان خوفا من مثير ما زائد أو أقل عن الحد الطبيعي الذي يتطلبه المثير و الموقف أو كانت ذاكرته اقل (ضعف الذاكرة) ، أو أكثر من المعتاد عند الإنسان السوي، فإن هذه الحالات تؤدي إلى خلل في الصحة النفسية و تزيد من الاضطرابات النفسية.

8 -11قدرة الفرد على مواجهة الأزمات و الصعوبات العادية المختلفة التي يمر بها : وما أكثر هذه الأزمات و الضغوطات التي نمر بها في هذا العصر الذي سمي (عصر القلق) فالشخص المتمتع بالصحة النفسية هو قادر على مواجهة ضغوطات الحياة وأزمات و حلها بصورة واقعية مثمرة وليس أن يتهرب منها.

8-12ا لإحساس بالسعادة و الرضا و الحيوية :المقصود بذلك أن يكون الفرد متمتعا بعلاقاته مع الآخرين، راضيا عن نفسه، وسعيدا وليس متذمرا كارها لها، و يرتبط هذا الشعور بالسمتين السابقتين .فلا يمكن للفرد أن يكون سعيدا

(محمد قاسم عبد الله، .19- 20 2001)

خلاصة الفصل:

يتبين من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل أن الصحة النفسية يصعب تعريفها نظرا لاختلاف التوجهات و نسبتها التي تتغير حسب عدة عوامل، منها الشخصية و الاجتماعية و الثقافية .فلا تتحقق الصحة النفسية إلا بإشراك عدة عناصر مهمة ، و لا تقوم الصحة العامة إلا بتعزيز الصحة النفسية، فليس هناك صحة بدون صحة نفسية، و من أجل تحقيقها كان لا بد من الفهم الجيد لمختلف الاختلالات التي يمكن أن تعرقل تحققه.

الفصل الثالث:الأداء الوظيفي

تمهيد

1-مفهوم الأداء الوظيفي

2-عناصر الأداء الوظيفي

3-محددات الأداء الوظيفي

4-أنواع الأداء الوظيفي

5-عوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

6-أهمية الأداء الوظيفي

7-مراحل الأداء الوظيفي

8-النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

9-تقييم الأداء الوظيفي

*أهمية تقييم الأداء الوظيفي

*مصادر تقييم الأداء الوظيفي

*اهداف تقييم الأداء الوظيفي

*اجراءات تحسين تقييم الأداءالوظيفي

*خلاصةالفصل

تمهيد: لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير، حيث شهد الكثير من البحوث وذلك للوصول لحل المشكلات التي تواجه الأداء الوظيفي، لذ انه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق اهداف العمل، فضلا عن انه يغبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ومازالت المنظمات تبحث عن قيادات جديدة عن طري إعادة تصميم هياكلها، ومحاولتها اشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة اكبر، وابداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، و مئات الأساليب الأخرى التي تركز على تحقيق غاية واحدة وهي تحسين الأداء الوظيفي.

1-تعريف الأداء الوظيفي:

لقد أشار مفهوم الأداء الى تحقيق وإنجاز المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس كيفية التي يتحقق بها، او يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفية، ويعتبر الأداء من أحد المحددات التي تشير على الكفاءة لدى العاملين ووصولهم لمستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة، وقد يحدث التماس وتداخل بين مفهوم الأداء والجهد، حيث ان الجهد يشير الى الطاقة المبذولة، بينما الأداء فيشير الى النتائج التي حققها الفرد

(حسين : 2001)

ويعتبر الأداء قيام شخص بأعمال والواجبات المكلف بها، أي أنه عبارة عن سلوك عملي يؤديه الفرد ومجموعة من الأفراد أو منظمة، يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد

جردات، المبيضيين 2004 ص 142)

ويعرف الأداء أيضا :نشاط يمكن الفرد من إنجاز الهدف المخصص له أو المهمة بنجاح .كما يشير الى درجة تحقيق وأنهاء المهام المكونة لوظيفة الافراد ويعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

(وسيلة الحمداوي 2004:،ص124)

ويتضح من خلال هاذين التعرفين أن الأداء الوظيفي يرتبط بالجانب العملي الذي يؤديه الفرد في عمله لتحقيق الغايات والأهداف المسطرة.

عرف كل من سيزلاقي ووالاس الأداء بانه المقياس الرئيسي، أو الذي تم التنبؤ به في إطار استخدامه، ويستخدم كوسيلة للحكم على فعالية الافراد

(سيزلاقي 1992 :،ص24)

يرى وويلين وهانغر ان الأداء هو النتيجة النهائية للنشاط

(ولين وهانغر 2002:، ص422)

يعرفه عاشور احمد صقر بانه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا ان نميز بين ثلاثة ابعاد جزئية يمكن ان يقاس أداء الفرد عليها وهذه الابعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، ونمط الأداء.

(عاشور احمد الصقر2005 :،ص25)

كما يرى الربيق ان مفهوم الأداء يرتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، فالأداء الوظيفي يشير الى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة .

. **(الربيق 2004 ص58)**

ونستنتج من هنا أن الأداء الوظيفي هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات المكونة اليه، ويتضح مما سبق تعدد تعريفات الأداء فمنهم من يرى بانه:

-انجاز عمل

-ومنهم من يرى بأنه سلوك

-ومنهم من يرى بأنه حصيلة جهد

وهذا ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال

2-عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما **الفعالية** و**الكفاءة** .ويقصد بالفعالية عمل الأشياء الصحيحة، فهو يتعلق بدرجة بلوغ النتائج، وهي في الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق الأهداف .بمعنىأنه كلما كانت النتائج المحققة أقرب من النتائج المتوقعة كلما كانت المؤسسة أكثر فعالية، والعكس صحيح .أما الكفاءة ورغم عدم الاتفاق على تعريف واحد الا ان جملة التعاريف تصب في ان الكفاءة تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة.

(الشيخ الداوي :2010 ص219)

وتتنوع العناصر المرتبطة بالأداء الوظيفي والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد، حيث يشير الكثير من الباحثين الى ان أهمها ما يلي:

2-2-1-المعرفة بمتطلبات الوظيفة :وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2-2-2كمية العمل المنجز :أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة الإنجاز.

2-2-3نوعية العمل :وتتمثل فيما يدركه الفرد في عمله الذي يقوم به وما يتملكه من رغبة ومهارات وقدرة على تنظيم وتنفيذ الاعمال دون الوقوع في الخطأ

(عبد الله عبد الرحمان، 2003،ص39)

2-2-4 المثابرة و الوثوق :وتشمل الجدية و التفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد و مدى حاجة الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عملهم.

(احمد الكردي: ب س ، ص 12)

2-2-5الموظف :وما يتملكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع

2-2-6الموقف :وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والاشراف ووفرة الموارد، الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

(عبد الله عبد الرحمان 2003 ،ص38)

لهذا فللأداء عناصر ومكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهمية في قياس وتحديد مستوى الأداء، وقدمه الباحثون للتعرف على

عناصر او مكونات الأداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فعالية الأداء الوظيفي للموظفين

3-محددات الأداء الوظيفي:

هناك من يرى ان الأداء لا يتحدد بتوافر او عدم توافر بعض المحددات، وانما هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين عدد من المحددات الرئيسية أهمها:

3-1الدافعية :لابد من توافر الدافع نحو العمل لدى الفرد.

3-2مناخ او بيئة العمل :تهيئة مناخ العمل المناسب والذي يؤدي الى اشباع حاجات الفرد التي تعكس الدافعية.

3-3قدرة الفرد على أداء العمل :لابد من توافر قدرة الفرد على أداء العمل المحدد له. وعليه لابد من توافر المقاييس المناسبة لقياس الدافعية والقدرة على أداء العمل المطلوب، وهذا ما يساعد في تحديد مستوى الأداء ومنه تدعيم نقاط القوة او اجراء التصحيح اللازم لنقاط الضعف .مع العلم انه لابد من مراعاة ما يلي:

-محددات أداء فئة من العاملين ليست بالضرورة هي محددات أداء فئة أخرى.

-محددات أداء العاملين في مؤسسة معينة ليست بالضرورة هي محددات أداء العاملين في مؤسسة أخرى

-ان العوامل البيئية الخارجية لها تأثير في تحديد محددات الأداء.

(فاروق عبده فليه2005 ،ص266)

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الأداء والتي يمكن اعتبارها محددات الأداء وهي:

*الجهد المبذول من طرف الفرد :ويشير الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبدلها الفرد.

*القدرات التي يتمتع بها الفرد :وتشير الى الخصائص الشخصية للفرد.

