الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس

الرقم التسلسلي : ...../2022

رقم التسجيل :171735080732

رقم التسجيل : 171735088059

موضوع المذكرة :

القلق وعلاقته بأداء العاملين لدى أعوان الحماية المدنية

–دراسة ميدانية للمديرية العامة للحماية المدنية لولاية المسيلة–

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

شعبة : علم النفس

تخصص : العمل و التنظيم

من إعداد الطالبة :

–ربعي صبرينة

–بعجي عائشة

إشراف الدكتور

– مغار عبد الوهاب

السنة الجامعية : 2022/2021

الملخص :

تهدف الدراسة الحالية الى دراسة العلاقة بين القلق و أداء العاملين لدى عوان الحماية المدنية ،والكشف عن مستوى القلق و أدائهم الوظيفي ،والتعرف على القلق و تأثيره السلبي على الأداء في المنظمة ،وبناءا عليه تم صياغة الفرضيات والتي نصت على أنه لا توجد علاقة بين القلق و أداء العاملين تبعا لمتغيري السن و الاقدمية و الحالة الاجتماعية ،ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي ،وتمثلت عينة الدراسة الحالية في أعوان الحماية المدنية و المقدر عددهم 200 عون بمديرية الحماية المدنية و التي تم اختيارها عن طريق العينة القصدية .

طبقت عليهم أداتين لقياس متغيرات الدراسة، أداة لقياس القلق وأداة لقياس الأداء بعد التأكد من صدقها وثباتها، وتمت معالجة معطيات الدراسة الحالية بالاعتماد على المتوسط الحسابي باختبار T لقياس الفروق وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، والحساب بمعامل الارتباط بيرسون RAP وبينت النتائج أنه لا توجد علاقة بين القلق وأداء العاملين، الفرض الصفري النافي لوجود علاقة بينهما.

ونوقشت نتائج الدراسة في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة واختتمت ببعض الاقتراحات.

الكلمات المفتاحية: القلق، أداء العاملين، الأداء.

Summary :

The current study aims to study the relationship between anxiety and the performance of civil protection personnel, reveal the level of anxiety and their job performance, and identify anxiety and its negative impact on performance in the organization, and accordingly hypotheses were formulated, which stated that there is no relationship between anxiety And the performance of workers according to the variables of age, seniority and social status, and to achieve the objectives of the research, the descriptive approach was relied on

Two tools were applied to them to measure the study variables, a tool for measuring anxiety and a tool for measuring performance after making sure of their validity and stability, and the data of the current study were processed by relying on the arithmetic mean by T-test to measure differences using the SPSS statistical program, and the calculation with the Pearson correlation coefficient RAP and the results showed There is no relationship between anxiety and employee performance, the null hypothesis negating the existence of a relationship between them.

The results of the study were discussed in the light of the theoretical side and previous studies, and concluded with some suggestions.

Key words: anxiety, employee performance, performance

شكر و تقدير

أشكر الله عز وجل و نحمده الذي بنعمته تتم الصالحات.

على ما من به علي من التمام و الكمال بعد التيسير و التوفيق لنجاح هذا العمل و استنادا لقوله عليه الصلاة و السلام

" لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أوليائي الكرام .

كما لا أنسى أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل وأخص بالذكر إلى جميع خريجي دفعة 2022

اهداء

احمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث الى الذي وهبني كل ما يملك حتى احقق له اماله الى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، الى الانسان الذي امتلك الإنسانية بكل قوة، الى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى.

ابي الغالي على قلبي اطال الله في عمره. الى التي وهبت فيها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعايةوكانت سندي في الشدائد،وكانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعني خطوة خطوة في عملي الى ما ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان امي اعز ملاك العين جزاها الله عين خير الجزاء في دارين.

إليهما اهدي هذا العمل المتواضع بها لكي ادخل على قلبهما شيئا من السعادة إلى اخوتي الى رفاق دربي وأحلى الأصدقاء.

كما اهدي ثمرة جهدي للدكتور مغار عبد الوهاب الذي كلما تظلمت الطريق أمامي لجأت اليه فأنارها ليوكلما دب الياس في نفسي زرع فيها الامل كما لا ننسى ان اشكر كل الأساتذة الكرام والزملاء الذين رافقوني طيلة المشوار الدراسي. والى كل من يؤمن بان بذور نجاح التغيير في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى.....

ربعي صبرينة

اهداء:

الحمد لله وكفى والصلاة و السلام على الحبيب المصطفى و أهله ومن وفى

أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا

هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة الى الوالدين الكريمين

حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي

الى كل العائلة الفاضلة التي ساندتني ولا تزال من اخوة أخوات.

الى رفيقات المشوار التي قاسمنني لحظاته رعاهم الله ووفقهم زميلاتي

للدراسة دفعة 2022/2021 الى زملائي وزميلاتي

الى كل من كان لهم أثر في حياتي ولم تسعهم ورقتي أهديكم ثمرة جهدي

بعجي عائشة

فهرس

المحتويات

العنوان	ص
ملخص الدراسة	
الشكر و العرفان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة	أ
الفصل الأول : الاطار العام للدراسة	01
• إشكالية الدراسة	02
• فرضيات الدراسة	04
• أهداف الدراسة	04
• أهمية الدراسة	05
• التعريفات الإجرائية	05
• الدراسات السابقة	06
• الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة	10
الفصل الثاني : الاطار المنهجي للدراسة	27
• منهج الدراسة	28
• الدراسة الاستطلاعية	29
• أدوات الدراسة	31
• عينة الدراسة الأساسية	31
• الأساليب الإحصائية المستعملة	36
الفصل الثالث : عرض نتائج الدراسة و مناقشتها	37
• عرض نتائج الدراسة	38
• مناقشة نتائج الدراسة	43
خاتمة	45
قائمة المراجع و المصادر	48
الملاحق	53

فهرس

الجداول

العنوان	ص
جدول (01) نتائج حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس القلق	32
جدول (02) معامل ألفا كرونباخ لمقياس القلق	33
جدول (03) نتائج حساب التجزئة النصفية لمقياس القلق	34
جدول (04) نتائج حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس أداء العاملين	34
جدول (05) نتائج حساب التجزئة النصفية لمقياس أداء العاملين	35
جدول (06) نتائج حساب ألفا كرونباخ لمقياس أداء العاملين	36
جدول (07) يمثل نتائج اختبار القلق لدى أفراد العينة	38
جدول (08) يمثل نتائج مقياس القلق لدى أفراد العينة حسب بعض المتغيرات	38
جدول (09) يمثل نتائج اختبار الأداء لدى أفراد العينة	39
جدول (10) يمثل نتائج اختبار أداء العاملين لدى أفراد العينة حسب بعض المتغيرات	10
جدول (11) يمثل العلاقة بين الأداء للعاملين وبعد القلق الانفعالي	41
جدول(12) يمثل العلاقة بين الأداء للعاملين وبعد القلق البدني	42
جدول (13) يمثل العلاقة بين الأداء للعاملين وبعد القلق المعرفي	42
جدول(14) يمثل العلاقة بين القلق والأداء للعاملين	43

قائمة

الملاحق

العنوان	ص
ملحق (01) نتائج الدراسة	54
الملحق رقم (02) استبيان الدراسة	59

مقدمة

ان نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات ،و يعتبر القلق جزءا مهما من هذه المتغيرات .

ويعد القلق أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في دراستها من حيث المسببات و الآثار باعتبار أن القلق أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة و تأثر سلبا على أداء العاملين و بالتالي على أداء المنظمة ككل .

ومن هنا لقي موضوع القلق اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على أداء الافراد في العمل و سلوكاتهم واتجاهاتهم نتيجة التأثر بالمثيرات البيئية المختلفة ، وهذه الحالة من القلق جعلت الفرد العامل في توتر و انفعال ، مما يؤثر على صحته النفسية و الجسدية وبالتالي ينعكس على أداء وظيفته .

وقد يحدث القلق الوظيفي نتيجة اقتناع الفرد العامل بأن نوعية العمل أو ظروف العمل تشكل خطرا على صحته ، كمضايقات المشرفين أو الزملاء كما يوجد ارتباط بين حدوث القلق الوظيفي و أداء العاملين .وتأتي هذه الدراسة لتحديد أثر القلق الذي يتعرض له العاملين في الحماية المدينة –المسيلة– على مستوى أدائهم و ذلك بسبب تعرضهم لحالات قد تؤثر على حالتهم الصحية ، النفسية و الفكرية ،وبالتالي ينعكس على أدائهم العملي في المنظمة .

وانطلاقا مما سبق قمنا باخضاع الجانب النظري و النزول به الى الواقع من خلال الدراسة الميدانية للقلق و غلاقته بأداء العاملين لدى عمال الحماية المدنية ،وعلى هذا الأساس قسمت الدراسة الى ثلاث فصول :

الفصل الأول : خصص للإطار العام للدراسة وتم التطرق فيه الى تحديد الإشكالية ، تحديد الفرضيات ، أهداف الدراسة ، أهمية الدراسة ، و تحديد المفاهيم الإجرائية ، الدراسات السابقة حول الموضوع و الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة .

الفصل الثاني : خصص للإطار المنهجي للدراسة و تم التطرق فيه الى منهج الدراسة ، الدراسة الاستطلاعية ، أدوات الدراسة ، عينة الدراسة الأساسية ، الأساليب الإحصائية المستعملة .

الفصل الثالث : خصص لعرض نتائج الدراسة و مناقشتها و تم التطرق الى عرض نتائج الدراسة ، مناقشة نتائج الدراسة .

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- التعريفات الإجرائية
- الدراسات السابقة
- الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة

الإشكالية :

مما لا شك فيه أن الميدان الذي يستنفذ معظم وقت الافراد هو ميدان العمل الذي يقضي فيه الفرد ساعات طويلة و هو ينجز أعمالا متطلباته و شروطها المختلفة

يعد القلق من الانفعالات الإنسانية الأساسية ، و جزء طبيعي في اليات السلوك الإنساني و مشكل من المشاكل التي تؤرق العاملين خاصة في مجالهم الوظيفي وذلك لسيطرة مشاعر الخوف على الكثير منهم لوجود فحوة بين مستوى التوقعات المرتفعة لما يمكن أن تقدمه لهم وظائفهم وما يحصلون عليه منها فعليا مما يجعلهم في النهاية يعيشون مشاعر مضطربة ،و في البداية يكونون متحفزين للعمل و الإنجاز و تحقيق أقصى ما يستطيعون (القلق الوظيفي أسد خطر من ضغط الدم ، maanneus.net).

ويتضمن القلق الوظيفي اتجاها لتعميم القلق ،كالتفكير في واجبات العمل في وقت الفراغ مما يؤدي الى الشعور بمشاعر مكدرة و غير سارة ، و قد يتسبب ذلك في زيادة القلق و تطوره فضلا عما يفرضه القلق الوظيفي من قيود على الأداء و أنشطة الحياة اليومية (المجلة المصرية للدراسات النفسية ،24 ، 82 ،149 ،235 ،2014) (القلق الوظيفي و علاقته بالاندماج في العمل لدى عينة من عمال ،د.عرافات صلاح شعبان ، المعهد العالي للعلوم الادراية ،جنكليس، البحيرة).

و نستنتج أن القلق على أنه حالة من الخوف الغامض الشديد الذي يهتلك الفرد و يسبب له الكثير من الانقباض و الضيق و الألم (القلق في المجال الرياضي ، الأستاذ مزروع السعيد قسم التربية البدنية و الرياضة).

حيث كانت له تأثيرا كثير في الحياة المهنية ،وذلك راجع لسبب ضغوطات العمل و ظروف العمل السيئة و الاجهاد و الانهاك و غيرها ،ويمكن لهذا القلق أن يكون له تداعيات على صحة الموظف جسديا أو معنويا ،كما يعتبر عاملا سلبيا في إنتاجية الموظف لمهام عمله ،وكما أكد المختصون أن الضغط و المسؤوليات التي يصعب تحملها ز ظروف العمل السيئة

و العنف اللفظي و الجسدي و تعرض الموظف للمضايقات إضافة الى الشعور بعدم الراحة من أسباب القلق المهني (القلق المهني مرض يهدد الصحة البدنية و العقلية .net) .

