



# جامعة غرداية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

## الأمن النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات

دراسة ميدانية: بمصلحة الإنتاج بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألفا بايب

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص عمل وتنظيم

تحت إشراف الأستاذ:

عبد الرحمن بقاير

من إعداد الطالب:

بوعمامة سنقاري

الموسم الجامعي 2018/2017

### مقدمة الدراسة:

يسعى الإنسان للحصول على السعادة من خلال إشباع جميع احتياجاته دون التعرض لعقبات تحول بينه وبين الحصول عليها سواء كانت أولية أم ثانوية، وفي مقدمتها الحاجات الأولية كالحاجة إلى الطعام والشراب، لأن حياته تنتهي بدونها، وفي المرتبة الثانية والتي تعتبر متلازمة مع الحاجات الأولية وغيرها من الحاجات ومتكاملة معها، وهي حاجته إلى الأمن النفسي.

هذا وبين علماء النفس أنه عند دراسة الإنسان لا يوجد عامل أهم من الناحية النفسية من عامل الشعور بالأمن فهو يأتي في مقدمة الحاجات النفسية (غير العضوية)، بحيث إذا ما تم إشباعها تهيأ الإنسان لإشباع حاجته النفسية والاجتماعية، وأيضا لأن كل عنصر من عناصر البيئة تقريبا ينطوي على شيء من حاجة الفرد إلى الأمن فهناك حاجة إلى الشعور بالأمن فيما يتعلق بالحصول على الطعام، أو تأمين السكن، أو الملابس، أو غير ذلك من الحاجات الفسيولوجية، والحاجات الاجتماعية الشخصية كالحاجة إلى الحب والانتماء والتقدير. (أحمد عامر سلطان وأزهار يحيى قاسم، 2008)

ونجد أن مفهوم الأمن النفسي، مفهوم شامل تناولته نظريات علم النفس بشكل عام، وركزت عليه دراسات الصحة النفسية بشكل خاص، ويعد (أبراهام ماسلو، 1970) أول من تحدث عنه، ويرى أنه محور أساسي من محاور الصحة النفسية. (رغداء نعيمة، 2011، ص 131)

ومن الملاحظ أن الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد وأمنهم النفسي، أصبح موضع عناية من قبل المجتمع عموما، وعلماء النفس خصوصا، ويأتي ذلك الاهتمام من خلال دراسة التطور والمتغيرات المحيطة بالمجتمع، لتقديم مزيد من الرعاية في مجال الخدمات والأمن النفسي والرضا، خاصة وأن العالم اليوم يشهد العديد من التغيرات المتلاحقة في شتى مجالات الحياة، الأمر الذي أفرز العديد من الضغوط الاجتماعية أو الاقتصادية أو العملية... إلخ

لتنعكس في مجملها كضغوط نفسية داخلية على هؤلاء الأشخاص.

إن الشعور بالأمن النفسي يعتبر من المطالب الأساسية لجميع الأشخاص، في كل فئات المجتمع باختلاف خصائصهم، حيث لا يمكن فهم خصائص الأفراد بمعزل عن شعورهم بالأمن النفسي، ومن بين هذه الفئات نجد العمال، حيث تمثل الصحة النفسية لديهم أهمية كبيرة من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء، فبقدر ما يتمتعون به من صحة نفسية وجسمية بقدر ما يزداد إنتاجهم كما وكيفا، مما ينعكس إيجابيا

عليهم كأفراد، وعلى المنظمة من جهة وعلى المجتمع ككل. وهذا ما أكده (عبد الحميد محمد شاذلي)، الذي يرى أن المجتمع الذي يتصف أفراده بالصحة النفسية يكون أكثر تماسكا، وذلك لأن الأفراد المتمتعين بصحة جيد يتسمون بالتعاون وتكوين علاقات جيد مع الآخرين، والانسجام معهم، مما يجعلهم يدا واحدة أمام الأخطار، والمشكلات التي تعترضهم. (عبد الحميد محمد شاذلي، 2001)

إن التوافق الجيد للعمال وشعورهم بمستوى أمن نفسي جيد، ينتج عنه مجموعة من السلوكيات التي تنعكس إيجابا على العمال وعلى المنظمة على وجه الخصوص، ومن بين هذه السلوكيات التي تتأثر مستوى الأمن النفسي لدى العمال الالتزام التنظيمي، وهو من الأمور المهمة التي تناولتها الأبحاث والدراسات نظرا لأهميته في زيادة الكفاءة الإنتاجية للأفراد، مما يؤثر حتما في أدائهم ودافعيتهم للعمل ومن ثم في أداء وكفاءة وفعالية المنظمة والنجاح في تحقيق أهدافها.

إن الالتزام التنظيمي الذي يعبر به الفرد عن ارتباطه النفسي الذي يشعر به تجاه منظمته، يولد لديه الرغبة القوية للمحافظة على عمله وبذل أقصى جهوده للبقاء فيه، والذي يتجلى في أدائه وقيامه بالمهام المطلوبة منه في عمله بكل تفان وإخلاص، فالالتزام التنظيمي القوي يزيد من ارتباط الفرد بعمله، ويقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل والغياب المتكرر وترك العمل.

وعلى ضوء ما سبق ذكره، يمكن القول أن هذه الدراسة جاءت لمعالجة أحد جوانب هذا الموضوع وذلك من خلال الكشف عن مستوى الأمن النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألفا بايب بغرداية، وقد وقع اختيارنا لهذه الفئة من العمال لاعتقادنا أنها أكثر فئة عرضة للاضطرابات النفسية، التي قد تولد لديهم مجموعة من الاختلالات التي تؤدي بدورها إلى عدم الاستقرار النفسي، فالعمل الدوري الذي تنتهجه المؤسسات يحتم على العمال التواجد في أوقات عمل مخالفة للإيقاع البيولوجي، خاصة أثناء الليل حينما يعم السكون ويخلد الناس إلى النوم، كما أن هذا الوضع يجعل العامل في مثل هذا النظام للعمل يتبع إيقاعا خاصا به مخالفا للإيقاع اليومي للأسرة والمجتمع. إن هذه العوامل وغيرها كفيلة بأن تخلق حالة من الاضطرابات النفسية قد تؤثر حالته الانفعالية والنفسية مما قد يزعزع ثقته بمنظمته وبالتالي عدم الولاء والالتزام بمبادئها وأهدافها.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تناولها في ستة فصول، الفصل الأول تناولنا فيه أهمية البحث وأهدافه، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، ثم إشكالية الدراسة، وفي الأخير فرضيات الدراسة. وقد جاءت إشكالية الدراسة والفرضيات في آخر هذا الفصل، لأن صياغتها تتم بناء على الدراسات السابقة، التي وردت في العنصر

الرابع من هذا الفصل فإذا كنا وضعنا الإشكالية والفرضيات في بداية الفصل فكيف نستفيد من الدراسات السابقة في صياغتها.

وفي الفصل الثاني تناولنا الأمن النفسي، من خلال المفهوم والأهمية، ثم مكونات الأمن النفسي وخصائصه وأبعاده، ثم تطرقنا إلى مصادره ومهدداته فالأساليب التي يحقق بها، وفي الأخير تطرقنا إلى أهم النظريات المفسرة للأمن النفسي.

وفي الفصل الثالث تناولنا الالتزام التنظيمي، من خلال المفهوم والأهمية، ثم خصائصه وأبعاده ومراحلها، ثم مصادره وأهم العوامل المؤثرة في تكوينه، فأهم النماذج المفسرة للالتزام التنظيمي، وفي الأخير تم في نهاية هذا الفصل طرح العلاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي.

وفي الفصل الرابع تطرقنا إلى نظام الدوريات من حيث المفهوم والأهمية، فأهم الأسباب التي أدت إلى ظهور هذا النظام، ثم تنظيمه وأنماطه، وفي الأخير تأثير هذا النظام للدوريات.

وفي الفصل الخامس تناولنا المنهج المتبع في الدراسة، ثم التعريف بمكان الدراسة، ثم العينة الأساسية وخصائصها، فالعينة الاستطلاعية وخصائصها، ثم أدوات الدراسة، الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، ثم إجراءات الدراسة، فالأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

وفي الفصل السادس خصصناه لعرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج، من خلال عرض وتحليل النتائج، ثم مناقشة وتفسير النتائج، فالاستنتاج العام فالاقترحات والتوصيات.

□ - أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في نوعية الموضوع الذي نسعى لتناوله والمتمثل في العلاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألفا بايب بغرداية وذلك لما تحمله من متغيرات مهمة، في علم النفس بشكل عام وعلم النفس العمل والتنظيم بشكل خاص خاصة في مجال الصحة النفسية للعمال.