*ادراك دور او مدى ادراك الفرد لمتطلبات الوظيفة :ويدخل فيه توجيه الفرد لجهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميتها في أدائه

(جلال الدين: 2008 ص74)

4-أنواع الأداء الوظيفي:

صنف الأداء الوظيفي الى ثلاثة أنواع وهي:

***أداء المهام** :وهو السلوكيات التي تساهم في انجاز العمليات الجوهرية في المنظمة، مثل الإنتاج أمبار للبضائع والخدمات، والبيع، وجرد المخزون، وكل أداء يسهم بشكل مباشر او غير مباشر في تنفيذ

عمليات المنظمة.

***الأداء الطرفي** :هو كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكل كل من الثقافة، والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته وانما يكون خارج

نطاق مهام الوظيفة الأساسية، ويعتمد على الظرف التي تجري فيه المعالجة العمليات.

***الأداء المعاكس او المجابه** :يختلف عن النوعين السابقين، حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخير عن مواعيد العمل او الغياب، ويشمل سلوكيات، مثل : الانحراف، والعدوان، وسوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجمة.

ومن خلال ما تم تطرق اليه في تصنيف أنواع الأداء الوظيفي يمكننا ان نقسمها الى قسمين: هناك سلوكيات يمكن ان تساهم بشكل مباشر وغير مباشر في معالجة العمليات المنظمة وهناك القسم ثاني هو مخالف ويتميز بالسلوكيات السلبية.

5-عوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

5-1عوامل فنية :وتتمثل في التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل.

5-2عوامل إنسانية :وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل والتي تتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة الى تدريب ومهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل.

كما ان هناك عوامل أخرى نجملها فيما يلي :خصائص العمل، الرقابة الفعالة، نظام الأجور والحوافز،الخصائص الديمغرافية(الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي طريقة التوظيف).

وحتى تكون رسالة الأداء واضحة تماما، ويكون الأداء فعالا لابد من شروط يجب مراعاتها واخذها بعين الاعتبار قبل تنفيذ العامل للمهام الموكلة اليه بالصورة المتوقعة .وبذلك نتجنب في الوقوع في الانحراف عن مسار الأهداف المحددة فبالإضافة الى كون العامل يتمتع بمستوى من المعرفة والمهارات وموقفه اتجاه المؤسسة والعمل وكيف ينظر اليه .هناك عدة شروط أخرى نذكر منها:

***شروط الأداء الجيد:**

-**وضوح وشفافية المهمة** :حيث يمكن تحديد(الواجبات، المسؤول عن التنفيذ، حدود الصلاحية الممنوحة له .ومنه يتم التأكد من فهمه لمهمته.)

-الاهلية :وهي ما يملكه الموظف من المهارة والمعرفة المطلوبة لإنجاز المهمة، وامتلاكه

القدرة على ترتيب ودمج مهاراته ومعرفته في الأداء المتكامل.

-**حصيلة المهمة** :والمقصود بها النتائج المتوصل اليها، ومهما كانت مباشرة او غير مباشرة، بحيث يمكن التنبؤ بها اعتمادا على الخبرة السابقة.

- **منافسة المهمة** :حيث من الممكن ان يوكل للموظف انجاز عدة مهام ومع الوقت المحدد للإنجاز لا يستطيع العامل ان يقوم بما هو متوقع منه.

-**التعاون في أداء المهمة** :كل شخص توكل له مهمة فانه يقوم بالجزء المطلوب منه، ثم يجد نفسه في حاجة للاعتماد والتعاون مع الاخرين من اجل انجاز المهمة الكاملة.

-**ضبط المهمة** :المهمة جزء من العمل وهي محددة، لابد من ضبطها، وهذا يتطلب تحديد معايير للقياس والمقارنة، من اجل اتخاذ كل الإجراءات التصحيحية كلما كان لزاما لذلك تحديد معايير للقياس والمقارنة، من اجل اتخاذ كل الإجراءات التصحيحية كلما كان لزاما لذلك.

-**الالتزام بالمهمة** :لأنه مهم جدا للإنجاز والأداء بالصورة المطلوبة، وهو أحد الأسباب وليس الوحيد في عدم الإنجاز.

-**مميزات وظروف المهمة** :لكل مهمة ظروفها الخاصة بها وتشمل كل ما يحيط بموقع العمل من مؤثرات قد تكون إيجابية او سلبية على الأداء .

(العربي عطية 2012 ، ص323)

6-أهمية الأداء الوظيفي:

حتى تخرج اية عملية الى الوجود وتنتج مخرجات سواء كانت منتجات او خدمات، وتحقق الأهداف المطلوبة .لابد ان تمر بعدة مراحل، كما انها تحتاج لعدة موارد تتفاعل مع بغضها البعض، كان الأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الرسمي فيها، والتركيز عليه يدفعنا الى التركيز على كل ما يتعلق به وكل ما يتعلق بالعامل نفسه ومنه يجرنا الى تحسين هذا الأداء لتنميته وتطويره .وعليه تبرز أهمية الأداء الوظيفي كما يلي:

6-1-الأداء الوظيفي هو الأساس، فلا انتاج ولا تقديم خدمة دون أداء الافراد لأعمالهم.

6-2الأداء الوظيفي يمد الافراد بالمثابرة والاجتهاد للحصول على المهارة والخبرة او الكفاءة المهارية

6-3-الأداء يسهم في عملية تطوير الذات والوصول الى الابداع

6-4- استغلال القدرات وامكانيات الفرد أحسن استغلال باستثمار الفرص السائحة

عبد الرؤوف الدحلة 4001 :،ص98 -99)

كما ان موضوع الأداء الوظيفي مرتبط بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول الى ما تصبو اليه، بالإضافة الى ضرورة الاهتمام بتحسين مستوى الأداء

(العربي عطية 2012: ،ص322)

ومن خلال عرض أهمية الأداء الوظيفي يمكن ان نستنتج ان تحسين مستوى الأداء للعاملين مرتبط بمستوى افراد وكفاءتهم فالنسبة للعاملين :فيعد لأداء الفرد انعكاسا لأداء المؤسسة التي يعملون فيها، وان اهتمام الفرد بمستوى اداءه ينعكس إيجابيا

7-مراحل الأداء الوظيفي:

بالرغم من وضوح وبساطة الأداء الذي يقوم به الافراد فان للأداء ثلاث مراحل أساسية يمر بها وهي:

7-1-مرحلة التخطيط :ان التخطيط الأداء هو المكون الأول لنظام ادارته وهو عبارة عن نقطة الانطلاق المعتادة لكل من المدير والعامل للبدء بهذه العملية، اذ يعملون معا على تحديد ما يفترض ان يؤديه العامل من خلال الفترة التي يجري التخطيط لها، وكيف يجب القيا بذلك ولماذا ومتى واية تفاصيل أخرى كمستوى سلطة العامل صلاحياته لاتخاذ القرار وعادة ما يكون التخطيط لعام واحد ولكن يمكن الرجوع اليه من خلال ذلك العام.

(إسماعيل محمد السيد 1993:،ص 67)

7-2-مرحلة التنفيذ :تعد اهم مرحلة في عملية إدارة الأداء، ففي هذه الحالة او المرحلة يثبت العامل مدى صلاحيته وقابليته للوظيفة من عدمها أيضا، أي مدى قدرته على أداء المهام الموكلة اليه وهو مقياس النجاح او الفشل في ذلك.

7-3-مرحلة التقييم :وهي اخر مرحلة للأداء وهو النظام الذي يتم بموجبه الحصول على المعلومات عن الافراد في جميع المستويات باستعمال الأساليب المناسبة. ذلك لتحديد مدى قدرتهم على تحقيق الأهداف المرجوة منهم ويكون تقييم بصفة دورية ومنتظمة،

والغرض من هذه المرحلة هو معرفة او مقارنة ما تم إنجازه بما خطط له أي قياس مدى نجاح المؤسسة وبعبارة أخرى مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المطلوب ومحلولة تحديد أسباب الفشل للقضاء عليها.