ويعتبر الأداء الوظيفي أحد المصطلحات الهامة التي تسعى كل منظمة لتحسينه ،فالاداء يتحقق من خلال انجاز الاعمال و الأنشطة المحددة مسبقا من طرف المنظمة باستخدام أفضل الطرق و الأساليب المتاحة (الأداء في المنظمة ،د/زرنوح امحمد ،جامعة الجلفة).

وتكمن أهمية الأداء في المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في :

- مرحلة الظهور .
- مرحلة البقاء و الاستمرارية.
- مرحلة الاستقرار.
- مرحلة السمعة و الفخر .
- مرحلة التميز.
- مرحلة الريادة.

إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يعتمد على مستوى الأداء بها (أهمية الأداء الوظيفي في تنمية المناخ النظمي في الإدارة الرياضية ،دراسة ميدانية لمديرية الشباب و الرياضة ،بونقاب ضياء الدين ،لنيل شهادة الماستر الاكاديمي ،جامعة المسيلة ،2018/2017).

لذلك وجدنا من الأهمية تسليط الضوء على حقيقة الاداء ،أهميته و محدداته و أبعاده وكذا القلق الى لها علاقة به أنواعها ومصادرها في الحماية المدنية ، ومما سبق فان مشكلة هذا البحث تتمحور حول القلق و علاقته بأداء العاملين لدى الحماية المدنية .

و يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال لتالي :

- **هل توجد علاقة بين القلق و أداء العاملين لدى عمال الحماية المدنية ؟**

التساؤلات :

- هل توجد علاقة بين القلق و أداء العاملين لدى أعوان الحماية المدنية ؟

التساؤلات الجزئية :

- هل توجد علاقة بين القلق الانفعالي و الأداء للعاملين لدى الحماية المدنية ؟
- هل توجد علاقة بين القلق المعرفي و الأداء للعاملين لدى الحماية المدنية ؟

الفرضيات :

الفرضية العامة :

- توجد علاقة بين القلق و أداء العاملين لدى الحماية المدنية .

الفرضيات الجزئية :

- توجد علاقة بين القلق الانفعالي و أداء العاملين لدى الحماية المدنية .
- توجد علاقة بين القلق البدني و أداء العاملين لدى الحماية المدنية .
- توجد علاقة بين القلق المعرفي و أداء العاملين لدى الحماية المدنية .

أهداف الدراسة :

- ✓ تهدف هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين القلق و أداء العاملين .
- ✓ تقديم معلومات حول القلق و تأثيره السلبي على الأداء في المنظمة .
- ✓ تحديد مستوى القلق الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية محل الدراسة .
- ✓ تقديم المقترحات الهادفة والتي من شأنها إثراء ما جاء به هذا البحث من موضوعه .
- ✓ تهدف الدراسة على تسليط الضوء على موضوع الأداء و مع نوع التعمق للوقوف على الأهمية البالغة لهذا البحث .
- ✓ توضيح الاطار المفاهيمي لمصطلح القلق مع استعراض مفهوم الأداء .

أهمية الدراسة :

- ✓ تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تنظر على أن القلق هو العامل الرئيسي في تشتيت أداء العاملين في المنظمة .
- ✓ تساهم هذه الدراسة في الكشف عن العوامل المعيقة للتطور و تتسبب في ضعف أداء المورد البشري في مديرية الحماية المدنية .
- ✓ تجاهل موضوع القلق ينجر عنه نتائج وخيمة تنعكس على العامل و من ثم المنظمة .
- ✓ الدور الذي يلعبه القلق في دفع الهامل لتراجع و عدم تطوير أدائه .

تحديد المفاهيم اجرائيا :

ان تحديد المفاهيم اجرائيا للدراسة ضرورية لأنها تساعد الباحث على حصر جوانبه و قد تم وضع مفاهيم لأهم المصطلحات المستخدمة في الدراسة الحالية و من أهمها :

القلق : هو إحساس بالتخوف من المجهول و من المواقف التي لا تكون فيها على استعداد لمواجهة الخطر و التأكد من النتائج المتوقع حدوثها .

القلق الوظيفي: زيادة القلق و يعبر عن حالة من التوتر و الشعور بعدم الأمان الوظيفي نتيجة توقع الاسوء في مستقبله الوظيفي.

الأداء: هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له ، حيث يحدث هذا السلوك بكفاءة و فعالية ، يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة .

أداء العاملين: يعرف على أنه الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من الموارد البشرية و تطويرها و تحفيزها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة و الفعالية .

الدراسات السابقة :

➢ الدراسات الخاصة بالقلق :

- دراسة أياد ناصر حسين كاظم العزاوي (2006) بعنوان :" القلق المتعدد الأبعاد وعلاقتها بدقة أداء بعض المهارات الأساسية لدى لاعبي الكرة الطائرة" ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القلق المتعدد الأبعاد (البعد المعرفي – البعد البدني – بعد سرعة وسهولة الانفعال) لدى لاعبي أندية الدرجة الأولى بالكرة الطائرة لمنطقة الفرات الأوسط، والتعرف على دقة أداء بعض المهارات الأساسية بالكرة الطائرة لدى لاعبي أندية الدرجة الأولى بالكرة الطائرة، كما اعتمد الباحث على المنهج الوصفي بأسلوب العلاقات الارتباطية، وأجريت الدراسة على عينة متكونة من (74) لاعبا يمثلون أندية الدرجة الأولى للكرة الطائرة بمنطقة الفرات، وتوصل الباحث إلى تأكيد وجود علاقة معنوية بين القلق المتعدد الأبعاد (البعد المعرفي – البعد البدني – بعد سرعة وسهولة الانفعال) ودقة أداء مهارة الإرسال من الأعلى (تنس)، ووجود علاقة معنوية بين القلق المتعدد الأبعاد (البعد المعرفي – البعد البدني – بعد سرعة وسهولة الانفعال) و دقة أداء مهارة استقبال الإرسال بالذراعين (من الأسفل).
- دراسة سعاد خيري كاظم، صبيحة سلطان محمد (2010) بعنوان: "القلق المتعدد الأبعاد وعلاقته بأداء حركة القفز المتكورة داخلا على جهاز حصان القفز في الجمناستك"، هدفت الدراسة إلى التعرف على القلق المتعدد الأبعاد لدى الطالبات في الجمناستك وكذا التعرف على علاقة القلق المتعدد الأبعاد بأداء حركة القفز المتكورة داخل على جهاز حصان القفز لدى الطالبات في الجمناستك، حيث استخدام الباحث المنهج الوصفي بأسلوب العلاقات الارتباطية الملائمة طبيعة المشكلة، وقد أجريت الدراسة على عينة متكونة من (74) لاعبا إذ تم اختيارها بالطريقة العشوائية ، كما أسفرت نتائج الدراسة على وجود ارتباط معنوي بين القلق المتعدد الأبعاد وأداء مهارة القفز المتكورة داخلا على جهاز حصان القفز في الجمباز.

- دراسة رمزي رسمي جابر (2012):" بعنوان :"القلق المتعدد الأبعاد لدى لاعبي كرة القدم في فلسطين" ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى القلق المتعدد الأبعاد لدى لاعبي كرة القدم في فلسطين كما هدفت أيضا إلى معرفة الفروق في القلق المتعدد الأبعاد لدى لاعبي كرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغيري الدرجة ومركز اللعب، و استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب المسح، كما أن الدراسة أجريت على عينة عشوائية متكونة من (280) لاعبا، وكانت من أهم نتائجه أن مستوى القلق المتعدد الأبعاد لدى لاعبي كرة القدم في فلسطين جاء منخفضا.
- دراسة مصطفى أحمد أحمد العجاتي (2012) بعنوان: "الثقة بالنفس والقلق المتعدد الأبعاد لدى ناشئ وناشئات كرة السلة"، حيث هدفت الدراسة إلى عدة أهداف كان أهمها التعرف على القلق المتعدد الأبعاد لدى ناشئ وناشئات كرة السلة وكذا التعرف على العلاقة بين الثقة بالنفس (كسمة/ كحالة) وأبعاد مقياس القلق المتعدد الأبعاد لدى ناشئ وناشئات كرة السلة، كما اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي وأجراها على عينة متكونة من (50) ناشئا وناشئة محتارة بالطريقة العشوائية، وفي الأخير توصل الباحث إلى مجموعة نتائج هي وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الثقة بالنفس (كسمة/ كحالة) و أبعاد القلق، وكذا اختلاف المستوى في مقياس القلق المتعدد الأبعاد تبعا النوع الجنس.

➢ **الدراسة الخاصة بالأداء :**

- دراسة رضا 2003 : بعنوان "الابداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي" ، دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الابداع الإداري لدى العاملين ، و كذلك التعرف على مدى استخدام الإدارة للأساليب الإدارية التي تحقق مفهوم الابداع الإداري و تعززه .

وأظهرت نتائج الدراسة ، أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة يعتمدون على قدراتهم التحليلية و المعلومات المتاحة لديهم في الكشف على المخالفات ، أن العاملين لديهم الرغبة في اتباع التعليمات و عمل ما يتوقع منهم فعله ، و يحرص العاملون على تقديم الاقتراحات و الأفكار الجديدة كل في مجال عمله ، و يتمتع العاملون برؤية شاملة و صحيحة لحل مشكلات العمل

، و أوضحت الدراسة أن العاملين لديهم القدرة على انجاز الاعمال في حينها ، مع المواظبة على أوقات العمل الرسمية ولديهم القدرة على تحمل المسؤولية.

النظرية الحديثة للقلق (القلق المتعدد الأبعاد) :

شهدت الخمسينات من هذا القرن محاولات عديدة من الباحثين لقياس القلق و كانت الصفة الغالبة لهذا النوع من المقاييس ، هي مقياس القلق العام و لم تصلح هذه المقاييس العامة للتوصل الى تنبؤات مفيدة في مجال السلوك الإنساني ، لذا بدأت المحاولات المبكرة لقياس القلق على أساس أنه ظاهرة نفسية ، متعدد الابعاد خلال الستينات من هذا القرن عندما قام "سيلر جر" 1966م اطار نظريا يتضمن لا تفرقة بين حالات القلق المؤقت و سمات القلق الدائمة ، حيث ساعد ذلك فيما بعد كل من "سيلر جر" و زملائه في 1980م على تطوير حالة و سمة القلق .

كذلك ظهرت العديد من المحاولات الجادة من قبل بعض الباحثين التي هدفت الى التأكيد على أهمية مقاييس القلق الموقفي النوعي ، باعتبار أنها تساعد في التنبؤ بالسلوك على نحو أفضل من مقاييس القلق العام ، و من ذلك محاولة "مارتنز" لقياس سمات القلق هذا في ضوء تزايد الاهتمام بالنظرية النوعية للقلق ، يشير "أندلر" الى وجود ابعاد متعدد تميز كلا من سمة و حالة القلق ، ويرى أن هناك خمسة أبعاد يشملها قلق السمة هي : تهديد الذات ، الخطر البدني ، الغموض ، اللاشعور و تهديد التقييم الاجتماعي ، كما أن بحوث كل من "سارسون 1985م" و "وين 1981م" تعد وجود مكونين اساسين لحالة القلق هو : القلق المعرفي ، الاستشارة الانفعالية ، كذلك توصل كل من "شوارتز 1986م" و "يوركوفيك" الى مكونين متشابهين لحالة القلق هما : القلق المعرفي ، القلق الجسمي (بكيل حسين ناصر الصوفي ، 2009 ،ص80).

شرح الابعاد الثلاثة لنظرية القلق المتعدد الابعاد :

1. **البعد المعرفي :**

يوضح وليامز أن المجال المعرفي هو أول مجموعة من الصفات و السمات التي تؤصل المعرفة وتعمقها ، والتي تأخذ شكل المهارات المتعددة و الأبعاد التي تعتمد على التفكير من أجل تسجيل الفرد للمعلومات و استرجاعها و معالجتها (أيمن أنور الخوالي ، 1982 م ،ص134).

2. **البعد البدني :**

و يعرفه محمد حن العلاوي بأنه ادراك الاستشارة الفيزيولوجية ، و يتضمن الأعراض العصبية و التوتر ، و متاعب المعدة ، وهناك بعض الاعراض تظهر في البعد البدني ، مثل : برودة اليدين ، سرعة التنفس ، الشعور بالعجر ، و التعب و المرض وهذه الاعراض تؤدي الى عدم التركيز ، و يرتبط القلق البدني بالاحساس بالارهاق ، لذى ترى العامل أثناء الأداء عليه قصور في تأدية المهارات .