إذ يعد الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية والاجتماعية للمواطن، إضافة إلى أنه يعد ضرورة من ضرورات التنمية الشاملة للمواطن وللوطن، وهو من الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السليم والتوافق المهني والصحة النفسية للفرد. (نجاح السميري، 2010، ص154)

**1-1 - الأهمية العلمية:**

- الإضافة العلمية التي قد تأتي من هذا البحث خاصة أنه يتناول جانبا مهما من جوانب سلوك الأفراد في المنظمات، وهو مفهوم الالتزام التنظيمي.
- قد يساعد هذا البحث في إعطاء أفكار جديدة يمكن للدارسين والباحثين عليها التطرق لجوانب جديدة من جوانب سلوك الأفراد في المنظمات.
- تساهم هذه الدراسة في تنمية وزيادة المادة المتاحة في المكتبة الجامعية من حيث تطرقها لمفهوم إداري حديث.

**1-2 - الأهمية العملية:**

يمكن أن تشكل نتائج الدراسة ومقترحاتها مرجعا علميا يفيد أصحاب القرار في وضع الخطط والاستراتيجيات التي يمكن أن تساهم في زيادة مستوى الشعور بالأمن النفسي والذي يعزز بدوره من الالتزام التنظيمي لدى الموظفين وبالتالي الوصول إلى نتائج ايجابية تنعكس على أداء المنظمات وكفاءتها.

**2- أهداف الدراسة:**

- التعرف على كل من الأمن النفسي والالتزام التنظيمي نظريا وميدانيا.
- كشف طبيعة العلاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي في المؤسسة.
- التعرف على مستوى الأمن النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة.

- الوصول إلى عدد من الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم في إمداد القائمين على الإدارة والتخطيط في وضع برامج تساعد في الرفع من التزام العاملين في المؤسسة.
- تقديم مقترحات وحلول عملية تساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل البحث.
- بناء استبيانين لقياس متغيرات الدراسة لكل من (الأمن النفسي والالتزام التنظيمي)

### 3- مفاهيم الدراسة:

#### 3-1- المفاهيم النظرية:

**3-1-1- الأمن النفسي:** يعرفه أدلر بأنه الوضعية التي يكون فيها الفرد آمناً ومتحرراً من التهديد والخطر في الحياة، بالشكل الذي يمكنه من الوجود بوضعية قوية دون وجود التحديات (□□□□، ز س خ ش □)

**3-1-2- الالتزام التنظيمي:** يعرفه (ض خ □ ص س :1989) بأنه قوة ارتباطه تتعلق باندماج الفرد واستغراقه في منظمته الخاصة (سلمان، 2004، ص78)

**3-1-3- عمال الدوريات:** هي عبارة عن فرق عمل متتابعة ومتعاقبة تقوم بأداء عمل معين في مكان محدد بدون انقطاع طيلة الأربعة والعشرين ساعة.

#### 3-2- المفاهيم الإجرائية:

**3-2-1- الأمن النفسي:** هو شعور العامل في نظام الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألقابايب بغرداية بالاستقرار والاطمئنان والتحرر من الخوف والقلق، مع إحساسه بالانتماء إلى جماعة صديقة ودودة، غير محبطة، تحقق راحته وتسد حاجاته، تحقق متطلباته، وتساعد على إدراك قدراته وتجعله أكثر تكيفاً مع الذات، ومع المجتمع الذي يعيش فيه، وهو ما تحدده الدرجة المتحصل عليها في مقياس الأمن النفسي المطبق في الدراسة.

**3-2-2- الالتزام التنظيمي:** يعبر عنه بأنه استعداد العامل في نظام الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألقابايب بغرداية لبدل أقصى جهد لصالح هذه الشركة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، وانتمائه لها، والمحافظة على سمعتها ومصيرها، واعتزازه بأنه عضو فيها وهو ما تحدده الدرجة المتحصل عليها في مقياس الالتزام التنظيمي المطبق في الدراسة.

**3 - 2 - 3** - عمال الدوريات: هم الأفراد التابعون لمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألباباب بغرداية الذين يعملون بقسم الإنتاج، على شكل فرق متتابعة ومتعاقبة على مكان العمل بدون انقطاع طيلة الأربعة والعشرين ساعة.

#### 4- الدراسات السابقة:

تناولت الكثير من الدراسات مجالات الدراسة (الأمن النفسي، الالتزام التنظيمي) وعليه سنحاول التركيز على أهم هذه الدراسات وذلك بغرض استثمار نتائجها في تدعيم نتائج الدراسة الحالية وإثراء هذا البحث بها، من خلال توضيح أهم النتائج والاقتراحات المتوصل إليها في هذه الدراسات.

#### 4-1 - الدراسات السابقة التي تناولت الأمن النفسي:

#### 4-1-1 - الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة دواني ديراني ( 1984 ) بعنوان: العلاقة بين النمط القيادي لمديري المدارس و شعور المعلمين بالأمن النفسي ، هدفت إلى معرفة أثر الجنس و التأهيل للمديرين في شعور المعلمين بالأمن النفسي بمحافظة عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية و قدمت الدراسة على عينة قوامها (247 ) معلما و معلمة تم اختيارهم من (64 ) مدرسة حسب المناطق التي تضمنتها محافظة عمان وتم استخدام الأدوات التالية اختبار ( س خ ر ز ر ج ) لتصنيف سلوك المديرين القياديين إلى النمط المهتم بالعمل ، واختبار (ماسلو ) للتعرف على مدى شعور المعلمين بالأمن والذي قام الباحثان بتعريبه و حساب صدقه و ثباته في البيئة الأردنية ، كما استخدمنا الوسائل الإحصائية التالية: معامل الارتباط ، تحليل التباين الثنائي ، اختبار (ت) ، وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة جوهرية إيجابية بين نمط القيادة الذي يهتم بشعور العاملين وشعور المعلمين والمعلمات بالأمن النفسي بينما لم تكشف عن أثر مهم للجنس والتأهيل لدى المديرين والمديرات في شعور المعلمين والمعلمات بالأمن النفسي.(فاطمة إبراهيم عودة،2006،ص107 )

الدراسة الثانية: دراسة محمود عطا حسين (1987) بالرياض حول الشعور بالأمن النفسي وعلاقته بمفهوم الذات، حيث توصل إلى أن هناك علاقة قوية بين مفهوم الذات ومستويات الأمن النفسي، فكلما زادت درجة الشعور بالأمن النفسي لدى الأفراد كلما كانت المفاهيم حول الذات أكثر إيجابية، وتزداد مشاعر الخطر والتهديد والقلق عند الأفراد الذين يعانون من مفاهيم سلبية عن ذاتهم، حيث يتزكب الأمن النفسي من اطمئنان الذات والثقة والتأكد من الانتماء إلى جماعة آمنة. (منزل عسران،2004،ص102)

الدراسة الثالثة: دراسة شعبان (1992) هدفت إلى دراسة مكونات الحاجز النفسي بين الأفراد المدنيين ورجال الشرطة في مصر، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (1000) طالب وطالبة بكلية التربية بمحافظات مختلفة في مصر، واستخدم الباحث مقياس الأمن النفسي لماسلو، ومقياس الحاجز النفسي من إعداده، وأظهرت النتائج علاقة ارتباطيه بين مكونات الحاجز النفسي والشعور بالأمن لدى المواطنين، وأن الأمن النفسي لدى الذكور أكثر منه لدى الإناث. (جميل الطهراوي حسن، 2007، ص993)

الدراسة الرابعة: دراسة العمري والسلمان (1996) بعنوان: درجة تحقق حاجات الإحساس بالأمن لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تحقق حاجات الإحساس بالأمن لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية، وأثر كل (من الجامعة، التخصص، الخبرة، الرتبة الأكاديمية، الجنس) في درجة حاجة الإحساس بالأمن لديهم، وذلك من خلال تطبيق اختبار ماسلو للإحساس بالأمن وعدمه على عينة مكونة من (273 عضو) من هيئة التدريس من رتبة أستاذ مساعد فما فوق، يعملون في كل من الجامعة الأردنية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، جامعة مؤتة، باستخدام المتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي لمعالجة البيانات، حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- درجة الإحساس بالأمن لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية هي درجة متوسطة حسب اختبار ماسلو.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة حاجة الإحساس بالأمن لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لاختلاف التخصص، الرتبة، سنوات الخبرة والجنس. (فاطمة إبراهيم عودة، 2006، ص111-112)