(فاروق عبد البر 1993 :،ص38)

8-النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

لا شك في ان محور العملية الإنتاجية هو الفرد، فقد شد انتباه الباحثين والدارسين الى بلورة عدد من النظريات تفسر العلاقة بين الفرد والجماعة والأداء والمنظمة ومما يلي أهم تلك النظريات:

8-1 نظرية العلاقات الإنسانية:

لقد كان لدراسة" التون مايو "فضل كبير في إيضاح ما كان سائدا من قبل، حيث يرى ان التقدم الصناعي ونمو الاعمال الصناعية وتطورها أدى الى انقطاع العلاقات الشخصية التي كانت من قبل بين صاحب العمل وعماله في النظام الصناعي القديم، وما قوى تلك الروابط الشخصية وثبتها هو اشراف صاحب العمل والعمال في ان واحد، وتحت ظروف عمل واحد، عكس ما حصل بعد التطور الصناعي، وما انجر من ضعف العلاقات بين العمال وارباب العمل، وما زاد الامر تدهورا هو تغاضي بعض أصحاب العمل عن الطروف المزرية للعامل بسبب ارتفاع نسبة البطالة آنذاك، وفي هذه الفترة قام" مايو "بأبحاثه في شركة الكهرباء بشيكاغو حيث اعتمدت طريقته على ملاحظة العمليات الإنتاجية بدقة، وملاحظة العمال في أوقات عملهم وفراغهم، وكما لاحظ سلوك الجماعات الصغيرة من العمال، واستمع الىاحاديثهم، كما وضع خطة لكشف أثار يوم العمل القصير الذي تتخلله فترات الراحة، يتناول اثنائها العمال المرطبات والشاي، فوجد ان معدل العمل قد زاد والتعاون قد صار اقوى كما اكد على ضرورة تحسين

العلاقات بين العمال، لان توفير الجو المناسب يؤدي الى استقرارهم في عملهم وكذا تحسين أدائهم، وهذا تأكيد على نظرية العلاقات الإنسانية ودورها في تحسين الأداء

(عبد الرحمان :ب س ، ص198)

بعض الانتقادات الموجه لحركة العلاقات الإنسانية:

وجه الناقد انتقادا واتهاما الى حركة العلاقات إنسانية مؤداه ان أصحاب هذه الحركة حاولوا التحايل لاستغلال العمال وانهم يهتمون بالعمال الا من حيث انه أداة لتحقيق زيادة الإنتاجية

وكزت هذي الحركة على الحوافر المادية من اقتصادية وغيرها .ومالها من أثر على تحسين أداء الموظف. وركزت هذه الحركة على أهمية التنظيم غير الرسمي واغفلت تأثر تنظيم الرسمي في تشكيل سلوك الموظف داخل المنظمة.

(محمد بهجت 2007 :، ص100 ،101)

8-2نظرية الإدارة العلمية:

كان" فريدريك تايلور "من لرجال الإنتاج والإدارة، ومن الأوائل الذين اهتموا بتطبيق أسلوب علمي لمقاومة مشكلات الصناعة، بحيث خلص من تحليله الى صياغة مجموعة من المبادئ يمكن ان تكون بديلة عن أسلوب المحاولة والخطأ الذي شاع الاعتماد عليه خلال هذه الفترة، ويعتقد" تايلور "ان العمل الصناعي في تنظيمات معقدة يعني الانشغال الدائم في انتاج السلع والخدمات من اجل الحصول على مكافأة، ومن ثمة فان مفهوم العمل يرتكز على ثلاث محاور:

الأول :الاستمرار

الثاني :الإنتاج

الثالث :الاجر

ولقد كان" تايلور "اول من حاول دراسة الحركات اللازمة لأداء الاعمال الصناعية، وتسجيل الزمن الذي تستغرقه كل حركة منها ثم تقدير الزمن الكلي اللازم لأداء الحركات المتتالية والتي يتألف منها العمل، وحينها يكتشف ان هناك طريقة مثلى وحيدة لأداء عملية من عمليات الإنتاجية كان يفرضها فرضا على من يختارهم على العمال اثناء تدريبهم، وبذلك أصبح اول من استخدم دراسة الزمن في تحسين أداء العمل.

(مجدي محمد 1996 :، ص288)

ولقد قامت النظرية التايلورية ثلاث مبادئ رئيسية كإجراءات محددة يجب ان تتبعها الإدارة لتحقيق الكفاية في العمل وهي:

-هو استخدام دراسات الحركة والزمن للوصول الى الطريقة المثلى والوحيدة لأداء العمل، وهي الطريقة التي تسمح لتحقيق اعلى متوسط انتاج يومي.

-تزويد العمال بحافز تشجيعي يدفعهم الى أداء العمل وفقا للطريقة التي تم التوصل اليها بأسلوب علمي، وتحقيق ذلك بواسطة منح العامل مكافئة محددة تزيد عن معدل الاجر اليومي إذا استطاع ان يحقق المستويات المطلوبة والمقننة للإنتاج.

-هو استخدام خبراء مختصين للإشراف على دورات مختلفة والمحيطة بالعمل مثل : وسائل العمل، وسرعة الآلات، وطريقة الأداء.

(مجدي محمد 1996 :، ص137 -140)

نظرية الحاجات الأبراهام ماسلو:

تقوم هذه النظرية على ترتيب الحاجات الفرد الى خمسة أنواع وذلك حسب التسلسل الهرمي الذي وهي كالتالي:

-الحاجات لتحقيق الذات

-حاجات احترام الذات

-الحاجات الإجتماعية

-حاجات الأمان

-الحاجات الفيزيولوجية

(إبراهيم العمري 1976،ص223)

ويعتمد" ماسلو "ان اشباع الحاجات يكون طبقا لترتيبها فلا يمكن للفرد مثلا ان يقفز من اشباع الحاجة الى احترام او التقدير او تحقيق الذات قبل اشباع حاجاته الفيزيولوجية. وقد بين" ماسلو "في كل حاجة من هذه الحاجات الأساسية العناصر الاتية:

أ/**الحاجات الفيزيولوجية** :تتمثل في الحاجات الأساسية للفرد من غذاء وماء ونوم وغيره.

ب/**الحاجات الى الامن** :وتتمثل في حاجة الفرد الى جو وتسوده السكينة والطمأنينة لضمان حياة خيالية من الأخطاء المهددة لحياته او استقراره.

ج /**حاجات الحب(الحاجات الاجتماعية** :)وتتمثل في رغبة الفرد في ان يكون محبوبا من طرف من يحيطون به السواء كان ذلك في الاسرة او منظمة العمل، او في المجتمع ككل

د /**حاجات احترام الذات** :وتتمثل هذه الحاجات التي تشغل قمة الهرم في تحقيق الفرد ما يصبوا اليه بحيث يحقق اشباعا لحاجاته ورغباته السابقة، ولا يمكن ان يتحقق هذا الاشباع الا بعد اشباع الحاجات السابقة والوصول الى مستوى عال من الوعي بالذات.

يؤكد **ماسلو** ان ترتيب هذه الحاجات هو ترتيب تتحكم فيه الأولوية ولا يمكن مثلا القفى الى تحقيق حاجات احترام الذات دون تحقيق حاجات الأمان والحاجات الفسيولوجية.

(مصطفى عشوي 1992 :، ص105 -104)

8-3 نظرية التقسيم الإداري:

من أبرز روادها" **هنري فايول** "وقد ركز على ابراز الهيكل التنظيمي والمقسم الى إدارات واقسام كلها تنهض بأنشطة متخصصة بها تحقق في مجموعها تحقيق زيادة الكفاءة الإنتاجية مع خفض التكاليف.

فقد وجد فايول أن نشاط المنظمة يضم 6 أنشطة وركز على الأنشطة الإدارية فهي اهم الأنشطة:

1-النشاط الفني :وهو النشاط الخاص بالإنتاج والتصنيع والتحويل.

2-النشاط التجاري :وهو النشاط الخاص بشراء والبيع والمبادلات.

3-النشاط المالي :وهو النشاط الخاص بالبحث عن الأموال والاستخدام الأمثل لها.

4-النشاط الأمني :وهو النشاط الخاص بحماية الأشخاص وممتلكات المشروع.

5-النشاط المحاسبي :وهو النشاط الخاص بالجرد وحسابات الخسائر والارباح والتكاليف.

6-النشاط الايداري :وهو النشاط الخاص بالتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة.

(الشماع 2007 :، ص51-53)

8-3النظرية البيروقراطية:

تنتسب هذه النظرية لعالم الاجتماع **ماكس فيبر** الذي اهتم بدراسة المنظمات الكبيرة الحجم، والتي كانت تتصف الكفاءة وتواجه العديد من المشكلات التنظيمية وقد اقترح نموذجا مثاليا للتنظيم أطلق عليه النموذج المثالي لبيروقراطية واعتبره الأكثر كفاءة دقة في تحقيق اهداف المنظمة، لكونه يعتمد على رشد في اتخاذ القرارات، كما اعتبر ان المعرفة والمقدرة ساسا لتنظيم بدلا من المحاباة والمحسوبية.

8-4-1-مبادئ البيروقراطية :من أبرز المبادئ الإدارية التي جاء بيها ماكس فيبر والتي ميزت هذا النموذج ما يلي:

أ/تقسيم العمل :بناء على المبدأ تقسم الوظائف الى أجزاء ونشاطات، وعمليات بطريقة تنظيمية وتخصصية تسهل على الافراد أداء وظائفهم، وهذا ما يضاعف الكفاءة والإنتاجية.

ب /القوانين والقواعد والإجراءات :وهذي العناصر جميعها تشكل نظاما او دستورا ثابتا للعمل لا يتأثر بتغير المدير وتساعد هذه القوانين والقواعد والإجراءات على التحكم بسلوك الافراد والمجموعات الوظيفية، وتضبط أدائهم وتوجهه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.