3. **سرعة و سهولة الانفعال (الانفعالية) :**

الانفعال هو خبرة داخلية له جانب ذاتي يتمثل في إحساس الفرد الداخلي بانفعالاته الخاصة مثل : الفرح أو الحزن أو الاضطرابات النفسية و النرفزة ، و قد تتغذي المشاعر الذاتية بجانب سلوكي واضح يشير الى الحركات التعبيرية كتعبيرات الوجه ، أو التعبيرات العضوية المصاحبة له ، مثل : سرعة الغضب ، ارتفاع الصوت (اياد ناصر حسن كاظم الصوفي ، 2006م ، ص26).

الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة :

I. الأداء

أولا : مفهوم الأداء

تعريف مفهوم أداء العاملين لغة واصطلاحا:

- **المعنى اللغوي** : من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدي ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء وأدى الأمانة، وأدى الشيء قام به (ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ،د س، ص 26)
- **المعنى الاصطلاحي** : اختلفت و تعددت تعريفات مفهوم الأداء نذكر منها :

✓ هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام و الذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد (محمد سعيد انور سلطان,2003,ص210).

✓ ولقد عرفه صقر عاشور : على أنه " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء (أحمد صقر عاشور، ، 2005 ، ص ص:25، 26).

✓ الأداء هو القيام بالمهام, أو إنجاز الواجبات, أو هو إتمام الأعمال فإذا ما عرفنا أن لكل وحدة إدارية مهمة محددة, واختصاصا معينا, و أنها إنما تعمل في إطار سياسة محددة, و خطة مقررة لتحقيق هدف معروف, كان الأداء يعني تلك المهمة, و ممارسة ذلك الإختصاص في إطار السياسة المقررة, تحقيقا للأهداف و الخطط المحددة (ثناء إبراهيم، موسى فرحات ، 2000 ، ص 40).

✓ ويشير الأداء أيضا على أنه درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد, وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (راوية حسن، 2003، ص 80).

✓ يعبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قياسه لعمله من حيث الكمية وجودة العمل المقدم من طرفه، والأداء هو الجهد المبذول الذي يبذله كل عامل في المؤسسة. (حمداوي وسيلة، 2004، ص168).

- ✓ كما يعرف أداء العاملين بأنه الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من الموارد البشرية، وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية.
- ✓ إن إدارة الموارد البشرية تمثل نظاما لإدارة العنصر البشري باعتباره أهم العوامل المؤثرة في تحقيق تكيف المنظمة مع المتغيرات السائدة في بيئة أعمالها، ومن ثم قدرتها على تحقيق أهدافها المحددة (أنس عبد الباسط عباس، 2011 ص، ص 22 ، 23).

ثانيا : عناصر أداء العاملين

هناك عناصر أساسية للأداء بدونها لا يمكن وجود أداء فعال في المنظمة أهمها:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز .
- **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسئولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين (الحسيني، أحمد بن عبد الله ، 1994 ص 72).

وهناك من الباحثين من يقسم عناصر الأداء، الى ما يلي:

- **كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف .
- **متطلبات العمل:** وتشمل المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال، أو وظيفة من الوظائف .
- **بيئة التنظيم:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف، وهي: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي، والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية فهي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال مثل: العوامل الاقتصادية

والاجتماعية والتقنية والحضارية والسياسية والقانونية(درة، عبد الباري. والصباغ، زهير 2008، ص, 305).

ثالثا : محددات الأداء ومكوناته

1. محددات أداء العاملين

إن الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد و التي تبدأ بالقدرات، و إدراك الدور و المهام و يعني هذا أن الأداء هو موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من:

- **الجهد المبذول:** يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته و ذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.
- **القدرات:** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.
- **إدراك الدور:** و يعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و الشعور بأهميته في أدائه(الراوية حسن، 2003., ص :210).

2. مكونات أداء العاملين

نظرا لارتباط مفهوم الأداء بفعالية وكفاءة ومدى النجاح في تحقيق الأهداف المحددة :

- **الكفاءة :** يقصد بها العمل بأية صورة دون وجود فاقد في الموارد، سواء كانت هذه الموارد بشرية، مادية، مالية، معلوماتية، لذلك فالإدارة الناجحة هي التي تتجنب المواقف التي تؤدي إلى ضياع موارد المؤسسة بمختلف أنواعها.
- فالمدير الكفء هو الذي يوظف ويستثمر موارد مؤسسته بسياسة الحزم والحكمة في التعامل، حيث تشترط الرشادة في الإنفاق والتسيير، وابتكار خطط عمل تجعل العاملين موزعين بشكل مناسب ليتقن كل عامل عمله وبالتالي ينجح في تطوير المؤسسة (عبد الكريم أبو مصطفى ، 2001، ص: 11).
- **الفعالية:** تشير الفعالية إلى مدى تحقيق الأهداف المرغوبة من استخدام الموارد وإدارتها بشكل جيد، ومن أمثلة هذه الأهداف نجد تحقيق أقصى ربح، التوسع في الأسواق، رضا العاملين (أحمد ماهر ، 2004/2003ص:22).

- **الإنتاجية:** يشير هذا المصطلح إلى قدرة المشروع على تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف المطلوبة باستخدام أقل موارد ممكنة، فالمشروع الذي يحقق أهدافه هو المشروع فعال، المشروع الذي يستخدم أقل موارد ممكنة هو مشروع كفء، وإذا تحقق الاثنين معا (الفعالية والكفاءة) فإن المشروع منتج (حمد ماهر، بدون سنة نشر، ص:94).
- **الأهداف:** وهي حالات نهائية تسعى المؤسسة لتحقيقها، يجب أن تتضمن الخطة الناضجة قائمة من أهداف تسعى المؤسسة لتحقيقها، قد تكون هذه الأهداف إستراتيجية، تشمل تحديد الخصائص الإستراتيجية التي ستسعى المؤسسة لأن تكونها، تتعلق بتنفيذ الإستراتيجية أو أداء العمل اليومي للمؤسسة (سعاد نايف برنوطي ، 2000،ص:244).

رابعا : أبعاد ومعايير أداء العاملين

1. أبعاد أداء العاملين:

نعني بأداء الفرد للعمل هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي: الجهد المبذول . كمية الجهد . نمط الأداء (محمد سعيد أنور سلطان ،2003، ص 219).

- **كمية الجهد المبذول :** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.
- **الجهد المبذول :** فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.
- **نمط الأداء :** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة (محمد سعيد أنور سلطان ، مرجع سابق ، ص 220).

2. معايير أداء العاملين :

يتم التعبير عن هذه المعايير في صورة أهداف محددة مثل أهداف تسويقية، أهداف ربحية، والأهداف قد يعبر عنها بصورة عامة في المستويات الإدارية العليا ولكن الأهداف تتبلور بصياغة أكثر تحديدا للمستويات الإدارية الدنيا (المستويات التشغيلية) (أبو الحسن، علي أحمد ، 1996 ، ص 203).

معايير الأداء يجب أن تشمل العناصر الأربعة التالية:

- **الجودة (الكيفية)** : وهي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتفاق ومدى جودة المنتج سواء كان سلعة أو خدمة وذلك تنفيذا للمسؤولية الوظيفية.
- **الكمية (العدد)** : غالبا ما يكون الإنفاق على كمية المنتج عنصرا دافعا لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات في مدخلات عملية الإنتاج نفسها .
- **الوقت (الزمن)**: وهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، ويمكن أن يكون ذلك محددا لمدة وفترة التنفيذ في نفس الوقت أو إحداهما، ويضمن ذلك المحافظة على عملية السعي من أجل الوصول إلى النتائج، ويراعى في قضاء الوقت المناسب للتنفيذ دائما الحد الأدنى لمتطلبات الأداء من حيث :
    - كم الإنتاج المطلوب.
    - عدد العاملين المشاركين في نفس الوظيفة.
    - أهداف المنظمة الإنتاجية .
    - مستوى الجودة المطلوب .
    - حداثة أو خبرة الفرد .
    - التدريب الذي حصل عليه .
- **الإجراءات العملية** : وهي عبارة عن بيان توقعي للخطوات أو الإجراءات الضرورية المعينة الواجب إتباعها لتنفيذ المسؤولية الوظيفية المطلوبة (هلال، محمد عبد الغني حسن, 1996, ص 99-102)

خامسا : العوامل المؤثرة في أداء العاملين

هناك بعض العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الأفراد لكنها تكون خارج نطاق سيطرته وعلى الرغم من بعض العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لأنها حقيقة موجودة بالفعل، ومن الأسباب والعوائق التي تعتبر أكبر انتشارا وشيوعا تتمثل فيما يلي:

- **السياسات والممارسات التنظيمية:**
  - عدم كفاءة التعيين في الوظائف .
  - عدم كفاءة التدريب على الوظائف .
  - التساهل الشديد في تنفيذ السياسات وتحديد معايير الأداء .
  - انخفاض كفاءة نظم الاتصال.
  - عدم وضوح العلاقات الوظيفية .
  - عدم كفاءة الإدارة .
  - ضعف اهتمامات وحاجات الموظفين.
- **المشكلات الشخصية:**
  - المشكلات الزوجية والمالية
  - اضطرابات معنوية مثل الإحباط والخوف والقلق والتردد .
  - الصراع بين متطلبات العمل والمتطلبات الأسرية والعائلية .
  - القيود الطبيعية مثل عدم المقدرة واعتلال الصحة وغيرها.
  - ضعف أخلاقيات العمل والمشكلات العائلية الأخرى .
  - انخفاض المجهود وعدم النضج وقصور التفكير.
- **العوامل المرتبطة بالوظيفة :**
  - عدم وضوح متطلبات تغيير العمل.
  - التعبير المستمر في الأعمال والوظائف الوظيفة تتيح فرص التقدم والتطور الوظيفي(سيد محمد جاب الرب، 2008 ،ص 553).
  - الصراع بين الإدارة والموظفين.
  - عدم أمان ظروف.
  - العمل.

- عدم توافر أو عدم ملائمة التجهيزات والموارد الخام ومستلزمات العمل.
- عدم القدرة على أداء الوظيفة وقصور المهارات الفنية.

- **العوامل الخارجية والتي تتعلق بالمحيط الفيزيقي (البيئة):**

- قصور أو زيادة حدة المنافسة .
- القيود القانونية .
- الصراع بين المعايير الأخلاقية ومتطلبات الوظيفة .
- الصراع بين الإدارة والنقابات العمالية .

كما نجد أن هناك تصارع المتطلبات على وقت الفرد إضافة إلى عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتراكمات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة كنقص التعاون مع الآخرين ونمط الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء، وترتيب الآلات حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء ومثال على ذلك نجد أن أي عطل في آلة أو جهاز يمكن بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل ونفس الشيء بالنسبة للإشراف السيئ حيث يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود.

فمن أهم مسؤوليات الإدارة:

- توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين
- توفير شروط مدعمة تقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.