الدراسة الخامسة: دراسة عبد الله (1996) حيث هدفت إلى فحص العلاقة بين إشباع الحاجة للأمن النفسي والاتجاه نحو التطرف الفكري، الديني، والسياسي، تكونت العينة من (317 فرداً) أعمارهم بين (19 و50 سنة) واستخدم الباحث مقياسين من إعداده، أحدهما يحتوي على أسئلة مفتوحة لقياس الأمن النفسي، وأظهرت النتائج علاقة ارتباطيه سالبة دالة بين الاتجاه السوي نحو التطرف وإشباع الحاجة إلى الأمن وتوصل الباحث إلى أن الحاجة للأمن النفسي تزداد كلما زاد شعور الفرد بالتهديد والخطر في المجتمع، ولم توجد فروق دالة في الحاجة إلى الأمن النفسي بين الذكور والإناث. (جميل حسن الطهراوي، 2007، ص996)

الدراسة السادسة: دراسة جهاد عاشور الحضري (2003) بعنوان: الأمن النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية ومتغيرات أخرى، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأمن النفسي لدى العاملين

بمراكز الإسعاف بمحافظات غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية (الالتزام الديني) و(قوة الأنا) و متغيرات أخرى (الحالة الاجتماعية ، سنوات الخبرة ، عدد أفراد الأسرة)، وتكونت عينة الدراسة من (123 عامل) من العاملين بمراكز الإسعاف الطبية بمحافظات غزة ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد أدوات الدراسة المتمثلة في اختبار الأمن النفسي ، واختبار الالتزام الديني، واختبار قوة الأنا ، وقام بتطبيقها على العاملين بمراكز الإسعاف الطبية بمحافظات غزة ، كما استخدم الباحث عدة أساليب إحصائية للحصول على نتائج الدراسة ، مثل تحليل التباين الأحادي ، اختبار مان ويتني ، ومعامل الارتباط بيرسون ، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ما يلي:

- إن العاملين بطواقم الإسعاف الطبية يشعرون بمستوى متوسط من الأمن النفسي.
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الأمن النفسي والالتزام الديني لدى العاملين بطواقم الإسعاف الطبية.
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الأمن النفسي وقوة الأنا لدى العاملين بطواقم الإسعاف الطبية بمحافظات غزة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي تعزى لمتغير الخبرة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي تعزى لمتغير عدد أفراد الأسرة لصالح الأسر المتوسطة العدد (من 5 إلى 10 أفراد). (جهاد عاشور الحضري 2003)

الدراسة السابعة: دراسة ماجد الميع حمود السهلي (2007) بعنوان: الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، وهي دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي ، هدفت إلى التعرف على مستوى الأمن النفسي وكذا مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي مجلس الشورى السعودي ، وأيضا طبيعة العلاقة بين المتغيرين ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن كل من مستوى الأمن النفسي و الأداء الوظيفي لدى موظفي مجلس الشورى مرتفع نسبيا ، وأن هناك علاقة بين بعض أبعاد الأمن النفسي و الأداء الوظيفي ، إضافة إلى وجود فروق في درجة الأمن النفسي و الأداء الوظيفي تبعا لعامل العمر والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية ، بالإضافة إلى وجود فروق في درجة الأمن النفسي و الأداء الوظيفي تبعا لعامل الخبرة، ومقدار الراتب (الدخل) ، كما توصلت إلى عدم وجود فروق بين الأمن النفسي و الأداء الوظيفي تبعا للمستوى الوظيفي.(ماجذ الميع حمود السهلي، 2007 )

4- 1- 2 - الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة هلمت (□□□□□□ ص ص ز د □□□□□□) هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الأمن النفسي والعلاقة الزوجية لدى الأزواج العاملين في المجال العسكري ، والتعرف على تأثير الوظيفة العسكرية على الأمن النفسي ، حيث أجريت الدراسة على عينة قوامها 51 زوج وزوجة من الدين تطوعوا لإجراء هذه الدراسة ، تم اختيارهم عشوائيا مع مراعاة أن يكون أفراد العينة جميعهم لم يخضعوا لمثل هذه الدراسة من قبل ، وأن يكون الزوجات غير عاملات وليس لهن أولاد ، والزوج أن يكون خدام في المجال العسكري مدة لا تقل عن عامين، حيث استخدم الباحث مقياس مدى تأثير العمل على العلاقة الزوجية ، ومقياس الأمن النفسي لماسلو، وخلصت الدراسة إلى وجود اختلاف في وجهة نظر الزوجين تجاه الوظيفة العسكرية ، واختلاف مستوى الأمن النفسي موجود لديهم بشكل واضح ، وكانت النتيجة أنه كلما زاد معدل الاختلاف في وجهات النظر للوظيفة العسكرية قل الأمن النفسي لدى أحد الزوجين أو كلاهما.(أمينة مستهيل بن سعيد مشرح الشحري،2016 )

الدراسة الثانية: دراسة مودركن وزملاؤه (□□□□□□ ص د ز □ □ □ □ □ □ □ □) هدفت إلى الكشف عن مستوى تقدير الذات لدى المراهقين حسب متغير (الجنس، السن، التدخين)، حيث تكونت العينة من (57مراهق) و(83مراهقة) ودلت النتائج على أنه لا توجد فروق دالة في تقدير الذات حسب المتغيرات المذكورة.

4- 2 - الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي:

4- 2- 1 - الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة دخيل الله الدخيل الله (1995 ) بعنوان: مقدمات الالتزام لمنظمة أكاديمية ، حيث هدفت الدراسة إلى البحث عن محددات الالتزام و التعرف على مدى تأثير متغيرات ( العمر ، و الراتب ، و طول الخدمة المركزية ، و المشاركة ، و التفاعل ، والعلاقات بين الأشخاص، و الرضا الوظيفي) ، تمثل حجم العينة في ( 413 ) من حملة الدكتوراه لكبرى الجامعات السعودية بالرياض ، استخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي و مقياس الالتزام التنظيمي الذي صمم من قبل بورتر و آخرون و طوره ماودي ، و أسفرت النتائج على أن متغيرات العمر و مدة الخدمة و المركزية و المشاركة و التفاعل و العلاقات و الرضا الوظيفي لها تأثير مباشر كمقدمات على الالتزام التنظيمي ، بينما لم يكن للراتب و المركزية تأثير واضح على الالتزام و كان متغير الرضا له الأثر الأكبر.

(دخيل الله الدخيل الله 1995)

الدراسة الثانية: دراسة خضير وآخرون ( 1996 ) بعنوان: الالتزام التنظيمي و فعالية المنظمة ، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود علاقة بين درجة الالتزام التنظيمي و فاعلية المنظمة ، و الكشف عن الفروق المعنوية بين الكليات العلمية و الإنسانية في أبعاد الالتزام التنظيمي و الفاعلية ، شملت العينة في ( 128 فرد ) يتكونون من مدرسين و مساعدين في الكليات الإنسانية والعلمية بجامعة بغداد ، و قد تم استخدام استبيان مكون من جزأين الأول لقياس الالتزام التنظيمي و الثاني الفاعلية التنظيمية و مؤشراتهما ، و تم التوصل إلى النتائج التالية:

- انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي و تفاوت مستوى الفاعلية في الكليات العلمية والإنسانية.
- وجود علاقة إيجابية بين الالتزام التنظيمي و الفاعلية بنسبة 59.25% أي أن زيادة الالتزام تزيد من الفاعلية التنظيمية.
- وجود تماثل بين الكليات في درجة الولاء والمسؤولية والإيمان بالمنظمة واختلاف في رغبة أعضاء هيئة التدريس في مواصلة العمل في الجامعة أو الكلية. (خضير وآخرون، 1996)

الدراسة الثالثة: دراسة الفضلي فضل صباح (1997) بعنوان: علاقة الالتزام التنظيمي بعلاقات العمل ما بين الرئيس وتابعيه والمتغيرات الديموغرافية، هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على درجة تأثير طبيعة علاقات العمل ما بين الرئيس وتابعيه على مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.
- التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي وبعض المتغيرات الديموغرافية منها: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، والمركز الوظيفي.
- التعرف على متوسط الالتزام التنظيمي في الأجهزة الحكومية في الكويت.
- المساهمة في توفير أدب ميداني تحليلي مرتبط بأخذ المتغيرات السلوكية المهمة في إطار الجهاز الحكومي في دولة الكويت و قد تمثل حجم العينة ( 190 فردا ) تابعين لـ ( 47 ) وزارة و هيئة و إدارة و جهة ذات ميزانية ملحقة أو مستقلة بدولة الكويت حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية و قد تم تصميم استمارة مكونة من جزأين ، يضم الجزء الأول البيانات الشخصية ( الديموغرافية ) المرتبطة بمفردات عينة البحث أما الجزء الثاني فيضم قسمين ، القسم الأول لقياس الالتزام التنظيمي ، والذي طوره بوثر و زملائه أما

الجزء الثاني لقياس علاقة الرئيس بتابعيه و الذي طوره كل من تايلور و بورس ، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الالتزام التنظيمي فيما بين مختلف المتغيرات الديموغرافية.
- هناك علاقة ايجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وعلاقات العمل بين الرئيس وتابعيه، بينما كانت العلاقة سالبة بين الالتزام التنظيمي وكل من (العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، المركز الوظيفي).