ج/اللاشخصية الوظيفية :ويتطلب هذا المبدأ تطبيق القواعد والإجراءات والقوانين الرسمية على جميع الموظفين دون تمييز أي الفصل بين متطلبات الوظيفية وشخصية الموظف.

د /تسلسل الهرمي الواضح :يعني ذلك التدرج الهرمي للسلطات والمسؤوليات الامر الذي يضمن متابعة الاعمال وتواصلها في كافة مستويات المنظمة.

هـ /التقدم والتطور المهني :ستند هذا المبدأ الى تقييم واختيار الافراد على أساس الجدارة والفاعلية والكفاءة، بهدف تطويرهم وتقديم وبالتالي استخدم ذلك في عملية ترقيتهم في سلم الإداري.

(كريم ناصرعلي 2009:،ص 28)

8-5-النظرية اليابانية في الإدارة:

والتي تقوم على الاهتمام بالجانب الإنساني **Z** توصل" وليم اوشي "الى ما يسمى بنظرية للعاملين من اجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي، وان العمل الجماعي وخلق روح الجماعة يساعد على تحقيق قدر أكبر من الفعالية في الأداء، والتي تقوم على ثلاثة مبادئ أساسية وهي:

الثقة بين العاملين، الحدق والمهارة في التعامل والعمل، الالفة والمودة بما تعنيه من علاقات متينة وصداقات حميمية وتعاون

(خليل محمد حسن :خضير كاظم 2007 ، ص107 --109)

في اعتقاد وليام اوشي يؤدي الى تحقيق نتائج هامة تكون في صالح العامل Z وتطبيق نظرية رب العمل من خلال:

-زيادة الثقة والمودة والتفاعل في العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية

-زيادة الاستقلالية والحرية وبالتالي وبالتالي زيادة والرضا لدى العاملين

ويري ان تحقيق هذه النتائج لا يأتي الا من خلال التوظيف الجيد لخطوات هذه النظرية وذلك خلال: فهم نوع المؤسسة ودور المدير فيها، ومعرفة فلسفة التعامل فيها، تطبيق مبدأ الإدارة بالأهداف، تطوير وتنمية المهارات وقدرات المدير الشخصية، اختبار المدير بشأن تفهم وتطبيق النظام الإداري الذي يعمل على أساسه، أهمية توفير الامن والاستقرار الوظيفي وذلك بتطوير العلاقات الإنسانية غير الرسمية بين المدير والعمال.

وخلاصة القول ان هذه النظرية تندرج ضمن الاتجاهات الحديثة للإدارة، فهي تحقق الرغبات الإنسانية او تشبع الحاجات، وتخلق الولاء تجاه المؤسسة وبالتالي: تفانيهم وحبهم للعمل تجاه المؤسسة والإدارة.

(ناصرمحمد العديلي 1994 :، ص174)

9-تقييم الأداء الوظيفي:

يعتبر تقييم الأداء الوظيفي المتعارف عليه في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات علمية مستقرة، فيعد أحد الوظائف الهامة والاساسية لأى منظمة، ذلك لأنه يبين مواطن القوة ومواطن الضعف التي تحيط بأداء العاملين، كما يحدد بناء الطرق والأساليب التي يمكن اعتمادها لتحسين أدائهم

تعريف تقييم الأداء:

عرفه" **صلاح الدين محمد عبد الباقي** "على انه :دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم اثناء العمل، وذلك بالحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بالأعمال الحالية. وأيضا للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل، وتحمله المسؤوليات أكبر او ترقية لوظيفة أخرى

(صلاح الدين محمد الباقي 2001 :، ص285)

كما يعرف أيضا" :انه عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في العمل، وفي تحقيق هدف معين خططت له المؤسسة مسبقا"

(محمد الصريفي 2007:، ص208)

من خلال هذا التعريف نجد ان عملية تقييم الأداء عملية إدارية مخططة مسبقا، وهي عملية لا تسعى على كشف العيوب فقط بل تهتم بنقاط القوة في الجهود التي يبذلها الفرد. هو عبارة عن طريقة التي يتم بواسطتها إعطاء قيمة او درجة او وزن للجهد البشري الكي والنوعي، العقلي او الجسدي في ميدان العمل الوظيفي وخلال فترة زمنية معينة.

مصطفى نجيب شاويش، 1996 ،ص 85)

ان الأداء الوظيفي عملية مستمرة ومنتظمة تلازم الفرد طوال حيلته الوظيفية على ان يخضع أدائه في العمل وسلوكه لتقييم الدائم. عملية التقييم تتطلب وجود معايير ومعدلات الأداء، اذ على أساسها يقاس أداء الفرد ومن ثم الحكم على مستوى كفاءته وسلوكه.

يبنى على نتائج تقييم الأداء الوظيفي قرارات وظيفية كثيرة تتعلق بمستقبل العاملين الوظيف كالترقية ..... الخ ومن خلال تعاريف السابقة نستنتج يمكن استنباط مجموعة من النقاط:

-ان عملية التقييم تقيس الجهد وأداء البدني وذهني لأداء العمل ومستوى المهارة اتقان والدقة المطبقة.

-والتقييم هو مقياس كما ونوعا لإنجازات الفردية بمعنى من حيث عدد الوحدات المنتجة في ظروف وحدة زمنية معينة ومن حيث الجودة ومواصفات والخصائص.

9-1أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

يمكن ان تتبين أهمية قياس أداء العامل من الأهداف التي تسعى لتحقيقها التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

-**الترقية والنقل** :اذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم الى وظائف اعلى من وظائفهم، ونقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته.

-**تقييم المشرفين والمديرين** :يعني تحديد مدى فعالية المشرفين في تنمية وتطوير العاملين تحت اشرافهم وتوجيهاتهم.

-تزويد متخذي القررات في المؤسسة بمعلومات واقعية عن أداء العاملين.

-اجراء تعديلات في الرواتب والأجور.

-تساعد هذه الوظيفة على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب

(شاويش مصطفى نجيب2005:، ص 88-87)

-**اكتشاف الحاجات التدريبية** :اذ ان قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة كما انها توفر معلومات تعد قيمة في مجال ارشاد ونصح الموظفين وتشجيع تطويرهم ذاتي كما ان عملية تنفيذ المنظمة في:

-تحديد إنتاج الافراد الى التدريب او أشكال التنمية المختلفة لعلاج أوجه القصور في لدائهم الوظيفي.

-تحديد مدى ملائمة الفرد لوظائف أخرى سواء على نفس المستوى او مستوى اعلى.

-تخطيط استخدام الافراد في انسب الاعمال المتفقة مع خبراتهم وتأهيلهم وقدراتهم.

-كما انها تفيد المنظمة في متابعة أداء الأفراد و الحكم على مستوى الكفاءة في العمل.

(كريم ناصر على 2009 :،ص169)

من خلال عرض أهمية تقييم الأداء الوظيفي نستخلص ان له أهمية بالغة سواء بالنسبة للموظف او المنظمة لأنها تساعد في توفير معلومات جديدة تتعلق بمصادر القوة والضعف لدي الموظف الخاضع لها .وتساعده في تحفيزه ونموه مهنيا.

9-2-مصادر تقييم الأداء الوظيفي:

يسقى القائمون بتقييم الأداء الوظيفي للمعلومات التي تساعدهم على تقدير كفاءة العاملين في انجاز المهام والواجبات ومدى نجاحهم وفشلهم في تحقيق اهداف المؤسسة التي يعملون بها من خلال عدد من المصادر:

9-2-1-الرئيس المباشر :تجمع اغلب الآراء ان انسب شخص تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء العامل هو رئيسه المباشر.

9-2-2-التقييم الذاتي :ان الذي يقوم بالتقييم وقياس الأداء هنا هو الفرد نفسه الذي يخضع للتقييم خاصة إذا كان الفرد قد سبق واشترك في تحديد الأهداف الممكن تحقيقها، وذلك لان العامل هو ادرى الناس جميعا بحقيقة الأداء.

9-2-3-الزملاء في العمل :الذين يعملون معه في نفس العمل والمستوى والمجموعة حيث

يستطيعون تقييم وقياس أدائه لان لديهم معلومات كافية عن سلوك وأداء وإنجاز الفرد نتيجة احتكاكهم المستمر به.

9-2-4-ملف العامل الشخصي :يعد ملف العامل مرجعا رئيسيا يتضمن كل ما يخص العامل من قرارات لذا يجب الرجوع اليه قبل اجراء التقييم النهائي للعامل.

9-2-5-سجل تدوين ملاحظات الرئيس المباشر :هو سجل خاص يدون فيه الرئيس المباشر وبشكل مسمر كافة الملاحظات عن أداء العاملين سواء كانت مواطن القوة او مواطن الضعف خلال العمل.