II. القلق

أولا : مفهوم القلق (Anxiety)

هناك الكثير من التعاريف والمفاهيم التي حاولت في مجملها أن تفسر وتحدد معنى القلق ومن بين أهم التعريفات التي يتم التطرق إليها:

- ✓ هو حالة انفعالية نفسية يتداخل فيها الخوف و مشاعر الرهبة، والحذر، والرعب، والتحفز موجهة نحو المستقبل أو الظروف المحيطة، ويعتبر القلق من المشاعر الطبيعية العامة التي يمر بها كل إنسان. (وليد سرحان وأخرون، 2008، ص11).
- ✓ هو حالة انفعالية مركبة غير سارة تمثل مزيجا من مشاعر الخوف المستمر و الفزع، والانقباض نتيجة توقع شر وشيك، أو الإحساس بالخطر والتهديد من شيء ما غامض يعجز المرء عن تبيينه أو تحديده على نحو موضوعي. (صبرة محمد علي، أشرف عبد الغني شربث، 2004، ص 88).
- ✓ هو من الألم النفسي تعمل كإشارة إلى الأنا من أن هناك خطر على وشك الوقوع. (قاسم حسين صالح، 2008، ص 56).
- ✓ يشير مصطلح القلق في المعاجم العربية إلى حالة الانزعاج والحركة المضطربة، كما يعرف في معجم اكسفورد (Oxford) على أنه إحساس مزعج في العقل نشأ من الخوف وعدم التأكد من المستقبل."
- ✓ كما يعرف في معجم وبستر (Webster1991) على أنه" إحساس غير عادي وقاهر من الخوف والخشية وهو دائما يتصف بعلامات فيسيولوجية مثل التعرق والتوتر وازدياد ضربات القلب وذلك بسبب الشك بشأن حقيقة التهديد، وبسبب شك الإنسان بنفسه حول قدرته على التعامل مع التهديد بنجاح. (عديلة حسن طاهر تونسي، 2002، ص 22).
- ✓ "القلق هو حالة من التوتر الشامل والمستمر لتوقع تهديد خطر فعلي أو رمزي قد يحدث ويصحبه خوف غامض وأعراض نفسية وجسمية فتصبح هي نفسها اضطرابا نفسيا أساسيا وهذا ما يعرف باسم عصاب القلق، أو القلق العصابي أو استجابة القلق." (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2001، ص 112).

- ✓ "ويعرف بأنه مجموعة من النوبات المزمنة التي لا تتصل بموضوع معروف وقد تترافق هذه النوبات بأعراض فيزيولوجية لخفقان القلب والشعور بالألم في منطقة القلب والشعور بضيق التنفس والاختناق." (راضي الوقفي، 1998، ص 222).
- ✓ "وهو انفعال مركب من الخوف وتوقع الخطر والعقاب بعبارة أخرى فهو الخوف من الخطر المحصل غير المؤكد الوقوع فيه، كخوف من نتيجة الامتحان أو الخوف المريض من الموت...الخ. وقد يكون بمثابة الخوف من الانفعال المؤلم الذي تشعر به حين لا نستطيع أن نفعل شيئا أمام موقف مخيف يهددنا بالخطر." (عبد الرحمان الوافي، 1993، ص 251).
- ✓ ويعرف كذلك بأنه الشعور بعدم الارتياح والاستقرار الذهني والفزع الغامض والتوتر الزائد وهو كثير الحدوث في حياتنا اليومية." انتصار يونس، 1993، ص391).
- ✓ والقلق هو :"حالة من عدم الارتياح والاضطراب المتعلق بحوادث المستقبل، وفي عمر سنتين إلى ست سنوات عندما يفكر الطفل بخطر حقيقي أو متخيل حيث تتضمن أعراض القلق والتهيج والبكاء وسرعة الحركة والتفكير الوسواسي والغثيان والأرق وفقدان الشهية."(عصام نور، 2006، ص 42).
- ✓ ويعرف أيضا: "بأنه القاسم المشترك الأعظم في الاضطرابات النفسية، والقلق هو الحالة التي يشعر بها الفرد إذا تهدد أمنه أو تعترض للخطر أو لقي إهانة أو وجد نفسه في موقف صراعي حاد." (صبرة محمد علي، أشرف عبد الغني شربت، 2004، ص 8).
- ✓ وعلى المستوى الاصطلاحي ترتبط التعاريف في الغالب بالأطر النظرية التي ينتمي إليها المعرفيون، وعلى هذا الأساس فانه لا يمكن القول بأن هناك تعريف شامل لمصطلح القلق يمكن أن يعكس كل هذه التوجهات، فعلى سبيل المثال يعرف فرويد القلق على أنه: « شعور غامض غير سار بالتوقع و الخوف والتوتر مصحوب عادة ببعض الإحساسات الجسيمة، ويأتي في نوبات تتكرر لدى نفس الفرد».
- ✓ في حين ينظر السلوكيون ومنهم دور كيني على أنه :« تعميم الاستجابات كالخوف الحادثة كنتيجة لمواقف أو أحداث مهما وعلى خلاف ذلك ينظر إليه المعرفيون على أنه نتاج لخلل فكري، حيث يعرفه بيك (Beek) على أنه: "انفعال يرتبط بتوقع لخطر محتمل". عديلة حسن طاهر تونسي، 2002، ص 22).

ومن خلال التعاريف السابقة : يمكن تعريف القلق على أنه حالة داخلية نفسية أو حالة تنشأ من الخوف من المجهول، بمعني أن القلق هو عبارة عن استجابات تشتمل على جوانب خارجية وداخلية مع تغييرات فسيولوجية.

ثانيا : أنواع القلق

ويصنف القلق إلى:

- **القلق الموضوعي العادي:** ويطلق عليه اسم القلق الواقعي أو القلق السوي ، ويحدث هذا في مواقع التوقع أو الخوف من فقدان الشيء مثل القلق المتعلق بالنجاح في عمل جديد. (حامد عبد السلام زهران، ص 485).
- **القلق العصابي المرضي:** ويكون مصدره داخل الفرد نفسه لكنه لا يعرف أصلا أو يجد له مبررا وموضوعيا أو سببا صريحا فهو خوف أسبابه مكبوتة لا شعوريا إنه قلق هائم طليق غامض. (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2011، ص 113).

"ويأخذ هذا القلق تربص الفرص لكي يتعلق بأية فكرة أو أي شيء خارجي أي هذا القلق عادة إلى الإسقاط على أشياء خارجية." (سيجموند فرويد، 1989، ص13).

ويتمثل القلق العصابي في النزاعات غير مرغوبة والذكريات والأفكار المؤلمة التي كبتها الفرد في حاجة لا شعوره لعدم قبولها اجتماعيا لأنها تعوق إشباع الحاجة إلى الانتماء والتي يؤدي ظهورها إلى تعرضه للعقاب." (انتصار يونس، 1993، ص 391).

وهو كذلك خوف مزمن بدون مبرر موضوعي مع وجود أعراض نفسية وجسمية متنوعة دافعة إلى حد كبير، ومن ثم فإنه يعتبر قلقا مرضيا." (أحمد خيري حافظ، مجدي حسن محمود، 1989، ص ص 40 -45).

والقلق العصابي نوعين وهي:

1 -القلق الهائم الطليق: وهو الخوف من الحيوانات أو من الأماكن المرتفعة أو المغلقة أو الماء وهي مخاوف تبدو غير معقولة ولا يستطيع المريض لأن يفسر معناها، وهي بالرغم من شعور المريض بغرابتها إلا أنه لا يستطيع التخلص منها ." (سيجموند فرويد، 1989، ص13).

2 - قلق الهستيريا: يبدو القلق واضحا أحيانا وفي بعض الأحيان يبدو غير واضح ومنه لا نستطيع عادة أن نجد مناسبة أو خطر معينا يبرر ظهور نوبات القلق في الهستيريا، ويرى

فرويد أن الأعراض الهستيرية مثل الرعشة والإغماء واضطراب خفقان القلب أنها تحل محل القلق. (صبرة محمد علي، أشرف عبد الغني شربت، 2004، ص 102).

- **القلق الخلقي الذاتي:** هذا النوع من القلق ينشأ نتيجة تحذير أو لوم الأنا الأعلى للفرد عندما يقترف أو يفكر في الإتيان بسلوك يتعارض مع المعايير والقيم التي يمثلها جهاز الأنا الأعلى يتمثل في مشاعر الخزي والإثم والخجل والاشمئزاز، ويصل هذا القلق إلى درجته القصوى في بعض أنواع الأعصبة كعصاب الوسواس القهري." (صبرة محمد علي، أشرف عبد الغني شربت، 2004، ص 102).

القلق وهو صراع داخل النفس وليس صراعا من الشخص العالم الخارجي." (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2001، ص 112).

وهناك من العلماء من قسم القلق إلى:

- **حالة القلق:** وتشير إلى خبرة وقتية متغيرة ومرحلية متعلقة بشعور الفرد بأنه مضطرب.
- **سمة القلق:** تشير إلى ميل أو تهيؤ أو سمة ثابتة نسبيا في الشخصية. (كاميليا عبد الفتاح، 1993، ص 8).
- بالإضافة إلى هذه الأنواع نجد **القلق العام** والذي لا يرتبط بأي موضوع محدد كما نجد قلقا عاما وكذلك نجد القلق الثانوي كعرض من أعراض الاضطرابات النفسية الأخرى حيث يعتبر عرضا مشتركا في جميع الأمراض النفسية.

ثالثا : أسباب القلق

اختلف علماء النفس في تفسير أسباب القلق تبعا لخلفياتهم النظرية فهناك من يركز على القلق كعصاب ناتج عن الخبرات المكبوتة، وهذا ما نجده لدى المنظرين في المدرسة التحليلية بينما يركز السلوكيون على عملية التعلم وتعميمه، أما الإنسانيون فيرون أن عدم تحقيق الذات من أهم أسباب القلق، من جانب أخر أشارت نتائج البحوث إلى أن الأسباب وان كانت موضوعية ومثيرات داخلية فإنها تختلف، إلا أن النظرة الشمولية توجب الأخذ في الاعتبار جميع الأسباب المحتملة.

وفيما يلي تلخيص لأهم أسباب القلق بصفة عامة:

- **العوامل الوراثية:** تعد الوراثة من أهم الأسباب التي تؤدي إلى القلق، حيث تؤكد بعض الأبحاث الحديثة أثر العوامل الوراثية في ظهور القلق، حيث يرى القائلون بالأسباب البيولوجية للقلق أن التكوين الجيني الموروث لبعض الأشخاص يهيئهم أو يخلق فيهم الاستعداد المسبق الاضطراب القلق ويستدلون بهذا الرأي من خلال الأبحاث التي أجريت على التوائم حيث نبين أن التشابه في الجهاز العصبي اللاإرادي والاستجابة للمنبهات الخارجية والداخلية بصورة متشابهة يؤدي إلى أعراض القلق لدى التوأمين، كما أظهرت دراسة الأسر أن 15% من أبناء وأخوة مرضى القلق يعانون من نفس المرض وقد وجد أن نسبة الشبه في التوأم المتشابهة تصل إلى 50% وأن 65% يعانون من بعض سمات القلق، وقد اختلفت هذه النسب عنه بين التوائم غير المتماثلة كما أن سمات القلق ظهرت في 14% من الحالات وقد يكون ذلك مؤشرا أن الوراثة تلعب دورا كبيرا في الاستعداد للإصابة بالقلق. (عبد اللطيف حسين فرج، 2008، ص 151).

وعلى هذا يستنتج القائلون بهذا التوجه بأن القلق يتطور نتيجة استعداد فيزيولوجي كامن للتصرف بقلق في عدد كبير من المواقف ويكون هذا الاستعداد ناتج جزئيا عن وراثة جملة عصبية ذاتية شديدة الحساسية للضغط والتوتر.

وقد انتهت الدراسات في هذا المجال إلا أن زيادة نشاط النربينفرين في بعض الأجزاء من الدماغ ترتبط باضطراب الهلع بينما ترتبط السيروتونين باضطراب الوسواس والأفعال القهرية. (راضي الوقفي، 1998، ص ص 623 -624).

- **العوامل النفسية:** تؤدي بعض الخصائص النفسية إلى ظهور القلق وتتمثل في الاستعداد النفسي والضعف النفسي العام، والشعور بالتهديد الداخلي أو الخارجي الذي تفرضه بعض الظروف البيئية بالنسبة لمكانة الفرد وأهدافه والتوتر النفسي والأزمات والمتاعب أو الخسائر المفاجئة والصدمات النفسية والشعور بالذنب والعجز والنقص.(حامد عبد السلام زهران، ص485) .

وكذلك الخوف من العقاب وتوقعه وتعود الكبت بدلا من التقدير الواعي لظروف الحياة، وعدم تقبل مد الحياة وجزرها، كما يؤدي فشل الكبت إلى القلق وذلك بسبب طبيعة التهديد الخارجي

الذي يواجه الفرد أو لطبيعة الضغوط الداخلية التي تسببها رغبات الفرد الملحة. (عبد اللطيف حسين فرج، 2008، ص 152).

كما أن الإحباط والصراع فالتوتر والقلق يعدان محصلة طبيعية لفشل الشخص سواء في إرضائه لرغباته ودوافعه وطموحاته أم في فض المواقف الصراعية." (صبرة محمد علي، أشرف عبد الغني شربت، 2004، ص95).