- وجود فروق معنوية في متوسط الالتزام التنظيمي لدى الذكور والإناث وكان الفرق لصالح الإناث. (الفضلي فضل صباح، 1997)

الدراسة الرابعة: دراسة أيمن المعاني (1999) بعنوان: الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف على مستوى الولاء التنظيمي في الوزارات الأردنية، والكشف عن العلاقة بين المتغيرات الشخصية المتمثلة في (جهة العمل، المؤهل العلمي، مدة الخدمة في الوزارة الحالية، الراتب، الحالة الاجتماعية، السن، الجنس) الولاء التنظيمي للمديرين في الوزارات الأردنية، حيث تمثل حجم العينة في (186 مديرا) من مديري المديریات في (23) وزارة في الأردن وقد توصلت النتائج إلى ما يلي:

- أظهر أفراد المجتمع الدراسي درجة جيدة من الولاء التنظيمي بلغ معدلها 79.8%.
- وجود فروق ظاهرية في العلاقة بين الولاء التنظيمي وكل من المؤهل العلمي، مدة الخدمة في الوزارة الحالية، الراتب، العمر، الحالة الاجتماعية (لصالح المتزوجين) والجنس (لصالح الذكور)، ولكن هذه الفروق لم تكن دالة إحصائية. (أيمن المعاني، 1999)

الدراسة الخامسة: دراسة الشمالي (2002) بعنوان: علاقة الالتزام التنظيمي بيئة العمل الداخلية ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة بيئة العمل بقوات الأمن الخاصة بمستويات الالتزام التنظيمي ،و التعرف على علاقة المتغيرات التنظيمية بمستويات الالتزام التنظيمي ،التعرف على مدى اختلاف العلاقة بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي باختلاف المتغيرات الديموغرافية لضباط قطاع قوات الأمن الخاصة ، وقد تمثل حجم العينة بـ(249) شخص من الضباط العاملين قيادات قوات الأمن الخاصة و الوحدات الميدانية بمدينة الرياض و كان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- إن مستوى الالتزام التنظيمي داخل جهاز قوات الأمن الخاصة في منطقة الرياض عال بصفة عامة.



و(31سنة-40سنة) عددهم (183موظف)، والذين تقع أعمارهم بين(41-50سنة) عددهم(145موظف).

وخلصت نتائج الدراسة إلى أن للسنة علاقة هامة بالالتزام حيث أن العمال الأكبر سناً أقل ميولاً لمغادرة الشركة وقد يكون السبب لشغلهم مناصب عليا في سلسلة السلطة الهرمية. ( د ز س ح خ ا ب ج د ه ز ح ر ر د خ )

الدراسة الثالثة: قام بهذه الدراسة ( ا ب ج د ه ز ح خ ا ب ج د ه ز ح ر ر د خ ) حيث هدفت إلى معرفة تأثير الخصائص الديموغرافية على الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي والالتزام المستمر)، أجريت هذه الدراسة على العاملين بوزارة الصحة بدولة الإمارات العربية و تم التوصل إلى نتائج كان من أهمها ما يلي:

- وجود علاقة قوية بين العمر والالتزام العاطفي مع وجود علاقة معاكسة لذلك بين العمر والالتزام المستمر.

- لم يظهر أي علاقة بين كل من الراتب من جهة والالتزام العاطفي والمستمتر من جهة أخرى.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدة الخبرة من جهة والالتزام العاطفي من جهة أخرى.

( ا ب ج د ه ز ح خ ا ب ج د ه ز ح ر ر د خ )

التعليق على الدراسات السابقة:

تعقيباً على جملة الدراسات السابقة فأول ما يتضح هو عدم وجود دراسات تناولت المتغيرين مع بعضهما وهذا في حدود اطلاع الباحث بل تناولتها مرتبطة ببعض المتغيرات الأخرى وإما بشكل منفرد، واختلفت باختلاف أهدافها واختلاف الموضوعات والمتغيرات التي تناولتها وكذا اختلاف البيئات التي تمت فيها.

أي أن كلا المتغيرين كان محورياً أساسياً لمجموعة من الدراسات التي تناولته إما بصورة مستقلة وإما بين مجموعة من المتغيرات الأخرى للتحقق من نوعية التفاعل ما بين المتغيرات فيما بينها.

فمن حيث الموضوع:

بالنسبة للأمن النفسي:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الأمن النفسي كمتغير أساسي في الدراسة، كدراسة (شعبان،1992)، وفي ضوء بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية كدراسة (دواني وديراني،1984) ودراسة (محمد عطا حسين 1987)، ودراسة (جهاد عاشور الخضري،2003) أو في ضوء بعض الاتجاهات الفكرية

كدراسة (عبد الله، 1996)، أو في علاقتها ببعض متغيرات الحالة الاجتماعية كدراسة (هلمت، 1986)، أو في علاقتها ببعض المتغيرات الوظيفية كدراسة (ماجد المميع محمود السهلي، 2007) التي تناولت الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

بالنسبة للالتزام التنظيمي:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الالتزام التنظيمي في ضوء بعض المتغيرات التنظيمية كدراسة (خضير وآخرون، 1996) أو في علاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية والشخصية كدراسة (الفضلي فضل صباح، 1997) ودراسة (بيكر، 1992) ودراسة (زسدش □، 1992)، أو ببعض المتغيرات البيئية المتعلقة بالعمل كدراسة (الشمالي، 2002)

من حيث الأدوات المستخدمة:

بالنسبة للأمن النفسي:

من الملاحظ أن معظم الدراسات السابقة قامت باستخدام مقياس ماسلو للأمن النفسي، وهو ما بين المصادقية التي يحظى بها هذا المقياس رغم تقادم السنين عليه، إلا أن هناك دراسات ربطته ببعض المقاييس الأخرى مثل (دواني وديراني، 1984) التي استخدمت مقياس وليام (سخر ز زج) لتصنيف سلوك المديرين، ودراسة (هلمت، 1986) التي استخدمت مقياس مدى تأثير العلاقات الزوجية، ودراسة (جهاد عاشور الخضري، 2003) التي استخدمت اختبار الالتزام الديني.

وقد تنوعت الأساليب الإحصائية في هذه الدراسات وذلك حسب الهدف والغرض والتي منها معامل الارتباط، تحليل التباين الأحادي، تحليل التباين الثنائي، اختبار (ت)، المتوسط الحسابي، اختبار مان ويتني

بالنسبة للالتزام التنظيمي:

مما يلاحظ مرة أخرى أن جل الدراسات السابقة استخدمت مقياس بورتر للالتزام التنظيمي التي يعتبر الأكثر استعمالاً في مجال قياس الالتزام وقد تم ربطه مع مقاييس أخرى في بعض الدراسات مثل دراسة (خضير وآخرون، 1996) التي استخدمت مقياس الفاعلية التنظيمية ودراسة (الفضلي فضل صباح، 1997) التي استخدمت مقياس علاقة الرئيس بتابعيه الذي طوره كل من تايلور وبورس.

من حيث العينة:

اهتمت الدراسات السابقة بعينات متنوعة، فهناك دراسات اهتمت بعينات التدريس الجامعية مثل دراسة (دخيل الله الدخيل الله، 1997)، ودراسة (خضير وآخرون، 1996) ودراسة (العمري والسلمان، 1996)، المعلمين كدراسة (دواني وديراني، 1984)، العاملين في القطاع الحكومي كدراسة (ماجد اللميع حمود السهلي، 2007)، ودراسة (جهاد عاشور الخضري، 2003) المطبقة على العاملين بمراكز الإسعاف الطبية، ودراسات اهتمت بالمتنمين إلى القطاع العسكري كدراسة (شعبان، 1992)، ودراسة (هلمت، 1986)، ودراسة (الشمالي 2002)، ودراسة (بيكر، 1992).

مما يلاحظ الغياب النسبي للدراسات التي تناولت عمال المناوبات أو الدوريات في المؤسسات والشركات الاقتصادية وهذا مما يؤكد أننا في حاجة ماسة لهذه الدراسة أو ما يشابهها.