(برنوطي سعاد نائف 2004:ص395)

9-3-أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

ان عملية تقييم الأداء تستهدف الى ثلاثة غايات تقع على ثلاثة مستويات في المؤسسة والمدير والموظف نوجزها فيما يلي:

9-3-1-على المؤسسة:

-إيجاد المناخ الملائم من الثقة والعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد الشكاوي العاملين اتجاه

المؤسسة.

-رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وامكانياتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.

-مساعدة المؤسسة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة، تمكنها من الاحتفاظ بالعاملين ذو مهارات والقدرات المتميزة.

9-3-2-على مستوى المديرين:

-دفع المديرين الى تنمية مهارتهم و امكاناتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل الى تقييم سليم وموضوعي لأدائهم.

-تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين و التقرب إليهم لتعرف على مشاكلهم والصعوبات التي تواجههم في العمل.

9-3-3-على مستوى الفرد العامل:

دفع العاملين الى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على الاحترام وتقدير رؤسائهم

-شعور العاملين بالعدالة وبان وجهودهم المبذولة تأخذ بعين الاعتبار.

-تزويد المدراء ومتخذي القرار بمستوى أداء الموظفين في المنظمة.

-يساعد تقييم الأداء الموظفين المدراء على اتخاذ قرارات بشان تحسين وتطوير أداء العاملين واقتراح المكافئات المالية

(سعاد 2004 :، ص395)

مشكلات ومعوقات تقييم الأداء:

طالما ان عملية تقييم الأداء تتم عن طريق الفرد، فعادة ما يكون هذا الفرد عرضة للخطأ او أوجه من الضعف والتي يمكن ابراز البعض من هذه او تلك كما يلي:

-تأثير الهالة :ونقصد به اتجاه القائمين على التقييم وتعظيم احدى خصائص التقدير وتأثيرها على البقية ومنه التقدير الكلي، وهكذا يتم الحكم على كفاءة شخص وفقا لصفة او خاصية واحدة.

-الميل للتساهل او التشدد :وهي إعطاء تقديرات عالية او منخفضة للمرؤوسين، الامر الذي يقلل من قيمة واهمية التقييم

-الاتجاه الوسط في التقدير :قد يميل بعض المشرفين الى ناحية الوسط في التقدير وقد يكون السبب نقص المعرفة بسلوك الفرد، او عدم توفر الوقت للتقييم بموضوعية او عدم الاهتمام.

العلاقات الشخصية المتداخلة(التحيز :)وينتج هذا عندما يشعر المشرف بالولاء او الكره نحو أحد مرؤوسيه مما يكون له تأثير كبير على تقديراته لأدائه.

بالإضافة الى مجموعة من الأسباب أهمها:

*نقص المعلومان المتوافرة للمقيم عن الأداء الفعلي للشخص موضع التقييم

*عدم وضوح معايير تقييم الأداء.

*ضعف الاهتمام وعدم الجدية من قبل المشرفين.

*عدم الاستعداد لمراجعة الأداء مع العاملين.

*التحيز السلبي او الإيجابي بواسطة القائم بالتقييم.

*نقص المهارات والخبرات اللازمة للممارسة الصحيحة للتقييم.

*عدم تلقي العاملين لمعلومات مرتدة(تغذية راجعة)مستمرة حول أدائهم.

*عدم كفاية الموارد اللازمة لتدعيم عملية التقييم او نتائجها.

*محدودية المناقشات والحوار حول الأداء مع العاملين.

*استخدام لغة غامضة او تعبيرات غير دقيقة في عملية التقييم.

(العتيبي 2008:،ص101-103)

يعتبر تقييم الأداء وسيلة لتقويم ضعف العاملين واقتراح اجراءات لتحسين أدائهم ورفع الروح المعنوية وتحسين علاقات العمل ويتم ذلك من خلال خلق الثقة لدى المسؤولين ونشوء علاقة قائمة على أساس تفهم بين الإدارة والعاملين مما يؤدي الى تقوية ورفع الروح المعنوية لديهم داخل المنشاة .ونذكر في هذا الشأن **نوعين من**

المعوقات:

النوع الأول :معوقات مرتبطة بمنظومة التقييم:

1-معوقات مرتبطة بالفرد :قد يكون الفرد الذي تقييمه خصما وحكما في نفس الوقت، الاتجاه الى الاعتبارات الشخصية والابتعاد عن الموضوعية.

2-معوقات مرتبطة بطبيعة العمل :عدم فهم طبيعة العمل، صعوبة تحديد معايير الأداء الخاصة به، الاتجاه نحو تقييم الصفات الشخصية بدل الأداء الفعلي المتحقق.

3-معوقات مرتبطة بالمسؤولين :قيم الافراد الشخصية، تأثير حالة الرضا الوظيفي.

4-معوقات مرتبطة بأسلوب القياس :معايير التقييم المرضي، عدم فاعلية النماذج والإجراءات المصممة للتقييم.

النوع الثاني :معوقات مرتبطة بمتغيرات بيئة العمل:

1-معوقات مرتبطة بسياسات الافراد :سياسة تخطيط الافراد، التدريب، الترقية، التحفيز.

2-معوقات إدارية وتنظيمية :نمط الإدارة المتبع، الاعتبارات التنظيمية ومدى سيادة مبادئها.

3-معوقات فنية :نمطية الوظائف، صعوبة التفرقة بين جوانب الأداء الفني والإداري المرتبط بالعمل الواحد **(احمد الكردي :ب س،35-36)**

9-4إجراءات تحسين مستوى الأداء:

عملية تحسين الأداء عملية مستمرة متكاملة ومترابطة وهي نظام فرعي من النظام الأكبر وهو نظام إدارة الموارد البشرية .والهدف من تحسين الأداء لا يأتي الا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره ومستوياته وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه، والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل،" وفلسفة تحسين الأداء سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة، حيث يسود الاقناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة والتي تؤثر على أداء العاملين فيها بدء القيادات وانتهاء بالمستويات التنفيذية في كل مجالات النشاط " وبداية التحسين هو التغلب على المعوقات التي تعرقل أداء العمل بطريقة فعالة، والذي يتم بعدة طرق أهمها :التدريب يجب تدريب العاملين لتنمية مهاراتهم ومعارفهم من خلال عقد دورات تخصصية في مجال عملهم، التوجيه والإرشاد كما يقدم السلمي في عرضه للنموذج الفكري الأساسي لعملية تحسين الأداء على مستوى عدة عناصر أهمها:

***المستوى المستهدف للأداء** :هناك مستوى مطلوب أي مستهدف او مخطط للأداء يمثل الحقائق التي تسعى الإدارة في الوصول اليها .وهو المستوى التي تعمل الإدارة على تحقيقه.

***الأداء الفعلي** :وهو الأداء الذي تم تحقيقه فعلا.

***فجوة الأداء** :وتنتج في حالة اختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف لتظهر تلك الفجوة وتمثل قصورا في العوامل التنظيمية.

***انشاء برامج عمل** :والعنصر الأخير هذا يأتي لوضع المدخل العلاجي موضع التطبيق.

والمفهوم الجديد لتحسين الأداء يتبنى جملة من المبادئ تدور حول المورد البشري فهو:

-اهم عناصر الإنتاج في المنظمة الحديثة، وهو في الأساس طاقة ذهنية، قادرة على الابتكار والابداع، شريك في المسؤولية، والمورد البشري لا يتمثل في افراد منعزلين، بل في جماعات وفرق

-وبصفة عامة للإنسان طاقات(قدرة محتملة تحتاج الى اكتشاف وصقل واعداد) وقدرات(مهارات قابلة للتوظيف وتحتاج الى التدريب)، وانماط سلوكية(سلوك فعلي او ما يسمى بالأداء)

-وللعمل متطلبات متمثلة في بعض المواصفات والمعدلات.....والتي تحتاج من العامل الى قدرات متناسبة لكي يتحقق الأداء الفعال(سلوك العمل المحقق للأهداف)

(السلمي 1975 :،ص292)

خلاصة الفصل:

يعتبر الأداء الهدف الأول لأي مؤسسة، فهو ذلك الجهد المبذول لتحقيق اهداف مخططة باستعمال الوسائل المتاحة وهو ناتج عن تفاعل كل من الدافعية والادراك والقدرة على العمل كما سعت معظم المؤسسات الى معرفة مختلف العوامل المؤثرة على الابعاد بغية الوقوف على مختلف نقاط القوة والضعف، ومن ثم محاولة استغلالها ومعالجتها.

فعملية تقييم الأداء ضرورية، من اجل مراقبة سلوك الافراد وهذا من خلال اتباع مجموعة من الأساليب سواء كانت تقليدية او حديثة، وغالبا ما تتعرض عملية الأداء لمجموعة من المشاكل التي تعقها عن تحقيق أهدافها، ومن اجل تحسين ورفع الأداء تعمل المؤسسة على اتباع مجموعة من الطرق بهدف تحسين الأداء.