كما يرى راضي الوقفي، 1998، ص423). أن القلق يرجع إلى الخبرات الطفولية المكبوتة والصراعات النفسية التي لا يحلها الفرد حلا ناجحا وقد أفاض معظم المحللين النفسيين في اثر هذه الصراعات فالاندفاعات والأفكار غير المقبولة تكون عادة من طبيعة جنسية أو عدوانية يمكن أن تهدد الأنا وتصل إلى اللاشعور المفعم بالمكبوتات وتقوم الآليات الدفاعية بحماية الذات من هذه التهديدات لكن على حساب خلق حالة من القلق لدى الفرد.

وينشأ القلق من عجز الفرد عن حل صراعه بالطريق المباشر أو بواسطة إحدى وسائل التعويض، وما أعراض الاضطراب النفسي إلا تعبير عن القلق غير محتمل وفي نفس الوقت وسيلة للتخلص منه. (انتصار يونس، 1993، ص 392).

- **العوامل الفسيولوجية:** إن ارتباط القلق أحيانا ببعض العوامل البنائية والفسيولوجية ومن ذلك عدم نضج الجهاز العصبي في الطفولة، وكذلك ضمور هذا الجهاز في الشيخوخة، وما يتبع ذلك من خلل في الوظائف الفسيولوجية والنفسية ويمثل القلق واحد من أهم الاضطرابات النفسية المحتملة كنتائج للاضطرابات الوظيفية. (عديلة حسن طاهر تونسي، 2002، ص38).
- **العوامل الاجتماعية:** تعتب العوامل الاجتماعية وفقا لغالبية نظريات علم النفس المثير الأساسي للقلق إذا تؤكد أهمية هذه العوامل كعوامل أساسية لإحداث القلق ولاشك أن حصر هذه الأسباب أمر مستحيل، وذلك لتعددها وتشعب جوانب الحياة المقلقة خاصة في عصر اتسم بالقلق، وتشمل هذه العوامل مختلف الضغوط كالأزمات الحياتية، المشبعة بعوامل الخوف الحرمان والوحدة وعدم الأمن، واضطراب الجو الأسري، وتفكك الأسرة وأساليب المعاملة الوالدية القاصية وتوفر النماذج، والفشل في الحياة ومن ذلك الفشل الدراسي والمهني والزوجي .(عبد اللطيف حسين فرج، 2008، ص152).

إضافة إلى ما سبق هناك عوامل اجتماعية أخرى تتمثل في:

- ✓ مواقف في الحياة الضاغطة ويمثلها الضغط الحضاري والثقافي والبيئي الذي يؤثر سلبا في شخصية الفرد. (عبد الرحمان الوافي، 1993، ص 252).
- ✓ مشكلات الطفولة والمراهقة والشيخوخة والطرق الخاطئة في التنشئة الاجتماعية مثل القسوة والتسلط والحماية الزائدة وغيرها، واضطراب العلاقات الشخصية مع الآخرين. (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2001، ص 116).
- ✓ عجز الفرد في تحقيق ذاته الذي يتمثل في استخدام مواهبه ومهاراته في الوصول إلى أهدافه وا بشباع رغباته، وشعوره بالدونية والفراغ النفسي الأمر الذي يعرضه القلق الشديد .
- ✓ دور الأسرة في تعليم الفرد أسلوبا معينا في التفاعل مع الآخرين فمثلا الحرمان العاطفي ورفض الطفل يؤدي إلى عجزه عن وزن وتقدير الآخرين واختلال علاقاته الاجتماعية مما يؤثر في تقديره لذاته وينمي عنده الشعور بالقلق. (انتصار يونس، 1993، ص391).
- ✓ الضغوط المدرسية والجامعية والعمل في المنزل، وبين الأصدقاء وفي البنية الخارجية التي أصبحت مملوءة بملوثات الماء والهواء والأرض. (عبد الرحمان محمد العيسوي، 2002، ص270).

وبالرغم من تحديد هذه الأسباب للقلق إلا أنها تبقى أسباب عامة بمعنى أنها تختلف الأخر.

رابعا : مكونات القلق

يضم القلق عدة مكونات وهي:

- **المكون الانفعالي** :يظهر في مشاعر الخوف والفزع والضيق وعدم الاستقرار.
- **المكون المعرفي:** يظهر فيما تسببه العوامل السالفة الذكر من انخفاض قدرة الفرد على إدراك المواقف بشكل صحيح وعلى التفكير الموضوعي وعلى الانتباه والتركيز والتذكر وغيرها، فيفقد الفرد ثقته بنفسه وينخفض أداءه ويشعر بقلة الكفاءة، ويسيطر عليه التفكير في الفشل وفي فقدان التقدير.

- **المكون الفسيولوجي:** ويظهر في التغييرات الفسيولوجية التي تنتج عن إثارة الجهاز العصبي المستقل، مثل ارتفاع ضغط الدم وتقلص الشرايين وزيادة خفقان القلب وسرعة التنفس والتعرف.
- ويعتبر القلق القاعدة الأساسية في كافة الاضطرابات النفسية والعقلية والنفسجسمية والانحرافات السلوكية، ويؤكد حامد زهران على أن: "القلق غالبا ما يكون عرضيا لبعض الاضطرابات النفسية إلا أن حالة القلق قد تغلب فتصبح هي نفسها اضطرابا نفسيا أساسيا وهذا هو ما يعرف باسم عصاب القلق أو القلق العصابي أو رد فعل القلق. (عبد المطلب أمين القريطي، 1999، ص 121 -123)

خامسا : أعراض القلق : تصنف أعراض إلى:

- ✓ الأعراض النفسية.
- ✓ الأعراض الجسمية.
- ✓ الأعراض النفسجسمية.

- **الأعراض الجسمية:** وتتمثل في:

- ➢ الضعف العام ونقص الطاقة الحيوية والنشاط والمثابرة.
- ➢ توتر العضلات والنشاط الحركي الزائد والأزمات العصبية الحركية. (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2011، ص 116).
- ➢ الإفراط في نشاط الجهاز العصبي الساقي والتنظيم الساقي كالتوجس والعرق والإغماء. دو قال ماكاي، ص145).
- ➢ ارتفاع ضغط الدم وا برهاق الحواس وانقباض القلب. (عبد الرحمان الوافي، 2007، ص 252).
- ➢ فقدان الشهية أو عسر الهضم والإسهال أو الإمساك، المغص الشديد.
- ➢ آلام عضلية بالساقين والذراعين والظهر والرقبة.
- ➢ كثرة التبول أو العكس كاحتباس البول رغم الرغبة الشديدة في التبول .
- ➢ ارتجاف الصوت وتقطعه. (صبرة محمد علي، أشرف عبد الغني شربت، 2004، ص 102).

- ➢ برودة الأطراف وتصبب العرق، اضطرابات معدية.
- ➢ اتساع حدقة العين واضطراب في عملية الإخراج. (مجدى أحمد محمد عبد الله، ص 153).
- ➢ الصداع المستمر الذي لا يهدئه الأسبرين.
- ➢ اضطراب التنفس وعسره والشعور بالضيق في الصدر.
- ➢ اضطراب الوظيفة الجنسية عند الرجال والبرود الجنسي عند النساء.
- ➢ الأزمات العصبية الحركية والمتمثلة في "فتل الشعر أو الشارب، أو تقطيب الجبهة، رمش العين، مسح الأنف والأذن، اختلاج الفم، عض الشفاه، مص الإبهام، قضم الأظافر، هز الكتفين. (حامد عبد السلام زهران، ص48).

- **الأعراض النفسية:** وتتمثل في:
- ➢ سرعة الإثارة وعدم الاستقرار والشعور بانعدام الأمن والراحة.
- ➢ الشعور بالخوف الدائم مع عدم معرفة مصدره. "(صبرة محمد علي، 2004، ص 103).
- ➢ شدة التوتر مع الخجل وزيادة الحساسية لرأي الغير.
- ➢ الشعور بتأنيب الضمير على كل كبيرة وصغيرة.
- ➢ التردد في اتخاذ القرارات بسرعة. (انتصار يونس، 1993، ص391).
- ➢ الانشغال بأخطاء الماضي وسرعة التهيج وضعف القدرة على التركيز.
- ➢ شرود الذهن وضعف القدرة على العمل والإنتاج وسوء التوافق الاجتماعي. (عبد الرحمان الوافي، 2007، ص 252).
- ➢ الاكتئاب العابر والتشاؤم.
- ➢ القلق العام والقلق على الصحة والعمل و المستقبل. (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2011، ص 116).

- **الأعراض النفس جسمية:** وتتمثل فيما يطلق عليه بالأمراض السيكوسوماتية أي تلك الأمراض العضوية ذات المنشأ النفسي أي التي يسببها القلق أو يلعب دورا هاما في نشأتها أو في زيادة أعراضها مثل:
- ➢ الذبحة الصدرية والربو الشعبي وجلطة الشرايين التاجية.

- روماتيزم المفاصل والبول السكري، وقرحة المعدة والقولون العصبي.
- الصداع النصفي، وفقدان الشهية العصبي.
- ضغط الدم، ومرض السكري، الصرع. (صبرة محمد علي، 2004، ص 105).

سادسا : مستويات القلق

أثبتت التجارب وجود علاقة بين مستوى القلق ومستوى الأداء حيث يرتفع الأداء إلى أعلى مستوياته حينما يكون مستوى القلق متوسطا وهو ما يؤكده بازوفيتر (Basauviter) في وصفه للمستويات الثلاثة للقلق على النحو التالي:

- **المستوى المنخفض:** يؤدي إلى حالة من التنبيه العام، حيث ترتفع فطنة الفرد ودرجة حساسيته للمثيرات الخارجية، وترتفع قدرته على مواجهة التهديد، ويكون الفرد متأهبا لمواجهة المخاطر فالقلق عند هذا المستوى يعتبر إنذارا لخطر قريب.
- **المستوى المتوسط:** يكون الفرد أقدر على التحكم في سلوكه بمرونة عفوية، حيث تزداد قدرته على الإبداع والابتكار، ويبذل الفرد جهده للحفاظ على السلوك المتوافق مع مختلف مواقف الحياة.
- **المستوى العالي:** يظهر فيه ضعف التنظيم السلوكي وينكص الفرد إلى الأساليب الأولى المرحلة الطفولة، فيتضرر الانسجام ويصبح الفرد غير قادر على التفريق بين المنبهات الضارة وتلك النافعة ويمكن ملاحظة ذلك في الكأبة التي تظهر لدى المصاب بالقلق العصابي وفي الذهول والتشتت الفكري والوحدة وسرعة الإثارة والسلوك العشوائي وغيرها.

فالقلق إذن طبيعي ومفيد في مواقف معينة وعند حد معين، فقبل الامتحان على سبيل المثال قدر معين من القلق يدفع بالطالب إلى التحضير بشكل جيد. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص28).

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

- منهج الدراسة
- الدراسة الاستطلاعية
- أدوات الدراسة
- عينة الدراسة الأساسية
- الأساليب الإحصائية المستعملة

منهج الدراسة :

اتبع الباحثين في هذا البحث المنهج الوصفي الذي يتناسب مع هذه الدراسة من خلال نوعية المقياس ومجتمع الدراسة وهو منهج تحليل يعتمد على تحليل النتائج المستخلصة من المعلومات التي تم جمعها عن طريق المسح الميداني لمجتمع عينة البحث.

اولا: المنهج المعتمد: يعتبر المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة و ذلك لاكتشاف الحقيقة (بوحوش، 1990. 20)

ويتوقف اختيار نوع المنهج الذي يمكن استخدامه في معالجة متغيرات أي بحث على طبيعة و أهداف المشكلة التي يعالجها و على الإمكانيات المتاحة في جمع المعلومات و انطلاقا من كون الدراسة التي نقوم بها ذات طبيعة ترابطية تهدف للكشف عن العلاقة بين متغيرين هما القلق و أداء العاملين ، فإن ذلك يدعونا إلى استخدام المنهج الوصفي ، و ذلك لوصف و تحليل الجوانب المتعلقة في إشكالية البحث، سواء ما يتعلق منها بمتغير القلق أو متغير أداء العاملين نظرا لما تقدمه أدوات البحث المستخدمة في بيانات إحصائية يتم تحليلها و تفسيرها في ضوء المعطيات المحددة للأهداف و عينة الدراسة لكشف نوعية الارتباط، و التي من خلاله تؤكد أو تنفي فرضيات البحث.