من حيث النتائج:

بالنسبة للأمن النفسي:

الملاحظ هو تشابه بعض الدراسات في ما تم التوصل إليه من نتائج ففي دراسة (دواني وديراني، 1984) تبين أن نمط القيادة له دور كبير في الشعور بالأمن النفسي، و في دراسة (محمود عطا حسين، 1987) تبين ارتباط الشعور بالأمن النفسي بمفهوم الذات فكلمما زاد الأمن كلما كانت المفاهيم أكثر ايجابية عن الذات أما في دراسة (شعبان، 1996) للحاجز النفسي تجاه رجل الشرطة فبينت أن الأمن النفسي لدى الذكور أكثر منه لدى الإناث ، وفي دراسة (عبد الله، 1996) تبين أن الحاجة إلى الأمن النفسي تزداد كلما شعر الفرد بالتهديد و الخطر في المجتمع، وفي دراسة (ماجد اللميع حمود السهلي، 2007) تبين أن هناك فروق في درجة الأمن النفسي والأداء الوظيفي تبعاً لعامل السن والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية، وهي عوامل مهمة يمكن أن تدرج ضمن مجال الدراسة الحالية.

بالنسبة للالتزام التنظيمي:

خلصت معظم الدراسات السابقة في الالتزام التنظيمي إلى أن هناك علاقة طردية بين عنصر كل من (العمر ومدة الخدمة والمستوى التعليمي) ومتغير الالتزام التنظيمي، أي أنه كلما زاد أحد هذه العناصر كلما زاد الالتزام التنظيمي، وهو ما جاء في دراسة (بيكر، 1992)، ودراسة (فرانك ، 1992)، ودراسة (دخيل الله الدخيل الله، 1995) بينما أظهرت نتائج أخرى خاصة بالقطاعات العسكرية كدراسة (الشمالي، 2002)، أنه

لا علاقة للعمر والرتبة ومدة الخدمة بالالتزام التنظيمي، حيث تم إرجاعه إلى الصبغة الرسمية في جهاز قوات الأمن الخاصة وسمعته بغض النظر عن الجوانب الأخرى.

أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تناولت موضوعاً لم يتم التطرق إليه من قبل، وهذا على حسب ما جاء في الدراسات السابقة (حسب رأي الباحث)، لكونها تناولت متغيرين (الأمن النفسي، الالتزام التنظيمي) تم التطرق لكليهما مرتبطين ببعض المتغيرات الأخرى في مواضيع مختلفة وبيئات وأهداف متنوعة، لكن لم يتم التطرق إليهما مرتبطين ببعضهما البعض، وهو ما يبين جدية الطرح في هذا البحث، وسيتجلى ذلك في الإضافة التي سيقدمها من خلال النتائج المتوصل إليها والتي ستكون مقدمة لبحوث أخرى في هذا المجال.

## 5- الإشكالية:

كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن الطرق الإنتاجية وسبل تحسينها من أجل مضاعفة الإنتاج، ودفع وتيرة النمو إلى الأمام معتمدين في ذلك عن عنصر المعدات والآلات بالإضافة إلى التكنولوجيا، التي يعتبرونها الأساس الوحيد في التقدم والنمو مهملين بذلك الفرد كعنصر فاعل في المؤسسة.

إلا أن هناك من المختصين في مجال العمل من لهم رأي آخر بحيث يعتبرون العنصر البشري من العناصر المهمة التي تحيا بها المنظمات، وهو المورد الحقيقي والمؤثر في كفاءة وفعالية العملية الإنتاجية، لذلك وجب على المؤسسات الاهتمام به والتعرف على مشاعره وقدراته وحاجاته، إذ أن هناك دوافع تحرك السلوك الإنساني

تنتج عن حاجات معينة لديه، قد تكون نفسية اجتماعية يؤدي عدم إشباعها إلى توتر وقلق وسوء الحالة النفسية، الأمر الذي قد يؤثر على كافة جوانبه الشخصية، وبالتالي على مستوى أدائه الشخصي.

وكما أن لكل منظمة أهداف تسعى إلى تحقيقها فإن تطابق هذه الأهداف مع أهداف الفرد في المنظمة يولد لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله، وبذل أعلى جهد للبقاء فيه، ويظهر ذلك جليا في أدائه وقيامه بالمهام المطلوبة منه وتفانيه في عمله، وهو ما يعبر عن التزامه التنظيمي لدى منظمته وإخلاصه وولائه لها.

إذ يعتبر الالتزام التنظيمي مفتاحا أساسيا مهما في تحديد مدى انسجام العمال في منظماتهم، فإذا كان هناك التزام نحو المنظمة سيكون هناك استعداد كاف لتكريس الجهود والتفاني في انجاز المهام والسعي وراء البقاء في المنظمة والاستمرار للعمل بها، أما الالتزام التنظيمي المنخفض ستتبعه آثار سلبية ومكلفة على المنظمة كالتسرب الوظيفي والغياب المتكرر وغيرها. (المخلافي، 2001 ص 186)

إن التزام الفرد يزيد من ارتباطه بعمله ويقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل أو الغياب وترك العمل، أما ضعف الالتزام لدى الفرد وعدم إحساسه بالمسؤولية يؤثر سلبا على سلوكه وعلاقته بزملائه ورؤسائه.

فقد اتضح من واقع الدراسات والبحوث أن النمو الاقتصادي الذي حققته الدول المتقدمة خاصة ألمانيا واليابان إنما يعود إلى قوة العمالة الملتزمة، حيث تبين أن 90٪ من نجاح المنظمات اليابانية يعود إلى الالتزام وأن 10٪ المتبقية تعود إلى المواهب. (عبد الغني الطحجم، 1996 ص 103)

وقد يتضح من جهة أخرى أن تدني مستوى الالتزام قد يكون نتيجة أنواع كثيرة من الضغوط، منها ما يرجع إلى ظروف العاملين أنفسهم، ومنها ما يعود إلى المنظمات التي يعملون بها، فالتغيرات الحاصلة في عالم الشغل خلال السنوات الأخيرة أدت إلى خلق مفاهيم جديدة في العمل مما نتج عنه جملة من الصراعات والتوترات؛ التي أدت إلى خلق فجوة كبيرة بين حاجات الفرد النفسية من جهة والحقيقة التي يفرضها عالم الشغل من جهة أخرى، وهو ما ينعكس سلبا على صحة الفرد النفسية.

فقد أشار السمييري إلى أن من أكثر الضغوط شيوعا في مجال العمل القلق والتوتر، والصراعات الداخلية، التي تدل في مجملها على انخفاض معدل الإحساس بالأمن لدى أولئك الأشخاص، وهذا ما بينه فروم في أن للتغيرات الحضارية والاجتماعية أثرها على الأمن النفسي. (مؤيد اسماعيل، 2010)

وقد أثبتت الدراسات أن العمل ينطوي على كثير من الحاجات الأساسية للإنسان وعن طريقه يشبعها ويحقق توافقه النفسي. (كامل محمد عويضة، 1996، ص 86)



فلقد وجد كل من موريس ومونتاي (1995) في دراستهما على عمال الدوريات أن 60% من عمال الدوريات يشتكون بالدرجة الأولى من المعاناة في الحياة الأسرية.

كما وجد شازلات (1973) في دراسته أن الإحساس بعدم الارتياح والعزلة موجود لدى عمال الليل، كما أكدت دراسات أخرى لشازلات وآخرون (1973) أنه كلما ارتفعت مسؤولية الفرد الذي يعمل ليلا في العائلة، كلما زادت الصعاب التي تنجم عن العمل ليلا، بالخصوص في القيام الوظائف المنزلية. (بوحفص مباركي، 2004، ص126)

هذا بالإشارة إلى الكثير من الدراسات حول اضطرابات النوم والاضطرابات الهضمية والفيزيولوجية وغيرها من

الاضطرابات، والتي بدورها قد تتسبب في الكثير من المعاناة للفرد، وبعض الاختلالات في وظائفه الأسرية والاجتماعية، وهي كفيلة بأن تخلق جملة من الأعراض منها القلق والتوتر وبعض الصراعات الداخلية، هذا بالإضافة إلى الشعور بالعزلة، إن هذه العوامل وغيرها من شأنها أن تولد حالة من عدم الشعور بالأمن النفسي وعدم الطمأنينة لدى العامل في نظام الدوريات. إن هذه الانعكاسات وغيرها من شأنها أن تحدد نوعا من السلوكيات لدى العامل في مثل هذا النظام للعمل، وهو ما دفع بنا إلى محاولة معرفة مستوى الالتزام التنظيمي للعامل في مثل هذا النظام للعمل في ظل انعدام مؤشرات الأمن النفسي، ومن خلال ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

تساؤلات الدراسة:

- 1 - هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية؟
- 2- هل يختلف مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي؟

**3-** هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن؟

**4-** هل يختلف مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي؟

**5-** هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن؟

## 6 - فرضيات الدراسة:

**1-** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية.

**2-** يختلف مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي.

**3-** هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن.

**4-** يختلف مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي.

**5-** هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن.

تمهيد:

يعتبر مفهوم الأمن النفسي من بين المفاهيم الأساسية في دراسة الصحة النفسية للأفراد، فهو من المكونات الأساسية للشخصية، يمدّها بأتماط من المعايير والسلوكيات والاتجاهات السوية، وأي تهديد لهذا المتغير الهام ينتج عنه العديد من المشكلات والاضطرابات النفسية التي تعصف بشخصية الفرد إلى ما لا يحمد عقباه.