القسم الثاني:الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : إجراءات منهجية الدراسة

-تمهيد.

1. منهج الدراسة.

2. حدود الدراسة.

3. مجتمع الدراسة.

4. عينة الدراسة.

5. أداة الدراسة.

6. الخصائص السيكومترية لجمع المعلومات.

خلاصة.

تمهيد: يتناول الباحث في هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعها في تنفيذ الدراسة، من خلال تعريف منهج الدراسة وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدارسة , الاستبيان، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجرءاات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفي ما يلي وصف لهذه النتائج.

1-.منهج الدراسة:

تختلف مناهج البحث العلمي باختلاف موضوع الد راسة، ولكل منهج يتبعه الباحث جملة من الخصائص، ومهما تنوع المنهج فهو يقصد به الطريقة التي يتابعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع الد راسة. ونظرا لطبيعة تساؤلات استخدم المنهج الوصفي الذي يلاءم موضوع البحث والذي يعرف أنه" : المنهج الذي يقوم على د راسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقة بينهما بهدف الحصول إلى وصف علمي متكامل لها، فهو لا يقتصر على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسبابها وإنما يشتمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها) ."

(خالد حامد، 2007 ، ص43)

وقد ارتأت الد راسة إتباع المنهج الوصفي الدراسة مشكلة البحث والمتمثلة في إيجاد العلاقة ما بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في ولاية لمدية، وذلك لأن المنهج الوصفي يعتمد على د راسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة وحجمها ودرجتها.

2-حدود الدراسة :

حددت الدراسة بمحددات بشرية ومكانية وزمانية التالية:

***الحدود البشرية** :تقتصر الدراسة على مجموعة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية المدية .

***الحدود المكانية** أجريت هذه الدراسة في ولاية المدية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي.

***الحدود الزمنية** :طبقت الدراسة خلال السداسي الثاني من العام الأكاديمي 2022-2021

3-مجتمع الدراسة : يشمل مجتمع الدراسة مدرسي أساتذة التعليم الثانوي في ولاية المدية في عام 2022 ، والبالغ عددهم(60) أستاذ 39 أستاذة - 21 أستاذ

-4عينة الدراسة : شملت عينة الدراسة 60 من مدرسي اساتذة التعليم الثانوي بولاية المدية اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تعرف العينة العشوائية بأنها لهم فرص متساوية في الاختيار ولم يكن هناك تحيز عند الاختيار

(عباس محمد عوض، 1999 ، ص88)

***وصف عينة الدراسة:** تم اختيار العينة بشكل عشوائي والبالغ عددها 60 أستاذ يمارسون مهامهم في المؤسسات التربوية واشتملت العينة على بلدية المدية

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	21	35%
أنثى	39	65%
المجموع	60	100%

الجدول رقم(01) يبين توزيع العينة حسب الجنس

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
من 1 الى 5 سنوات	10	17%
من 5 الى 10 سنوات	20	33%
من 10 سنوات فما فوق	30	50%
المجموع	60	100%

5-أداة الد راسة:

بناءاً على طبيعة البيانات التي يراجمعها، وعلى المنهج المتبع في الد راسة، ارتأينا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الد راسة هي الاستبيان.

وعليه فقد صممنا الاستبيان معتمدي في ذلك على الد راسات السابقة والتي تناولت الصحة النفسية والاداء الوظيفي ويتكون الاستبيان من:

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

والجزء الثاني من الاستبيان يتضمن المتغيرات الأساسية للد راسة وتتكون من 34 (عبارة)مقسمة على محورين هي:

1-محور الصحة النفسية ويشمل (17) عبارة.

2-محور الأداء الوظيفي ويشمل (17) عبارة.

6-الخصائص السيكوميرية لأدوات جمع المعلومات:

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

(عباس محمد عوض، 1997 ، ص59)

ويقصد بصدق الاستبانة أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام أصحاب الدراسة بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقين:

*-**صدق المحكمين** :والتي تقوم على فكرة الصدق الظاهري وصدق المحتوى معاً، بمعنى أنه من المطلوب أن يقدر الحكم المتخصص مدى علاقة كل بند من بنود الاختبار أو المقياس

بالسمة أو القدرة المطلوب قياسها، وذلك بعد توضيح معنى هذه السمة أو القدرة بصورة اجرائية.

(سعد عبد الرحمان، 1997 ، ص186)

2-صدق المقارنة الطرفية:

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

(فيصل عباس، 1993 ، ص22)

ويرتبط ثبات درجات الاختيار بثلاث مفاهيم أساسية هي:

1-أن نحصل على نفس النتائج تقريبا عند إعادة التطبيق.

2-أن يكون التباين الحقيق أكبر ما يمكن بالنسبة للتباين العام، أو تباين الخطأ أقل ما يمكن.

3-وجود العلاقة القانونية بين وحدات الاختبار.

(سعد عبد الرحمان، 1997 ، ص166)

***ثبات التجزئة النصفية** :وهي طريقة تستدعي أن يقسم الاختبار الواحد إلى قسمين أو صورتين متكافئتين، ويطبق الاختبار كله في مرة واحدة ثم نصححه فيحصل أف ا رد العينة على درجتين، درجة النصف الأول ودرجة النصف الثاني، وبعد استخراج درجات النصفين بالنسبة لكل شخص يحسب معامل الارتباط بينهما بالطريقة وفي

هذه الحالة نتحصل على ثبات نصف الاختبار فقط وعليه يتعين علينا تعديل هذا المعامل الناتج أي تصحيحه حتى نحصل على معامل الثبات الاختبار كله

(بدر محمد الأنصاري، 2000 ، ص122-123)

ويعتمد هذا النوع من الثبات على تجزئة الاختبار بعد تطبيقها إلى نصفين أو قسمين أسئلة فردية في نصف والزوجية في النصف الأخرحسب معامل الارتباط برسون.

(خديجة بنت صالح بالي، 2007)

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تعرضنا إلى منهجية الدراسة المتمثلة في المنهج المتبع (المنهج الوصفي) وكذلك التع رف على حجم العينة وطريقة اختيارها وتأكدنا من صدق وثبات الاستبانة حيث قمنا بتطبيق بعض الأساليب الإحصائية والهدف منها هو الحصول على نتائج كمية التي تمكننا للتأكد من خصائصها السيكوميترية.

الفصل الخامس: عرض وتفسير النتائج

.تمهيد

1. عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة.
2. عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
3. عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
4. عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
5. عرض و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

. خلاصة

تمهيد: اعتماداً على المنهجية العلمية في دراسة هذا البحث، توصلنا في هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الفرضيات المطروحة للد راسة، معتمدين في ذلك على الإطار النظري والدرسات السابقة في هذا المجال

1-عرض نتائج الفرضية العامة وتفسيرها:

تقول الفرضية :توجد علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي للأساتذة التعليم الثانوي

مجال الاختبار	الاحصائيات	النتائج المحصل عليها
الصحة النفسية و الأداء	معامل الارتباط بيرسون	0.12
	حجم العينة	60
	قيمة ر المجدولة	0.26
	مستوى الدلالة عند 0.05	غير دال

لاختبار الفرضية العامة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون بنسبة تساوي (0.12) وهي اصغر من(ر) المدولة والتي تساوي (0.26)ودرجة الحرية (58) عند مستوى الدلالة (0.05) مما يؤكد عدم تحقيق الفرضية ,اي انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية و الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

***تفسير نتائج الفرضية العامة:**

يتضح لنا من خلال عرض النتائج الخاص بالفرضية العامة الذي يوضح متوسط إجابات أفراد العينة على الأداء ,انه لا توجد علاقة ارتباطيه بين الصحة النفسية والأداء الوظيفي وهذا يعني أن الأداء الجيد لا يرتبط بتوفر الصحة النفسية ونلاحظ أن عدم وجود ارتباط بين المتغيرين يرجع حسب رأي صاحب الدراسة أن الثانوية لا تستخدم أساليب لتهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للاساتذة بالإضافة إلى نقص وانخفاض البرامج

المخصصة بالصحة النفسية في ميدان العمل مما يضمن الرضى والطمانية والراحة النفسية التي توصل إلى أداء أوفر.

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

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

2-عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى وتفسيرها:

تقول الفرضية : توجد فروق في الصحة النفسية حسب الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي .

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

***نتائج الفرضية الجزئية الأولى وتفسيرها:**

توجد فروق في الصحة النفسية حسب الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي والتي تبين أن عدد الإناث أكثر من عدد الذكور في المؤسسة.