لا يمكن لأي باحث الاستغناء عن منهج الدراسة لأي موضوع كان، ولا يمكن أن يتوصل إلى نتائج صادقة وموضوعية ما لم يعتمد على منهج معين، فالمنهج هو الطريق أو عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الفرد الباحث بغية تحقيق بحثه (بوحوش، 2002 ،19).

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي، الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع و يصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا، إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة، وتحديدها كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها.

الدراسية الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع بحث تساعده هذه الدراسة بجمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع بحثه، كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع. وقبل قيامنا بدراستنا الاستطلاعية، ولكي تكتسي هذه الدراسة بالطابع المنهجي قمنا بتسطير مجموعة من الأهداف لهذه الدراسة وهي تتمثل فيما يلي:

- التعرف على مكان إجراء الدراسة.
- تحديد عينة البحث.
- تحديد وسائل البحث التي يمكن استخدامها.

ولقد تلقينا صعوبات في تمرير الاستمارات على العمال لارتباطهم بعملهم، لولا تدخل رئيس المصلحة الذي ساعدنا في ذلك المجال المكاني: اجريت الدراسة بمديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة.

نشأة مديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة

تم إنشاءها على مستوى الولاية بمقتضى المرسوم التنفيذي92/54 المؤرخ في12 فيفري 1992 والمتعلق بتنظيم وتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية والذي سمح بتحويل مصالح الحماية المدنية والإسعاف للولايات إلى مديريات الحماية المدنية على مستوى كل الولايات وبالتالي ضبط قواعد سيرها وهيكلتها وتنظيمها وفي ظل هذه المعطيات التنظيمية الجديدة فإن مديرية الحماية المدنية على مستوى الولاية تتولى تنسيق نشاطات المصالح المتواجدة بالولاية والمنصوص عليها في المادة (2) من نفس المرسوم ، كما تقوم المديرية على مستوى الولاية بصرف الإعتمادات المخولة لها وتتمثل في المصالح المنصوص عليها في المادة (2) من المرسوم السابق الذكر.(ج ر 54/94، 1992).

تعريف المؤسسة (مديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة):

الحماية المدنية هي نظام مدني عسكري يتضمن التكفل التام بعمليات الإنقاذ من كل الظواهر والكوارث والأخطار التي تهدد الأمن العمومي، تتمثل أساسا في الحرائق وحوادث المرور والانهيارات والزلازل والفيضانات وعلى العموم كل الكوارث وتقوم بحماية الأشخاص والممتلكات و البيئة وكل ما له قيمة باستعمال الوسائل والتقنيات المتاحة سواء في الإطفاء أو الإسعاف أو الإنقاذ.

عدد العمال: بالنسبة لعمال مديرية الحماية المدينة لولاية المسيلة تشغل اجمالا حوالي 200 عاملا .

أدوات الدراسة :

-الاستبيان: أداة لجمع المعلومات حول عينة الدراسة ويعرفه الباحثان علي سلوم جواد أومازن حسن جاسم "وسيلة من وسائل جمع المعلومات ن، تعتمد أساسا استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة يتم الإجابة عليها من قبل عينة البحث المختارة ، ترسل بالبريد أو تسلم بشكل مباشر للأفراد المعنيين بالبحث ".

أ- صدق الاستبيان: يقصد بالصدق انه أداة القياس تقيس ما صمم لقياسه ولا تقيس شيء آخر ثم التأكد من صدق وثبات فقرات الاستبيان بطريقتين هما:

الصدق الظاهري للأداة.

الصدق اتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

ب- ثبات الاستبيان: نطلق هذه السمة على الاختبار اذ تكرر استخدام الاختبار وأعطى نفس النتائج كل مرة. سلوم و حسن جاسم ،2012،ص 87).

عينة الدراسة الأساسية :

تم اختيار عينة البحث من أعوان الحماية المدنية بمديرية المسيلة و تم اختيارها عن طريق العينة القصدية ، وتم تطبيق الاستبانة على 50 شخص .

أدوات البحث : استخدمنا في هذه الدراسة مقياس القلق و تم تصميم استبانة تقوم بقياس هذا القلق لدى الأعوان ، توجه هذه الاستبانة للأعوان مباشرة و يتم جمعها و من ثم يتم تحليلها احصائيا .

1. مقياس القلق:

1.1. الصدق:

✓ صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق مقياس القلق، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجات كل فقرة في الاستبيان والدرجة الكلية للمقياس والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (01) نتائج حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس القلق

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.314*	دال عند 0.05
2	0.254**	دال عند 0.01
3	0.325*	دال عند 0.05
4	0.269*	دال عند 0.05
5	0.485**	دال عند 0.01
6	0.365*	دال عند 0.05
7	0.360*	دال عند 0.05
8	0.396*	دال عند 0.05
9	0.487*	دال عند 0.05
10	0.396*	دال عند 0.05
11	0.375*	دال عند 0.05
12	0.438*	دال عند 0.05
13	0.327*	دال عند 0.05
14	0.510*	دال عند 0.05
15	0.485*	دال عند 0.05

16	0.427**	دال عند 0.01
17	0.512*	دال عند 0.05
18	0.269**	دال عند 0.01
19	0.427**	دال عند 0.01
20	0.252*	دال عند 0.05
21	0.449*	دال عند 0.05
22	0.243*	دال عند 0.05

يبين الجدول () أعلاه معاملات الصدق الخاصة بدرجات كل فقرة في الاستبيان ودرجته الكلية، ويتضح من الجدول أن أغلب الفقرات دالة عند 0,05، فيما عدا الفقرات (2 ,5, 16, 18, 19) فهي دالة عند 0,01.

2.1. الثبات:

✓ حساب معامل ألفا كرونباخ:

قام الباحثة بحساب معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس، والنتائج كما هي موضحة في الجدول ()، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ ب 0.52 هي قيمة مقبولة تدل على ثبات المقياس.

جدول (02) معامل ألفا كرونباخ لمقياس القلق

N of Items	ألفا كرونباخ
22	0.72

✓ **طريقة التجزئة النصفية:**

قام الباحثة بحساب ثبات مقياس القلق بطريقة التجزئة النصفية، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجات البنود الفردية وبين درجات البنود الزوجية، وقد توصل إلى النتائج التالية:

جدول (03) نتائج حساب التجزئة النصفية لمقياس القلق

معامل الارتباط قبل التصحيح	معامل سبيرمان	معامل جوتمان	N
0.743	0.853	0.850	22

يتضح من الجدول () أن قيمة معامل الارتباط بين الجزأين بلغت 0,743، وبعد التصحيح بمعادلة سبيرمان براون قدر ب 0,853، وبطريقة يوتمان قدر ب 0,85، وكلها نسب تدل على نسب ثبات عالية.

2. مقياس أداء العاملين:

1.2. حساب الصدق:

✓ **حساب صدق الاتساق الداخلي:**

تم حساب صدق مقياس القلق، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجات كل فقرة في الاستبيان والدرجة الكلية للمقياس والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (04) نتائج حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس أداء العاملين

المعامل	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.379*	دال عند 0.05
2	0.355*	دال عند 0.05
3	0.465**	دال عند 0.01
4	0.425*	دال عند 0.05
5	0.543*	دال عند 0.05

6	0.435**	دال عند 0.01
7	0.592 **	دال عند 0.01
8	0.458**	دال عند 0.01
9	0.616 **	دال عند 0.01
10	0.482**	دال عند 0.01
11	0.842 **	دال عند 0.05
12	0.885**	دال عند 0.01

يبين الجدول () أعلاه معاملات الصدق الخاصة بدرجات كل فقرة في الاستبيان ودرجته الكلية، ويتضح من الجدول أن الفقرات (3، 6، 7، 8، 9،10، 11، 10) دالة عند 0,01، فيما عدا الفقرات (1، 2، 4، 5) فهي دالة عند 0,05.

2.2. حساب ثبات:

✓ **التجزئة النصفية:**

قام الباحث بحساب ثبات مقياس وجهة الضبط بطريقة التجزئة النصفية، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجات الجزء الأول للمقياس المتمثل في الفقرات الفردية، وبين درجات الجزء الثاني المتمثل في الفقرات الفردية، وقد توصل إلى النتائج التالية:

جدول (05) نتائج حساب التجزئة النصفية لمقياس أداء العاملين

معامل الارتباط قبل التصحيح	معامل سبيرمان	معامل جوتمان	N
0.730	0.743	0.744	12

من الجدول () يتضح معامل الارتباط بين الجزأين 1 و2، والذي قدر ب 0,730، وبعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون قدر الثبات ب 0,743، وبطريقة جوتمان قدر الثبات ب 0,744، وهي نسب تدل على نسب ثبات جيدة.

✓ **معامل ألفا كرونباخ:**

كما تم التأكد من الثبات عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ والذي قدر ب 0,73، وهو ما يؤكد أن الاختبار يدل على نسبة ثبات جيدة. وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول (06) نتائج حساب ألفا كرونباخ لمقياس أداء العاملين

N of Items	ألفا كرونباخ
12	0.73

الأساليب الإحصائية المستعملة :

- لمتوسط الحسابي ،معامل الارتباط بيرسون،إختبار T ،إختبار ألفا كرونباخ.

الفصل الثالث:

عرض نتائج الدراسة

و مناقشتها

1. عرض النتائج ومناقشتها:

أ. عرض نتائج مقياس القلق ومقياس أداء العاملين:

✓ نتائج مقياس القلق:

بغرض معرفة نتائج أعوان الحماية المدنية بعد تطبيق مقياس القلق، تم حساب المتوسط الحسابي للاختبار، كما تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية لمعرفة النتائج لمتغيرات الحالة الاجتماعية، الأقدمية والسن، وكانت النتائج كالآتي:

جدول (07) يمثل نتائج اختبار القلق لدى أفراد العينة

المتغير	N	$\bar{X}$	المتوسط النظري	فرق المتوسط	t	مستوى الدلالة
القل	50	43.34	44	- 0.66	0.889	0.378

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك مستوى متوسط من القلق حيث بلغت قيمته 43.34، وهو أصغر من المتوسط النظري الذي يساوي 44، وبالاستعانة باختبار t لعينة واحدة لمقارنة المتوسط الحسابي بالمتوسط النظري اتضح انه لا توجد فروق دالة إحصائيا سالبة بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري مما يدل على وجود مستوى متوسط من القلق لدى أفراد العينة.

جدول (08) يمثل نتائج مقياس القلق لدى أفراد العينة حسب بعض المتغيرات

		N	$\bar{X}$	Min	Max
الحالة الاجتماعية	أعزب	13	43.30	29	51
	متزوج	27	43.25	37	55
	مطلق	10	43.60	35	54
الأقدمية المهنية	أقل من 5 سنوات	13	43.33	29	51
	من 5-10 سنوات	27	43.24	37	55
	أكثر من 10 سنوات	10	43.54	29	54
السن	أقل من 30 سنة	17	43.58	29	54
	من 30-40 سنة	24	43.16	35	55
	أكثر من 40 سنة	9	43.33	29	54

كما نلاحظ من الجدول (08) نتائج مقياس القلق حسب الحالة الاجتماعية، حيث كان مستوى القلق حسب مستوى الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق) كان على الترتيب (43.30، 43.25؛ 43.60) ، ومستوى القلق حسب الأقدمية المهنية (أقل من 5 سنوات؛ من 5–10 سنوات؛ أكثر من 10 سنوات) كان على الترتيب (43.33؛ 43.24؛ 43.54)، أما مستوى القلق حسب السن (أقل من 30 سنة؛ من 30–40 سنة؛ أكثر 40 سنة) فقد كانت على الترتيب (43.58؛ 43.16، 43.33).

ويتضح من خلال النتائج أن أعوان الحماية المدنية بمصلحة .... لديهم مستوى متوسط من القلق، وقد يرجع ذلك إلى الإعداد النفسي الذي يخضع له الأعوان سواء في مرحلة التربص الميداني قبل الالتحاق بالعمل، أو للدورات التدريبية الدورية الذي يخضع لها أعوان الحماية المدنية.