لقد ورد ذكره في القرآن الكريم في آيات عديدة منها قوله تعالى: " فليعبدوا رب هذا البيت الذي أطعمهم من جوع وآمنهم من خوف " (سورة قريش، الآية 03 – 04)

وقوله تعالى " الذين آمنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب " (سورة الرعد، الآية 28) إن هذا المتغير الهام (الأمن النفسي) كثير ما يصير مهددا في أية مرحلة من مراحل العمر، إذا ما تعرض الإنسان لضغوط نفسية أو اجتماعية أو فكرية لا طاقة له بها مما قد يؤدي به إلى الاضطراب النفسي، لهذا يسعى كل فرد لتحقيق مختلف متطلبات الأمن النفسي من أجل الوصول إلى الطمأنينة والهدوء النفسي، مما يساعده على التوافق مع نفسه ومع الغير.

وعليه سنحاول من خلال الفصل التعرف على مفهوم الأمن النفسي وأهميته بالنسبة لحياة الفرد والمجتمع وسرد أهم المكونات والخصائص والأبعاد التي يتميز بها وما هي مصادره ومهدداته، والتعرف على الأساليب التي يمكن أن يتحقق بها، وفي الأخير عرض أهم الاتجاهات النظرية المفسرة له.

1 - مفهوم الأمن النفسي:

1 - 1 - مفهوم الأمن لغويا:

يعد مفهوم الأمن من المفاهيم اللغوية ذات الثراء في المعنى، فقد جاءت كلمة أمن في كل من لسان العرب، والمعجم الوسيط، ومختار الصحاح بعدة معاني نذكر منها ما يلي:

- ضد الخوف: فالأمن ضد الخوف، ويقال أمن فلان يأمن آمنا وأمنا إذا لم يخف، وقد أمنتته ضد أخفته ورجل أمنتته أي يأمن من كل واحد.

- الأمان والأمانة: بمعنى وقد أمنتته فأنا آمن، وأمنت غيري من الأمن والأمان، والأمانة ضد الخيانة.

- الطمأنينة: فيقال إن الرجل يكون آمنا إذا كان يطمئن إلى كل واحد، ويثق بكل واحد، ويقال البلد الأمين أي الذي اطمأن به أهله. (جهاد عاشور الخضري، 2003، ص 15)

أما الأمن في اصطلاح اللغة العربية وكما جاءت معانيه في القرآن الكريم، كتاب العربية الأولى هو ضد الخوف الذي هو الفزع، فهو الطمأنينة والاطمئنان بعدم توقع مكروه، في الزمن الحاضر والآتي وضده: الخوف، الذي يعني الفزع وفقدان الاطمئنان. (محمد عمارة، 1998، ص 5)

1 - 2 - الأمن النفسي اصطلاحا:

اختلفت مفاهيم الأمن النفسي باختلاف الباحثين واختلاف زاوية نظر كل منهم لهذا المفهوم الهام، ولم يخلو الأمن النفسي من بعض التداخل مع المفاهيم النفسية الأخرى كالطمأنينة الانفعالية، والأمن الذاتي، والانفعالي.

حيث يرى أدلر بشد ز □ ا (1929) أنه الوضعية التي يكون فيها الفرد آمنا ومنتحررا من التهديد، والخطر، وبالشكل الذي يمكنه من الوجود بوضعية قوية دون وجود التحديات. ز رش خ آ (□□□□، □□□□، ضد خ د ث□)

كما عرفه ماسلوف ص ز □ خ ت (1972) بأنه شعور الفرد بالقبول والانتماء والألفة وندرة الشعور بالتهديد والخطر، والقلق، وتصوره بأن الجنس البشري ودود وخير، يشعر بالثقة نحو الآخرين، متسامح، متعاطف، متفائل سعيد، مستقر عاطفيا، ميال إلى الانطلاق، متقبل لذاته، متجاوب مع الواقع، حال نسبيا من الاضطرابات العصائية. (□□□□، □□□□، ص ص ز ش خ ت)

ويرى ماسلو أن الأمن النفسي هو " شعور الفرد بأنه: محبوب متقبل من الآخرين له مكانه بينهم، يدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق. (الخضري، 2003، ص17)

ويعرف الكنانى (1988) الأمن النفسي "بأنه مقدار ما يحتاج إليه الفرد من حماية لنفسه، ووقايتها من الظروف التي تشكل خطرا عليه مثل التقلبات المناخية، والطبيعية، والأوبئة، والأمراض والحروب، وعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي، والاجتماعي، والتقليل من القلق المرتفع المصاحب للمستقبل المجهول سواء فيما يتعلق بدراسته، أو عمله، أو مأكله، أو ملبسه". (الكنانى، 1988، ص93)

كما عرفه زهران (1989) بأنه الطمأنينة النفسية أو الانفعالية وهو الأمن الشخصي أو أمن كل فرد على حدى، وهو حالة يكون فيها إشباع الحاجات مضمونا وغير معرض للخطر وهو محرك الفرد لتحقيق، أمنه وترتبط الحاجة إلى الأمن ارتباطا وثيقا بغريزة المحافظة على البقاء. (زهران، 1989، ص296)

أما دسوقي (1990) فيعرفه بقوله: "كون المرء آمنا، أي سالما من تهديد أخطار العيش أو ما عنده قيمة كبيرة، وهو اتجاه مركب من تملك النفس والثقة بالذات والتيقن من أن المرء ينتمي لجماعات إنسانية لها قيمتها. (دسوقي، 1990، ص329)

ويعرفه الصنيع (1995) بأنه "سكون النفس وطمأنينتها عند تعرضها لأزمة تحمل في ثناياها خطر من الأخطار، كذلك شعور الفرد بالحماية من التعرض للأخطار الاجتماعية والاقتصادية والعسكرية المحيطة به". (الصنيع، 1995، ص70)

كما أشار عبد الرحمن عدس أن المقصود بالأمن النفسي " وجود علاقات متوازنة بين الفرد وذاته من ناحية، وبينه وبين الأفراد الآخرين المحيطين به من ناحية أخرى، فإذا توفرت هذه العلاقات المتوازنة فإن سلوك الفرد يميل إلى الاستقرار وبالتالي فإنه يصبح أكثر قابلية للعمل والإنتاج بعيدا عن أنواع القلق والاضطراب". (العقيلي، 2004، ص24)

أما رايف (مدد) فقد وضع نموذجا نظريا شاملا ومتعدد الجوانب لمفهوم الأمن النفسي يتكون هذا النموذج النظري من ستة عناصر أساسية تشكل مفهوم الأمن النفسي:

- 1 - تقبل الذات: ويتمثل في نظرة الفرد لذاته نظرة إيجابية، والشعور بقيمة وأهمية الحياة.
- 2 - العلاقة الإيجابية مع الآخرين: وتتمثل في قدرة الفرد على إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين، تتسم بالثقة، والاحترام، والدفء، والحب.

3 - الاستقلالية: وتمثل في اعتماد الفرد على نفسه، وتنظيم سلوكه، وتقييم ذاته، من خلال معايير محددة يضعها لنفسه.

4 - السيطرة على البيئة الذاتية: وتمثل في قدرة الفرد على إدارة البيئة الذاتية، واستغلال الفرص الجيدة الموجودة في بيئته للاستفادة منها.

5 - الحياة ذات أهداف: وتمثل في أن يضع الفرد لنفسه أهدافا محددة وواضحة يسعى إلى تحقيقها.

6 - التطور الذاتي: وتمثل في إدراك الفرد لقدراته وإمكاناته، والسعي نحو تطويرها مع تطور الزمن.

(عادل بن محمد العقيلي، 2004، ص 24 - 25)

أما (على سعد) فيرى بأن الأمن النفسي يتضمن جوانب متعددة تتمثل فيما يلي:

- الجوانب النفسية: يعبر عنها في مدى تمتع الفرد بالصحة النفسية.
- الجوانب الفلسفية: قائمة على فلسفة وتوجهات الفرد في حياته.
- الجوانب الاجتماعية: تتمثل في العلاقة بينه وبين المجتمع.