***تفسير الفرضية الجزئية الأولى:**

النتائج في الجدول رقم (03) توضح اختبار الفرضية الجزئية الأولى والتي تبين أن عد الإناث يفوق عدد الذكور حيث بلغ عدد

الإناث (39) فرد بمتوسط حسابي 43.30 وبلغ عدد الذكور (21) فرد بمتوسط حسابي 46,76 وكذلك نتائج الانحراف المعياري عند الإناث اكبر من نتائج الانحراف المعياري عند الذكور. ونجد أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (2.21) وهي اكبر من (ت) المجدولة والتي تساوي 1.67 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 58 مما يؤكد تحقق الفرضية الجزئية الأولى بدرجة ضعيفة اي انه توجد فروق في الصحة النفسية باختلاف الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي بدرجة ضعيفة. ويدل هذا على توفر الصحة النفسية لدى المرأة أكثر منها عند الرجل وقد يعود هذا لأسباب نفسية اجتماعية فقيام المرأة بالعمل يشعرها بالرضا والسرور والنجاح وذلك يزيد من قيمتها وثقتها بنفسها من النواحي النفسية وكذلك إثبات وتقدير الذات ونبذ الظلم والاستعباد والعمل على رفع مستواها الثقافي كل هذا يجعلها متوافقة نفسيا وذات صحة نفسية جيدة , تتفق هذه النقاط مع دراسة إيمان احمد ونوس التي تأكد على توفر الصحة النفسية لدى المرأة لحاجتها من خلال الحصول على مكانة اجتماعية والشعور بالمسؤولية والفخر بالمهنة وتحقيقا طموحاتها كل هذا جانب

ايجابي يدفع المراة نحو خطى التقدم والنجاح ويزيد من رفع مستوى الصحة النفسية لديها.

3-عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية وتفسيرها:

تقول الفرضية :توجد فروق في الصحة النفسية حسب الخبرة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

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

***تفسير الفرضية الجزئية الثانية:**

النتائج في الجدول رقم 04 توضح اختبار الفرضية الجزئية الثانية ,والتي تبين أن عدد الأفراد الأقل من (10) سنوات اكبر من عدد الأفراد يساوي أو أكثر من 10 سنوات وهذا ما تينه كذلك نتائج المتوسط الحسابي حيث نجده عند الأفراد الأقل من 10 سنوات (44.71) بانحراف معياري (6,51)و عند الأفراد يساوي أو أكثر من 10 سنوات بمتوسط حسابي(44,05) وانحراف معياري (4.43) نجد أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (0.39) اصغر من (ت) المجدولة والتي تساوي (1.67) عند درجة مستوى الدلالة (0,05) ودرجة الحرية58 مما يؤكد عدم تحقيق الفرضية أي انه لا توجد فروق في الصحة النفسية حسب الخبرة لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية المدية.

4-عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة وتفسيرها:

تقول الفرضية :توجد فروق في الأداء الوظيفي حسب الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.

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

***تفسير الفرضية الجزئية الثالثة:**

النتائج في الجدول توضح اختبار الفرضية الجزئية الثالثة , والتي تبين ان عدد الإناث (39) فرد يفوق عدد الذكور (21) فرد حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدى الاناث (49.89) بانحراف معياري (71.5) والمتوسط الحسابي عند الذكور(48.57) بانحراف معياري (4.89) ونجد قيمة (ت) المحسوبة تساوي (0.94) أصغر من (ت) المجدولة (1.67) عند مستوى الدلالة 0,05 ودرجة الحرية 58 مما يؤكد عدم تحقق الفرضية الجزئية الثالثة , أي انه لا توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف أساتذة التعليم الثانوي ولاية المدية.

ولتفسير هذه الفرضية اعتمدنا على الملاحظة التي تشير إلى أنه لا توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى الأساتذة باختلاف الجنس فنجد أن مشاركة المرأة والرجل متساوية في العمل بكل فاعلية وكفاءة لتلبية متطلبات العمل، لإعطاء مكانة ايجابية تبرز مكانتهم وتحسن من تقديرهم الموضوعي وهذا كله ليظهر أدائهم في المنظمة على أحسن وجه.

5-عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة وتفسيرها:

تقول الفرضية :توجد فروق في الأداء الوظيفي حسب الخبرة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	42	49.92	5.15	0.006	1.13	58	0.05
يساوي أو أكثر من 10 سنوات	18	48.27	5.21				

***تفسير الفرضية الجزئية الرابعة:** النتائج في الجدول توضح اختبار الفرضية الجزئية الرابعة ,والتي تبين ان ,عدد الأفراد الأقل من عشر سنوات (42) فرد يفوق عدد الأفراد الأكثر من عشر سنوات وبلغ (18) فرد حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدى الأفراد الأقل من عشر سنوات (49.92) بانحراف معياري (5,15) والمتوسط الحسابي عند الأكثر من عشر سنوات (48,27) بانحراف معياري (5,21)ونجد ان قيمة (ت) المحسوبة تساوي (1.13)أصغر من (ت) المجدولة

(1.67) عند مستوى الدلالة 0,05 ودرجة الحرية 58 مما يؤكد عدم تحقق الفرضية الجزئية الرابعة , أي انه لا توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية المدية.

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

خلاصة الفصل :

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى نتيجة هي أن أساتذة التعليم الثانوي بالمدية تمتاز بضعف في الصحة النفسية لعامليها إلا أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع وهذا راجع إلى عدة عوامل منها الشعور بالمسؤولية، وطبيعة الأعمال الموكلة للأساتذة، فيغلب عليه الطابع ألخدماتي والإنساني لتقديم خدمات للتلاميذ والصرامة والجدية في التدريس.

أما بالنسبة إلى انخفاض مستوى الصحة النفسية لأساتذتها راجع لعدم تهيئة الظروف المادية ونقص البرامج والجلسات المخصصة للصحة النفسية .

الاستنتاج العام:

إن الصحة النفسية هي حالة دينامية تظهر في قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية تتميز بالأخذ والعطاء والتعاون والتسامح، وما أكدته هذه الدراسة خير دليل على ذلك، حيث توجد علاقة ارتباطية موجبة وداله إحصائيا بين مستوى الصحة النفسية لأساتذة التعليم الثانوي وأدائهم الوظيفي، فكلما ارتفع مستوى الصحة النفسية للأساتذة زاد أداؤهم الوظيفي، ممّا يؤكد الأثر الإيجابي للصحة النفسية في العملية التربوية عموما وعلى الأداء الوظيفي لهيئة التدريس خصوصا. وعليه يتحتم على المسؤولين وصناع القرار في القطاع التربوي تحسين الظروف المادية والمعنوية للعاملين بمهنة التدريس، وتلبية حاجياتهم النفسية والاجتماعية، حتى يكون الأداء الوظيفي مميزا، ومن ثمة تحقيق أهداف المدرسة الجزائرية في تربية وإ عداد وإ خراج جيل المستقبل

الاقتراحات:

وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة يوصي الباحث بمايلي:

.1-يجب توفير مناخ مدرسي ملائم لضمان صحة نفسية جيدة وتعزيزها لدى العاملين بمهنة التدريس (الأساتذة) لتحقيق الأهداف (الأداء الوظيفي الجيد).

.2-ضرورة مواصلة البحث والتقصي عن العناصر التي تحقق الصحة النفسية للأستاذ وتطويرها.

.3-توفير الظروف الملائمة في المؤسسة التربوية التي تجعل الأساتذة يتمتعون بمستوى مرتفع من الصحة النفسية، وبذلك يرتفع مستوى أدائهم الوظيفي، ومن ثمة الارتقاء بالعملية التربوية نحو الأفضل، وتحسين المستوى الأكاديمي والتحصيلي للتلاميذ.

.4-الاهتمام بالتغذية الراجعة من عملية التقييم للأداء بهدف التحسين والتطوير المستمر للخدمة المقدمة وصولا للتميز في الأداء.

.5-إجراء المزيد من الدراسات المستقبليةعلى متغيرات هذه الدراسة وعلاقتها بمتغيرات أخرى في مختلف المراحل التعليمية.

الخاتمة

خاتمة:

ومايمكن استخلاصه في هذه الدراسة والتي كانت بعنوان لبصحة النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية بولاية المدية ، و التي طبقت على 60 أستاذ بأجناس مختلفة ، و كذا مدة الخبرة أقل أو تفوق 10 سنوات .أن الصحة النفسية حتى و إن كانت نتائجها ضعيفة ، كما أفرزت لنا نتائج تفسير فرضيات الدراسة ، إلا أن لها أهمية كبيرة للعامل فهي أساس الأداء الجيد و العطاء. فمن خلال هذه الدراسة ، توضح لنا مستوى الصحة النفسية لدى أساتذة التعليم الثانوي ، و كذا تبين لنا من خلال تفسير نتائجها وجود علاقة بين الصحة النفسية و الاداء الوظيفي .و بالتالي تمتع نسبة من عملها بالرضا و الإنسجام النفسي، وبالتالي قدرتهم على تحقيق الأداء بطريقة أفضل . وهذا يساعد المؤسسة التطور و الرقي نحو الأفضل .