- ✓ **نتائج مقياس أداء العاملين**

جدول (09) يمثل نتائج اختبار الأداء لدى أفراد العينة

المتغير	N	$\bar{X}$	المتوسط النظري	فرق المتوسط	t	مستوى الدلالة
القل	50	31.22	24	7.22	14.861	0.000

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك مستوى متوسط من القلق حيث بلغت قيمته 31,22، وهو أكبر من المتوسط النظري الذي يساوي 24، وبالاستعانة باختبار t لعينة واحدة لمقارنة المتوسط الحسابي بالمتوسط النظري اتضح انه توجد فروق دالة إحصائيا سالبة بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري مما يدل على وجود مستوى مرتفع في الأداء لدى أفراد العينة.

جدول (10) يمثل نتائج اختبار أداء العاملين لدى أفراد العينة حسب بعض المتغيرات

		N	$\bar{X}$	Min	Max
الحالة الاجتماعية	أعزب	15	32.06	27	36
	متزوج	28	31.67	25	38
	مطلق	07	27.57	23	32
الأقدمية المهنية	أقل من 5 سنوات	13	29.46	24	34
	من 5-10 سنوات	27	31,66	23	38
	أكثر من 10 سنوات	10	32.30	31	34
السن	أقل من 30 سنة	17	30.29	23	37
	من 30-40 سنة	24	31.75	24	38
	أكثر من 40 سنة	9	31.55	23	38

كما نلاحظ من الجدول (10) نتائج مقياس الأداء حسب الحالة الاجتماعية، حيث كان مستوى الأداء حسب مستوى الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق) كان على الترتيب (32.06، 31.67؛ 27.57) ، ومستوى الأداء حسب الأقدمية المهنية (أقل من 5 سنوات؛ من 5-10 سنوات؛ أكثر من 10 سنوات) كان على الترتيب (29.46؛ 31.66؛ 32.30)، أما مستوى الأداء حسب السن (أقل من 30 سنة؛ من 30-40 سنة؛ أكثر من 40 سنة) فقد كانت على الترتيب (30.29؛ 31.75، 31.55).

ويتضح من خلال النتائج أن أعوان الحماية المدنية بمصلحة .... لديهم مستوى مرتفع من الأداء، وقد يرجع ذلك الروح الإنسانية التي يتمتع بها أعوان الحماية الإنسانية كون هذا العمل هو عمل إنساني يستوجب روح التضحية والايثار.

ب. عرض ومناقشة الفرضيات الفرعية:

1) عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية على: **"توجد علاقة بين القلق الانفعالي والأداء للعاملين لدى الحماية المدنية "**، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون Rap بين درجات بعد القلق الانفعالي وبين الدرجة الكلية للأداء للعاملين، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى:

جدول (11) يمثل العلاقة بين الأداء للعاملين وبعد القلق الانفعالي

		بعد القلق الانفعالي	القرار
الأداء للعاملين	**Rp**	2190,	الارتباط غير دال عند مستوى الدلالة 0,05
	مستوى الدلالة	1270,	
	N	50	

من خلال الجدول (11) أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين درجات بعد القلق الانفعالي والدرجة الكلية للأداء هو 0.219، وقيمة ضعيفة وغير دالة عند مستوى الدلالة 0,05, ومنه نقبل الفرض الصفري النافي لوجود علاقة بينهما.

ويمكن أن نرجع النتائج أعلاه الى أن التحضير النفسي الذي تقوم به عادة مديرية الحماية المدنية قبل وأثناء الوظيفة يشمل السيطرة على الانفعالات التي قد تصاحب المواقف التي قد يتعرضون لها أثناء تأديتهم مهامهم

2) عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية على: **"توجد علاقة بين بعد القلق البدني والأداء للعاملين لدى الحماية المدنية "**، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون Rap بين درجات بعد القلق البدني وبين الدرجة الكلية للأداء للعاملين، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى:

جدول(12) يمثل العلاقة بين الأداء للعاملين وبعد القلق البدني

		بعد القلق البدني	القرار
الأداء للعاملين	**Rp**	0110,	الارتباط غير دال عند مستوى الدلالة 0,05
	مستوى الدلالة	9390,	
	N	50	

من خلال الجدول (12) أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين درجات بعد القلق المعرفي والدرجة الكلية للأداء هو 0.011، وقيمة ضعيفة وغير دالة عند مستوى الدلالة 0,05, ومنه نقبل الفرض الصفري النافي لوجود علاقة بينهما.

ويمكن تفسير النتائج بأن التكوين النفسي الذي قام به أعوان الحماية المدنية في اطار التكوين للوظيفة، قد علمهم السيطرة على تصرفاتهم، وألا يؤثر الموقف أو الضغط الذي يتعرضوا له على أدائهم.

3) عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية على: **"توجد علاقة بين القلق المعرفي والأداء للعاملين لدى الحماية المدنية "**، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون Rap بين درجات بعد القلق المعرفي وبين الدرجة الكلية للأداء للعاملين، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى:

جدول (13) يمثل العلاقة بين الأداء للعاملين وبعد القلق المعرفي

		بعد القلق المعرفي	القرار
الأداء للعاملين	**Rp**	-0.012	الارتباط غير دال عند مستوى الدلالة 0,05
	مستوى الدلالة	9310,	
	N	50	

من خلال الجدول (13) أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين درجات بعد القلق البدني والدرجة الكلية للأداء هو 0.012-، وقيمة سالبة وضعيفة وغير دالة عند مستوى الدلالة 0,05, ومنه نقبل الفرض الصفري النافي لوجود علاقة بينهما.

والواقع ان مهمة عون الحماية المدنية تستوجب رد الفعل السريع وتحليل الموقف لمعرفة طريقة التدخل، وهو ما يتم إكسابه لعون الحماية المدنية سواء في إطار الدراسة النظرية قبل الالتحاق بالوظيفة أو في مرحلة التطبيقات الميدانية، والندوات والمحاضرات الدورية.

ج. عرض ومناقشة الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على: **"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القلق والأداء للعاملين لدى الحماية المدنية"**، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون Rap بين درجات الطلبة في اختبار التمرد الأكاديمي وبين الدرجة الكلية لوجهة الضبط، وبين درجاتهم في كل من الضبط الداخلي والضبط الخارجي، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى:

جدول(14) يمثل العلاقة بين القلق والأداء للعاملين

		الأداء للعاملين	القرار
القلق	**Rp**	0.145	الارتباط غير دال عند مستوى الدلالة 0,05
	مستوى الدلالة	3150,	
	N	50	

من خلال الجدول (14) أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين بين درجات مقياس القلق ودرجات مقياس الأداء للعاملين بلغ 0.145 وقيمة ضعيفة وغير دالة عند مستوى الدلالة 0,05, ومنه نقبل الفرض الصفري النافي لوجود علاقة بينهم.

وترجع الباحثتين النتائج الى أن مهنة أعوان الحماية المدنية هي مهنة إنسانية بالدرجة الأولى هدفها حماية الناس وانقاذهم حتى وان تطلب الأمر التعرض للمخاطر، فعون الحماية المدنية يعرف أن أي ضغط أو قلق قد يفقده تركيزه، وتعريض الآخرين لخطر عدم الإنقاذ.

وبالتاي تركز الندوات والمحاضرات والبرامج الموجهة الى أعوان المدنية على التحضير النفسي الجيد للأعوان، لمواجهة الضغط الذي يولد بدوره القلق.

- اتفقت دراستنا مع دراسة رمزي رسمي جابر (2012) بعنوان القلق المتعدد الابعاد لدى لاعبي كرة القدم في فلسطين في أن عينة الدراسة التي تتكون من 280 لاعبا اتسمت بقلق منخفض، فيما اتلفت مع دراسة أياد ناصر حسين كاظم العزاوي (2006) بعنوان القلق المتعدد الابعاد و علاقته بدقة أداء بعض المهارات الأساسية لدى لاعبي الكرة الطائرة و التي كانت نتائجها بوجود علاقة معنوية بين القلق المتعدد الأبعاد و دقة أداء مهارة استقبال الارسال بالذراعين .
- اتفقت دراستنا مع دراسة رضا (2003) بعنوان الابداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي بوجود علاقة معها وذلك للاعتماد غالبية مجتمع الدراسة على قدراتهم التحليلية و المعلومات المتاحة و المعلومات المتاحة لديهم و قدرتهم على انجاز الاعمال في حينها مع المواظبة على أوقات العمل الرسمية و القدرة على تحمل المسؤولية.

خاتمة

في خاتمة هذه الدراسة و التي شملت جوانب عديدة تهتم كل من له علاقة بهذا الموضوع ،الا أن هذا الموضوع يبقى بحاجة ماسة الى دراسات معمقة و تحليلية أكثر حاجة من ذوي الاختصاص ،وهذا لأهمية هذا الموضوع ورغبة منا تحسين أداء العاملين ،هذا ما دفعنا الى طرح تساؤلات حول ماهي علاقة أبعاد القلق بأداء العاملين و هذا ما جعلنا نقترح دراسة تتضمن إحدى هذه الدوافع و الأسباب التي تؤدي الى تلك النتائج السلبية ألا و هو مشكل القلق و الذي ركزنا فيه على العاملين لدى أعوان الحماية المدنية ،ومن خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج أن للقلق أثر كبير على الأداء العام داخل المؤسسة ،وهذا ليس معناه هو العامل الوحيد الذي يؤثر عليهم و انما هناك أسباب أخرى منها سوء التسيير داخل المؤسسة ، و حول دراستنا بالذات فقد طرحنا مشكلة عامة التي تفرعت عنها تساؤلات جزئية تضمنت البحث عن أسباب المشكل ،ثم اقترحنا رأينا أنها تعمل على إعطاء شيء إيجابي و حل لهذه الظاهرة ، فمن خلال ما تقدم تحليله و مناقشته من أسئلة الاستبيان التي وزعناها على نسبة ممثلة لمجتمع البحث الذي يتمثل في عينة من العاملين توصلنا الى أن الفرضيات الثلاثة التي تم اقتراحها قد لم تحقق فرضيتنا ،وأخيرا نرجو ان يكون بحثنا قد قدم ولو جزء بسيط من الحلول لهذه الظاهرة ،راجين من كل من يهمه هذا الموضوع ان يتناوله بشيء من التفصيل و الدقة ،وصفوة قولنا الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذه الدراسة .

الاقتراحات و التوصيات :

بعد الالمام بجوانب البحث النظرية والتطبيقية التي تناولت جانبين أساسين من الجانب النفسي الذي يتمثل في ظاهرة القلق المتعدد الأبعاد والجانب الأدائي المتمثل في أداء العاملين لدى أعوان الحماية المدنية ،وبعد القيام بالإجراءات المدنية للبحث ،توصل الباحث الى عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القلق المتعدد الأبعاد (البعد البدني ،البعد المعرفي و البعد الانفعالي) بأداء العاملين لدى أعوان الحماية المدنية ،كما قدم الباحث بعض الاقتراحات و التوصيات و التي يمكن تقديمها الى العاملين ،ومن اهم هذه التوصيات ما يلي :

- دعم أفكار الاعوان و مشاركتهم في القرارات المتخذة داخل المؤسسة.
- يجب معرفة أبعاد القلق الثلاثة و تأثيرها على أداء العاملين .

- الأخذ بعين الاعتبار الحالة النفسية للعاملين قبل ،أثناء وبعد الأداء.
- الحرص على تطوير و تأهيل القدرات الفكرية و البدنية لجميع الأعوان عن طريق زيادة و تحسين كفاءة و فاعلية التدريب المستمر لهؤلاء الأعوان داخل قطاع الحماية المدنية .
- ضرورة الاهتمام بجميع الجوانب التي تؤثر على العاملين سواء كانت بدنية أو معرفية وخاصة الإنفعالية والنفسية التي أصبحت تشكل العامل الفاصل في تحديد أفضلية الأداء.
- ضرورة لعمل على استخدام طرق وأساليب حديثة لتنمية المهارات النفسية ،كالتدريب العقلي و الأدائي من تأثير على تجاوز الكثير من التأثيرات السلبية لأبعاد القلق .