- الجوانب الإنسانية: باعتبار الأمن النفسي سمة إنسانية لها تأثيرها الإيجابي في حياة الفرد. (ماجد اللميع

حمود السهلي، 2007، ص 18)

ومن خلال ما سبق نجد أن الباحثين اختلفت تعريفاتهم وتباينت آراؤهم حول الأمن النفسي، فلا يوجد مفهوم محدد يعتمده جميع العلماء والباحثين في مجال علم النفس، ألا أنه يمكن اعتبار كل تعريف امتدادا لتعريف لآخر ومكملا له أو جزءا منه، أما نحن في هذه الدراسة فنعرّفه عل أنه "شعور العامل بأنه محبوب ومتقبل من الآخرين له مكانة بينهم، ومستقر نفسيا، يشعر بالراحة النفسية والرضا والقناعة في حياته العامة والعملية.

## 2 - أهمية الأمن النفسي:

يعتبر الأمن النفسي مطلبا ضروريا يحتاج إليه الفرد والجماعة، حيث يعد من الحاجات الهامة للنمو النفسي السوي والمتزن، والصحة النفسية والمجتمعية، حيث أن الشعور بالأمن والطمأنينة يورث الرخاء النفسي، وبالتالي يولد انسجاما تاما بين شعور الفرد بالطمأنينة ودرجة الطموح لديه.

وتبدو أهمية الحاجة إلى الأمن في تقسيم "ماسلو" للحاجات الإنسانية حيث وضعها في المستوى الثاني من النموذج الهرمي للحاجات، فلا يمكن أن تقوم حياة إنسانية، وتنهض بها وظيفة الخلافة في الأرض، إلا إذا اقترنت تلك الحياة بأمن ورفاهية. (الشهري، 2009، ص 28)

ويمكن تلخيص أهمية الأمن النفسي في العناصر التالية:

- الأمن أساس للتنمية: فلا تنمية ولا ازدهار إلا في ظلال الأمن، فالتخطيط السليم والإبداع الفكري والمثابرة العلمية، هي أهم مرتكزات التنمية، وهي أمور غير ممكنة الحدوث إلا في ظل أمن واستقرار يطمئن فيه الإنسان على نفسه وثرواته واستثماراته.

- الأمن غاية العدل: والعدل سبيل للأمن، فالأمن بالنسبة للعدل غاية وليس العكس، فإذا كان العدل يقتضي تحكيم الشرع والحكم بميزانه، فإن الشرع ذاته ما نزل إلا لتحقيق الأمن في الحياة، وغياب العدل يؤدي إلى غياب الأمن. (أقرع، 2005 ص16)

الأمن غاية الشرائع وهدفها الأسمى: فقد أنزل الله الشرائع متتالية مند أن هبط أول إنسان إلى هذه الأرض حيث ظلت عناية الله تتابعه وتلازمه، فما تقوم أمة ولا يبعث جيل إلا ويكون لرسالة السماء شأن معه. (مرجع سابق، ص28)

ويرى حامد عبد السلام زهران (2002) أن الأمن النفسي إن توفر لجميع الأفراد، فسيقوم كل فرد بأداء عمله بالشكل المناسب، لأن الإنسان الذي يشعر بالأمن يسعد في عمله وينتج ويمارس حياته الطبيعية، كما تختلف الحاجة إلى الأمن وخدماته من شخص إلى آخر بالنسبة للفرد والمجتمع والدولة، فبالنسبة للفرد فإن خدمات الأمن هي الضمان لحرية، وبالنسبة للمجتمع فهي تحافظ على سلامته من العوامل التي تهدد مقوماته التنظيمية، وبالنسبة للدولة فإن الأمن يحافظ على كيانها واستقرار الحال في ربوعها. (حامد عبد السلام زهران، 2002، ص84)

### 3 - مكونات الأمن النفسي:

**3 - 1 - الأمن الاجتماعي:** وهو إحساس الفرد والجماعة البشرية بإشباع دوافعها العضوية والنفسية، وأعلى قيمتها دافع الأمن. بمظهره المادي والنفسي، والمتمثلين في اطمئنان المجتمع إلى زوال ما يهدد مظاهر هذا الدافع المادي، كالكسب الدائم المستمر، والرزق والتوافق مع الغير، والدوافع النفسية المتمثلة في الاعتراف بالفرد ودوره ومكانته فيه.

كما أن الأمن الاجتماعي يعني توفير الحماية والاطمئنان والأمان لأفراد المجتمع لخطر قد تحقق أو من المتوقع حدوثه، بمعنى سد الحاجات الإنسانية التي يحتاجها الفرد ليحيا حياة مطمئنة سعيدة في المجتمع. (منزل عسران، 2004، ص46)

**3 - 2 - الأمن الجسمي:** يشير إلى مدى إشباع الفرد حاجاته البدنية والجسمية، حيث أن المجتمع يوفر لأفراده حاجاتهم الأساسية ويضمن مستوى من الأمن يتناسب مع مقدار ما وفره للأفراد إلا أنه في أوقات الأزمات يضطرب شعور الفرد بالانتماء لمجتمع لا يوفر الحد الأدنى من الحاجات الأساسية له بالشكل الكامل، ويكون الاهتمام بالحاجات الجسمية عن طريق الاهتمام بالناحية الجسدية وعدم التعرض للأذى. (أحمد عطية، 2003)

**3 - 3 - الأمن الفكري والعقائدي:** وهو أن يؤمن الفرد على فكره وعقيدته، على ألا يتم قهره على ما يخالف ما يعتقد، وأن حرية التدين تحكم كل مقومات المجتمع المسلم إلا أن هناك مطلب يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند الحديث عن حرية التدين في المجتمع المسلم، وهي أن كل دين غير دين الإسلام مكفول لأتباعه حرية ممارسة عقائدهم، شريطة أن لا يناصروا أحدا على المسلمين ولا يحاربوا المسلمين في عقيدتهم. (بوقري مي، 2009)

#### 4 - خصائص الأمن النفسي:

الأمن النفسي ظاهرة تكاملية، تراكمية، نفسية، معرفية فلسفية، اجتماعية، كمية، وإنسانية، ومن بين أهم خصائصها ما يلي:

**4 - 1 - نفسية:** تستند إلى الطاقة النفسية، ويعبر عنه في مستويات من الكبت التوتر، والسيطرة الإدارية والإرادية للانفعالات، والاندفاعات الشخصية، قابل للقياس في ضوء محك الإنجاز الشخصي والاجتماعي، حيث يؤثر ويتأثر أمن الشخص النفسي بها، فضلا عن أثر نمط الشخصية، ومفهوم الذات.

**4 - 2 - معرفية فلسفية:** يتحدد الأمن النفسي أول ما يتحدد بقيمة الأشياء، والموضوعات المهددة للذات ومعانيها المعرفية، إذ قلما نخشى أو نهدد أو يساء إلى اتزاننا، ونسلك سلوكا ماديا يجسد ذلك، قبل أن نكون قد حكمنا مسبقا أفكارا معرفية فلسفية، تشكل جزءا من منظومتنا المعرفية بطبيعة ونمط السلوك الذي نسلك.

إن اتجاهاتنا السلبية أو الإيجابية وتقويماتنا المعرفية الفلسفية، تلعب دورا فعالا في تحديد آثارها، فمشاعر القلق والخوف، والإحساس بالرفض، ترتبط بشكل أساسي بالقيمة الفلسفية التي تقوم بها أسباب تلك

المشاعر، وهناك فرق كبير بين شخص يقوم الحياة بمتغيراتها تقويما عاليا، ويعدها جديرة بالحياة والعمل من أجلها، وبين آخر يعدها عبثا وغير جديرة بأن تعاش.

**4 - 3 - اجتماعية:** فالعلاقة مع المجتمع ليست علاقة خارجية تفرضها ظروف بعيدة عن الذات، عن طريق علاقة ما مع القوانين، والنسيج الاجتماعي المستقل نظريا عن نسيج هذه الذات، وإنما علاقة تنطبع وفق التنشئة الاجتماعية في وجدان الفرد وخريطته المعرفية، وتصبح قادرة على العمل داخل الفرد حتى في غياب عامل المباشرة في العلاقة مع الفلسفة الاجتماعية وتشريعاتها المكتوبة، ولذلك يصعب الحديث عن أمن نفسي شخصي دون هوية اجتماعية محددة، فما يهدد الاستقرار النفسي في مجتمع ما قد لا يثير أدنى درجات الاهتمام في مجتمع آخر.

**4 - 4 - كمية:** ينطوي مفهوم الأمن النفسي على وجود مقدار كمي له وزن ما يمكن قياسه، ويظهر على شكل سلوك أو طاقة، وهذا ما جعل الحديث عن مستويات الأمن النفسي معقولا ويستند إليه عمل تشخيصي يصنف أنماط الشخصيات إلى سلوك آمن بمقدار، أو شخصية آمنة بمقدار، وهذا الفهم الكمي للأمن النفسي يفسر إمكانية التدخل العلمي على مستوى القياس والتشخيص والعلاج.