قائمة المصادر

الكتب:

1-أحمد الكردي(بدون سنة النشر)، الأداء الفعال بمنظمات الاعمال.

2-أحمد محمد عبد الخالق (1993) .أصول الصحة النفسية .طبعة 3 ، دار المعرفة الجامعية للنشر

3-الأردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة. الإسكندرية-

4-أسامة محمد جرادات، عقلة محمد المبيضين (2001) التدريب الإيداري والموجه للأداء، الإسكندرية.

5-إسماعيل محمد السيد (2000) ، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم وحالات تطبيقية، الدار

6-أشرف محمد عبد الغني (2005) .، الصحة النفسية بين النظرية و التطبيق .ب .ط . 2 دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية مصر.

7-الداوي الشيخ (2010) ، تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة

8-العربي عطية (2012) ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

التدريب الإيداري والموجه للأداء المنظمة العربية لتنمية الإيدارية" اصدار "1 القاهرة :دار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

9- الشرقاوي، مصطفى خليل :(1983)علم الصحة النفسية، دار النهضة العربية، بيروت.

قالمة، جامعة8 ماي1945الجزائر"الطبعة2

10-حامد عبد السلام زهران (1995) الصحة النفسية و العلاج النفسي .طبعة 3 ، القاهرة، عالم الكتب.

11-حامد عبد السلام زهران(1997.) ، الصحة النفسية و العلاج النفسي .طبعة2 ، عالم الكتب، القاهرة.

12-حامد عبد السلام زهران (2005) .، الصحة النفسية و العلاج النفسي .طبعة 4 ، نشيير و توزيع عالم الكتب، القاهرة.

13-خضر، محسن :(1997) الاحتراق النفسي للمعلم العربي، مجلة المعرفة،العدد3

14-خليل محمد حسن الشماع (2007) ، نظرية المنظمة(الاصدار-)2 الأردن -دار الميسرة. دار الفكر العربي– القاهرة-.

15-خليل محمد حسن الشماع، خيضر كاظم محمود (2005) ، نظرية المنظمة الطبعة2

16-الدليم ، فهد :(2005)الطمأنينة النفسية وعلاقتها بالوحدة النفسية لدى عينة من طلبة الجامعة، مجلة العلوم التربوية والدراسات . الإسلامية، جامعة الملك سعود، المجلد18.

17-سامر جميل رضوان (2007) .، الصحة النفسية .طبعة 2 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

18-سيزلاقي وولاس(1991) ، السلوك التنظيمي والأداء الترجمة جعفر ابو قاسم احمد،

19-صالح حسن الداهري (2005) .، مبادئ الصحة النفسية .طبعة 1 ، دار وائل للنشر عمان

20-عاشور احمد الصقر (2005) .سلوك انساني في التنظيم،"الطبعة " 2 دار الفكر

21-عبد الحميد محمد الشياذلي (2001 .)، الصحة النفسية و السيكولوجيا الشخصية .طبعة 2 ، المكتبة .الجامعية الاسكندرية.

العربي، القاهرة– مصر-

22-عكاشة، محمود فتحي :(1999)الصحة النفسية، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر.

23-علي السلمي (1975) تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات– الكويت-

عمان-.

24-فاروق عبد البر (1993)، تقدير كفاية العاملين بالخدمة المدنية في علم الإدارة العامة، الفكر العربي.

25-فاروق عبد الفلية (2005) ,السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار الميسرة للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح.

26-مجدي محمد الدسوقي (1996) ، مقياس الرضا عن الحياة، كلية التربية النوعية، جامعة

27-محمد السيد الهابط (1987) .، دعائم صحة الفرد النفسية .دار النهضة العربية، بيروت.

28-محمد الصريفي (2007)إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، دار القنديل– الأردن-

29-محمد بهجت (2007) ,المنظمات واسس ادارتها، المكتب الجامعي الحديث-

30-محمد قاسم عبد الله (2008) .، مدخل الى الصحة النفسية .طبعة 2 ، دار الفكر، عمان معهد الإدارة العامة– السعودية..

31-محمد بهجت(2007) ,المنظمات واسس ادارتها، المكتب الجامعي الحديث-

- 32-محمد قاساييم عبد الله (2001) .مدخل إلى الصحة النفسية .طبعة 1 ، دار الفكر للطباعة و النشير، عمان.

- 33--مصطفى نجيب الشاوش (2005) ،إدارة الموارد البشرية" الاصدار– "1 الأردن :دار

- 34-مصطفى حجازي (2001) ,الصحة النفسية من المنظور الديناميكي التكاملي للنمو في البيت و المدرسة .المركز العربي الثقافي، طبعة1 ، الدار البيضاء – المغرب.

35-نبيل إبراهيم إسماعيل (1980) .,دراسة لبعض العوامل النفسية المرتبطة بالصحة النفسية لدى طلاب الجامعة .دار الطباعةNIA

36-وسيلة الحمداوي (2004) .إدارة الموارد البشرية-الجزائر -مديرية النشر لجامعة

2-الرسائل الجامعية:

1-العتيبي محمد عبد المحسن (2007) ، المناخ المدرسي ومعوقاته ودوره في أداء

2-السكران ناصر محمد إبراهيم (2004)، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم

3-الربيق محمد (2004)، العوامل المؤثرة على فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية،

4-عبد الله، عبد الرحمان النيمان (2003) ، الرقابة الايدارية وعلاقتها بالاداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، اكاديمية نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الأمنية، كلية الدراسات العليا .قسم العلوم الايدارية، برنامج ماجستير في العلوم الايدارية.

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

رسالة ماجستير، غير منشورة، اكاديمية نايف للعلوم الأمنية– الرياض-

المعلمين بمراحل التعليم العام، دراسة ميدانية-الرياض -رسالة ماجستير غير منشورة.

الملاحق

الرقم	الفقرات	نادرا	أحيانا	غالبا
1	أشعر أنني أؤثر إيجابيا في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي لمهنة التعليم			
2	أعامل التلاميذ بإهمال بسبب ضغوط مهنةالتعليم			
3	أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ من نومي وأعرف أن علي مواجهة يوم جديد في عملية التعليم			
4	أشعر بالحيوية والنشاط في المؤسسة			
5	أتضايق عندما يناقشني تلاميذي بموضوع ما			
6	ترهقني واجبات عملية التعليم ومهامها			
7	أصبحت قاسيا مع الناس بعد التحاقي بمهنتي في مجال التعليم.			
8	أكون سعيدا عندما أقدم خدمة للتلاميذ			
9	ان التصرفات السلبية للتلاميذ تزيد من ضغوط النفسية علي			
10	أشعر بأني أتعامل مع بعض التلاميذ وكأنهم أشياء لا بشر			
11	أفقد صبري عندما لايستجيب تلاميذي لما اطلبه منهم من واجبات			
12	بإستطاعتي فهم مشاعر التلاميذ نحو الاخرين بكل سهولة			
14	عدم وجود الوسائل التعليمية اللازمة يخلق لي صعوبات في شرح الدروس			

	لا تؤثر مشكلات التلاميذ على حالتي النفسية.				
16	يرهقني طلب الإدارة مني بإلقاء دروس خارج إختصاصي				
17	إنني مثبط العزيمة بسبب مهنة التعليم				

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
1	أشارك المدير في تخطيط أوقات العمل استعمال الزمن			
2	أتعامل بسهولة مع جميع زملائي			
3	أحيط تلاميذي بالرعاية والاهتمام داخل الفصل الدراسي			
4	تسود بيني وبين المدير علاقة ودية مبنية على الاحترام			
5	أتبادل الخبرات مع زملائي المتعلقة بالعملية التعليمية التعلمية			
6	أتقبل أفكار واقتراحات الزملاء البناءة أثناء الاجتماعات			
7	أقوم بطرد التلاميذ الذين يخطئون التصرف			
8	أتبع أساليب متعددة في التدريس لمراعاة الفروق بين التلاميذ			
9	تسود بيني وبين زملائي علاقات اجتماعية ودية			
10	أتفاعل مع تلاميذي بروح معنوية عالية			
11	أمنح تلاميذي الحرية لإبداء الآراء والاقتراحات			
12	تحتوي مدرستنا على مطعم مجهز بكل الإمكانيات			
13	أساهم في تنظيم العمل أثناء عقد الاجتماعات			
14	توفر الإدارة المدرسية كافة الظروف لأداء سير العمل			
15	موقع مدرستنا في مكان هادئ بعيدا عن الضوضاء			
16	أتشاور مع زملائي في حل المشاكل التي تتعلق بمشوارنا			
17	علاقتي مع زملائي تتميز بالنصح المتبادل			