قائمة المصادر والمراجع

المعاجم والقواميس:

- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ، لسان العرب ،دار صادر، بيروت، المجلد 14.

الكتب:

- 2004.
- أبو الحسن، على أحمد والمحاسبة الإدارية المتقدمة: اتخاذ القرارات – تقارير الأداء – تقييم الأداء , الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع, الإسكندرية, مصر , 1996.
- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 2005 .
- أحمد ماهر، اقتصاديات الإدارة، بدون طبعة، الدار الجامعية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر.
- انتصار يونس، (1999)، السلوك الإنساني، دار المعارف، القاهرة.
- أنس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011.
- ثناء إبراهيم، موسى فرحات، الرقابة على أداء العاملين، المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر، 2000.
- حامد عبد السلام زهران (1980): التوجيه والإرشاد النفسي، ط2، عالم الكتب، القاهرة.
- حامد عبد السلام زهران، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط3، عالم الكتب، القاهرة.
- حمداوي وسيلة إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعية ، قالمة، الطبعة الأولي،
- درة، عبد الباري. والصباغ، زهير, إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين – منحني نظمي، دار وائل للنشر, عمان ,2008.
- راضي الوقفي، (1989)، مقدمة في علم النفس، ط03، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.

- الراوية حسن ، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية ,2003.
- راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية"رؤية مستقبلية"، بدون طبعة دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
- سعاد نايف برنوطي، الإدارة أساسيات إدارة أعمال"، ط1 ،دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
- سيجموند فرويد (1989)، ترجمة محمد عثمان نجاتي، الكف والعرض والقلق، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر.
- صبرة محمد علي، أشرف عبد الغني شربت، (2004)، الصحة النفسية والتوافق النفسي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- طاهر محمود الكلالده, تنمية وادارة الموارد البشرية , دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع, عمان ,2008.
- طلعت ابراهيم لطفي ، علم اجتماع التنظيم ، دار غريب للنشر ، القاهرة طبعة ب ،2007.
- عباس أنس عبد الباسط، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011.
- عبد الحميد محمد الشاذلي، (2004)، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، ط2، المكتبة الجامعية، القاهرة.
- عبد الرحمان العيسوي، (2002)، الجديد في الصحة النفسية، منشأة المعارف، القاهرة.
- عبد الرحمان الوافي، (2007)، مدخل إلى علم النفس، ط2، دار هومة، الجزائر.
- عبد الرحمن العيسوي: موسوعة ميادين علم النفس الإداري ودار الراتب الجامعية، مجلد9,طا بيروت ,2004.
- عبد الكريم أبو مصطفى، الإدارة والتنظيم "المفاهيم، الوظائف، العمليات، بدون طبعة، بدون دار نشر ، بيروت، لبنان، 2001.
- عبد اللطيف حسين فرج، (2008)، الاضطرابات النفسية – الخوف، القلق، التوتر، الانفصام الأمراض النفسية للأطفال ، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
- فاروق السيد عثمان (2001): القلق و ادارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة.

- محمد سعيد أنور سلطان والسلوك التنظيمي ,الدار الجامعة الجديدة للطباعة والنشر والإسكندرية,2003ط01 .
- هلال، محمد عبد الغني حسن مهارات إدارة الأداء : معايير وتطبيقات الجودة في الأداء مركز تطوير الأداء والتنمية, الطبعة الأولى, القاهرة, مصر,1996.
- وليد سرحان وآخرون، (2008)، سلوكيات القلق، ط2، دار مجدلاوي، عمان، الأردن.

الرسائل والأطروحات الجامعية:

- الحسيني، أحمد بن عبد الله، علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بالرياض، 1994.
- رضا موسى(2003) الابداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي ،دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة .
- عديلة حسن ظاهر تونسي، (2002)، القلق والاكتئاب لدى عينة من المطلقات وغير المطلقات في مدينة مكة المكرمة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
- أياد ناصر حسين كاظم العزاوي، القلق المتعدد الأبعاد وعلاقتها بدقة أداء بعض المهارات الأساسية لدى لاعبي الكرة الطائرة، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة القادسية، العراق، 2006.
- مصطفى أحمد العجاتي، الثقة بالنفس والقلق المتعدد الأبعاد لدي ناشئ وناشئات كرة السلة، أطروحة دكتوراه، كلية التربية الرياضية بنين - جامعة حلوان، القاهرة، 2012.
- رضا موسى (2003) الابداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي " دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة"

المجلات:

- أحمد خيري حافظ، مجدي حسين محمد، (1989)، أثر العلاج النفسي والجماعي في تخفيض القلق والسلوك العدواني، مجلة في علم النفس، الهيئة المصرية للكتاب.
- أنس عبد الباسط عباس وسليمان عبد الله حمادي، الحوافز وأثرها على الأداء، جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 31، العدد 93، 2009.
- جامعة القدس المفتوحة، السلوك التنظيمي، عمان، منشورات جامعة القدس المفتوحة،2013.
- كاميليا عبد الفتاح، (1993)، مجلة في علم النفس، الهيئة المصرية للكتاب، العدد 25، القاهرة.
- سعاد خيري كاظم، صبيحة سلطان محمد، القلق المتعدد الأبعاد وعلاقته بأداء حركة القفز المتكورة داخلا على جهاز حصان القفز في الجمناستك، مجلة علوم التربية الرياضية، العدد الثانى، المجلد الثالث، 2010.
- رمزي رسمي جابر، القلق المتعدد الأبعاد لدى لاعبي كرة القدم في فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات والأبحاث، العدد28، المجلد 1، 2012.

الملاحق

ملحق (01) نتائج الدراسة

1. نتائج مقياس القلق

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
القلق	50	43.3400	5.25128	.74264

One-Sample Test						
	Test Value = 44					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
القلق_	-.889-	49	.378	-.66000-	-2.1524-	.8324

2. نتائج اختبار أداء العاملين:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أداء_العاملين	50	31.2200	3.41240	.48259

One-Sample Test						
	Test Value = 24					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أداء_العاملين	14.961	49	.000	7.22000	6.2502	8.1898

3. نتائج الفرضيات الفرعية

Correlations					
		أداء_العاملين	القلق_الانفعالي	القلق_البدني	القلق_المعرفي
أداء_العاملين	Pearson Correlation	1	.219	-.012-	.011
	Sig. (2-tailed)		.127	.931	.939
	N	50	50	50	50
القلق_الانفعالي	Pearson Correlation	.219	1	.119	.240
	Sig. (2-tailed)	.127		.412	.094
	N	50	50	50	50
القلق_البدني	Pearson Correlation	-.012-	.119	1	.223
	Sig. (2-tailed)	.931	.412		.119
	N	50	50	50	50
القلق_المعرفي	Pearson Correlation	.011	.240	.223	1
	Sig. (2-tailed)	.939	.094	.119	
	N	50	50	50	50

4. نتائج الفرضية العامة

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
أداء_العاملين	31.2200	3.41240	50
القلق	43.3400	5.25128	50

Correlations			
		أداء_العاملين	القلق_لنفسي
أداء_العاملين	Pearson Correlation	1	.145
	Sig. (2-tailed)		.315
	N	50	50
القلق	Pearson Correlation	.145	1
	Sig. (2-tailed)	.315	
	N	50	50

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله السيد (ة) : ..... ريم حسينة .....

الصفة : طالب

المولود (ة) بتاريخ: 22/01/2000 بـ: المسيلة ولاية: المسيلة

ابن (ة): الحسين وابن (ة): بلطاجي الهادية

والحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم: 110000995603675

الصادرة بتاريخ: 14/12/2020 **عن دائرة:** المسيلة **ولاية:** المسيلة

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم النفس والمكلف بإنجاز :

– مذكرة ليسانس ☐ – مذكرة ماستر ☒

عنوانها: العلاقة بين جلسات الإرشاد الجماعي

لدى أحداث الجماعة المؤقتة بالمنزلة

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016

حرر بـــ: ..... **في:** .....

مصادقة البلدية

إمضاء المعني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

وثيقة ايداع مذكرة

الموضوع: العنف وعلاقته بأداء العمال أعوان الحماية المدنية بولاية المسيلة.

إعداد الطلبة:

1- بوحجي عائشة ..... رقم التسجيل: 171735088059

2- بوعبي حبيبة ..... رقم التسجيل: 171735080738

3- ..... رقم التسجيل: .....

القسم: علم النفس **الشعبة:** علم النفس **التخصص:** تنظيم و عمل

إشراف: مغار عبد الوهاب **الرتبة:** أستاذ (ة)

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-2021 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة.

موافقة وإمضاء المشرف(ة):

رئيس فريق الاختصاص

رئيس القسم

Web site : http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/ الموقع الالكتروني:
Face book : https://www.facebook.com/FshsUinvMsila/ الفايسبوك:
Tél / Fax : + 213 35 35 3044 هاتف/ فاكس:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: .....

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): بوحجي عائشة

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالب

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119960995045210009

والصادرة بتاريخ: 2016-12-28

عن دائرة: أولاد دراج

المسجل (ة) بكلية: العلوم الانسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنوانها: القلق وعلاقته بآداء العمال أعوان الحماية المدنية بولاية المسيلة.

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: .....

إمضاء المعني

للمصادقة على الإمضاء
05 جوان 2022

الملحق رقم (02) استبيان الدراسة

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة صدق المحكمين:

تكملة للحصول على شهادة الماستر نظام ل.م.د في علم النفس تنظيم وعمل يشرفني أساتذتي الكرام أن أضع بين يديكم استمارة إستبيان الخاصة بالمذكرة المكلمة بعنوان " القلق وعلاقته باداء العاملين للحماية المدنية من أجل النظر في مدى مطابقتها واستيفائها للغرض المطلوب في الدراسة.

وفي الأخير تقبلوا مني أساتذتي فائق التقدير والاحترام ولكم مني جزيل الشكر والامتنان.

اسم ولقب الأستاذ: مغار عبد الوهاب

من إعداد الطلبة :

ربعي صبرينة

بعجي عائشة

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
المحور البعد المعرفي: البعد المعرفي هو اول مجموعة من الصفات والسمات التي توصل المعرفة وتعمقها، والتي تأخذ شكل المهارات المتعددة والابعاد التي تعتمد على التفكير من اجل تسجيل الفرد للمعلومات واسترجاعها ومعالجتها.				
01	التعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل			
02	متيقن انني من خلال عملي لدي تأثير إيجابي في حياة الاخرين			
03	أصبحت شخصا قاسيا منذ بداية العمل			
04	أستطيع ان افهم كيف يشعر الضحايا تجاه رجال الحماية المدنية			
05	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه			
06	في عملي اتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية			
07	التعامل مع الضحايا بشكل مباشر يشكل ضغط كبير علي			
البعد الانفعالي: الانفعال هو خبرة داخلية له جانب ذاتي يتمثل في إحساس الفرد الداخلي بانفعالاته الخاصة مثل: الفرح، الحزن، او الاضطرابات النفسية.				
01	التعامل مع الضحايا طوال اليوم يسبب لي التوتر			
02	اشعر بأنني استنزفت عاطفيا			
03	اشعر بالضجر والملل بسبب عملي			
04	اشعر من خلال عملي بأنني اؤثر إيجابيا في حياة الاخرين			
05	اشعر بالإحباط في عملي			
06	اشعر بالنشاط والحيوية خلال الأداء			
07	اشعر بالاختناق وقرب النهاية أثناء أداء المهمة			

البعد البدني: هو ادراك الاستشارة الفيزيولوجية، ويتضمن اعراض المحبة والتوتر ومتاعب ، وهناك بعض الاعراض تظهر في البعد البدني مثل الشعور بالعجز والتعب والمرض وهذه الاعراض تؤدي الى عدم التركيز، ويرتبط القلق البدني بالإحساس بالإرهاق.				
01	اشعر بالتعب والارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام			
02	أشعر باستنفاذ كامل طاقتي في النهاية			
03	اشعر بالإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام في عملي			
04	اشعر بالإرهاق حينما اصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل اخر			
05	اشعر انني ابذل معظم طاقتي وجهدي في عملي			
06	اشعر بان جسمي متوتر خلال أداء المهمة			
07	أحس بوهن في عضلاتي بعد أداء المهمة			
08	أحس بالتعب لتعدد المهام في نفس العملية			