**4 - 5 - إنسانية:** الأمن النفسي سمة يشترك فيها أبناء البشر مهما كانت مراحلهم العمرية، أو مستوياتهم الاجتماعية، الثقافية، المعرفية، وبالتالي فهو سمة إنسانية، وتحصين هذه السمة والتدخل للتأثير الإيجابي بمستويات عدم أمنها هو مهمة إنسانية تؤدي إلى إنسانية آمنة ومبدعة. (وفاء علي عقيل سليمان، 2009، ص 15-16) هذا وأظهرت نتائج عينة من البحوث والدراسات جملة من الخصائص للأمن النفسي وهي كما يلي:

**1 -** يتحدد الأمن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية وأساليبها من تسامح وعقاب، وتسלט وديمقراطية، وتقبل ورفض، وحب وكراهية، ويرتبط بالتفاعل الاجتماعي في بيئة آمنة غير مهددة. (عبد السلام، 2003، ص 88)

**2 -** يؤثر الأمن النفسي تأثيرا حسنا على التحصيل الدراسي للطلبة، وفي الإنجاز بصفة عامة.

(□□□□، س□□□□، سد د ش إ)

**3 -** المتعلمون والمثقفون أكثر أمنا من الجهلة والأمينين.

**4 -** شعور الوالدين بالأمن النفسي في شيخوختهم يرتبط بوجود الأولاد وبقيومتهم.

(وفاء علي حسن خويطر، 2010، ص 24)

5 - الآمنون نفسياً أعلى في الابتكار من غير الآمنين.

6 - عدم الشعور بالأمن مرتبط بالتوتر، وبالتالي التعرض للإصابة بالأمراض وخاصة أمراض القلب.

(□□□□□، س، □□□□□) ر نس شش خ ش

7 - نقص الأمن النفسي يرتبط ارتباطاً موجباً بالإصرار والتشبث بالرأي والجمود العقائدي دون مناقشة أو تفكير

8 - الدين يعملون بالسياسة يشعرون بالأمن أكثر من الدين لا يعملون بها.

(□□□□□، س، □□□□□) د د د خ ب

### 5 - أبعاد الأمن النفسي:

في دراسة مشتركة قام بها الباحثان (أحلام حسن محمود عبد الله وأشرف محمد عبد الغني شريت) تم التوصل إلى عشرة عوامل تمثل الأبعاد التي تنظم حول الأمن النفسي لدى عينات الدراسة وهي: (التقبل الاجتماعي، المساندة الاجتماعية، الطمأنينة، الوعي بالذات، استقرار العلاقات، الانتماء، الإيمان، الاستقلال، الطموح، العمل) (أحلام حسن محمود عبد الله وأشرف محمد عبد الغني شريت، 2006)

أما (زهرا) فيرى أن هناك جملة من البعاد الأساسية والثانوية للأمن النفسي وهي:

أولاً - الأبعاد الأساسية: وتنطوي على:

- الشعور بالتقبل، والحب، وعلاقات الدفء، والمودة مع الآخرين، ومن مظاهر ذلك الاستقرار والزواج، وهو أمن ومودة، ورحمة وألفة، وإشباع حاجات والدية، ورعاية الأولاد وتربيتهم.
- الشعور إلى الانتماء إلى الجماعة والمكانة فيها، وتحقيق الذات، والعمل الذي يدر دخلاً، يكفي لحياة كريمة في الحاضر وفي المستقبل.

- الشعور بالسلامة والسلام، وغياب مهددات الأمن مثل: الخطر، العدوان، الجوع والخوف.

ثانياً - الأبعاد الثانوية: وتنطوي على:

- إدراك العالم والحياة على أنه بيئة سارة دافئة، يشعر فيها بالكرامة، وبالعدالة والاطمئنان، والارتياح.

- إدراك الآخرين بوصفهم ودودين أحياناً، وتبادل الاحترام معهم.
- الثقة بالآخرين وحبهم، والارتياح والاتصال بهم، وحسن التعامل معهم، وكثرة الأصدقاء.
- التسامح مع الآخرين وعدم التعصب.
- التفاؤل وتوقع الخير (الأمل والاطمئنان إلى المستقبل).
- الشعور بالسعادة والرضا عن النفس في الحياة.
- الشعور بالهدوء والارتياح، والاستقرار الانفعالي، والخلو من الصراعات.
- الانطلاق والتحرر، وتقبل الذات، والتسامح معها، والثقة بالنفس.
- الشعور بالكفاءة والقدرة على حل المشكلات، والمواجهة الواقعية للأمور.

(حامد عبد السلام زهران، 1989)

## 6 - مصادر الأمن النفسي:

ينتج الأمن النفسي لدى الإنسان من عدة عوامل أهمها ما يلي:

- 6 - 1 - المستوى التعليمي: إن المستوى التعليمي يحقق للفرد وضعاً اجتماعياً يشعره بالأمن النفسي.
- 6 - 2 - الثقافة: دلت الدراسات أن التعصب العنصري يولد لدى المجموعات الثقافية إحساساً بالتمايز والقوة والأمن، وأن إدراك الأمن يختلف باختلاف الثقافات.
- 6 - 3 - وجود الشخص مع أفراد يعتنون به: إن وجود الشخص مع أفراد يعتنون به، ويشاركونه الذوق، وطريقة التفكير وأساليب السلوك، يحقق له قدراً أكبر من الإحساس بالراحة والاسترخاء، وقدراً أقل من التوتر والقلق.
- 6 - 4 - السن: كلما تقدم الفرد في العمر، كلما كان أقل خوفاً، وأكثر إحساساً بالأمن.
- 6 - 5 - بلوغ الهدف: إن بلوغ الهدف يحقق للفرد ذاته ويؤكد لها، فالإنسان عندما يضع لنفسه هدافاً، ويسعى لتحقيقها، فإنه يدرك معنى لحياته، والهدف منها، فتصبح صورته عن ذاته أكثر إيجابية، وبالتالي أكثر أمناً للنفس.
- 6 - 6 - التخلي عن موقف متوعد يهدد الفرد: إن إحساس الفرد بالذنب والإثم يورثه الخوف والقلق، فخروجه عن القواعد التي وضعها المجتمع، تعرضه للعقوبة، وإحساس الفرد بأنه مهدد بالعقوبة يزيد من قلقه

واضطرابه، ولكن إدراك الفرد أن التوبة والأعمال الصالحة تقربه إلى الله، وتحرره من الخوف، حينئذ يزول ما يشعر به من تهديد أو قلق، ويصل إلى درجة أفضل من الأمن النفسي.

**6 - 7 - العائلة المباشرة (الأسرة):** إن إحساس الفرد بالأمن النفسي له جذوره العميقة في طفولته، فهو يحدث من خلال التنشئة الاجتماعية التي تبدأ منذ اللحظات الأولى في حياة الإنسان، ولا يتحقق للطفل الأمن إلا إذا أحس بأنه مقبول، وأنه محبوب حبا حقيقيا. (نبيه إسماعيل إبراهيم، 1980، ص 64)

هذا وقد أثبتت الدراسات التربوية والأبحاث النفسية، والعلل الجسمانية التي تنشأ من عوامل القلق والتوتر العصبي والخوف، حيث أوضحت نتائج دراسة أجراها (روث آن فتك) أن العقيدة تشعر الفرد بالأمن والأمان، حيث دلت دراسته أن (70٪) من مجتمع الدراسة على أن العقيدة الدينية منحتم راحة العقل، وأن (61٪) جعلتهم العقيدة يشعرون بالأمن والأمان، وأن (82٪) يمكنهم دوماً الاتجاه إلى الله عندما يكونون في ضيق، وأن (85٪) يرون أن العقيدة تجعلهم أشخاصاً أفضل، بينما (78٪) يدركون بأن الله دائماً معهم، ويشعرون بالأمان. (باشماخ زهور بنت الحسن عبد الله، 2001، ص 19)

### 7 - مهددات الأمن النفسي:

إن ما يهدد الأمن النفسي هو كل ما من شأنه أن يكون نتيجة لحالة الشعور بالنبذ وعدم التقبل والمحبة والعزلة، والوحدة والشعور الدائم بالخوف والقلق، والتهديد الدائم الذي يترتب بالفرد، إذ تتطلب مراحل نموه حاجته الماسة للأمن النفسي، ومن جملة العوامل المهددة للأمن النفسي نجد ما يلي:

### 7 - 1 - المهددات العامة للأمن النفسي:

**7 - 1 - 1 - الخطر أو التهديد بالخطر:** مما يثير الخوف لدى الفرد ويجعله أكثر حاجة إلى الشعور بالأمن، ثم إن إحساسه بالخطر والتهديد يتضمن الخوف على نفسه وماله ودينه ومستقبله، كما يتضمن أيضاً الخوف عن الأشياء التي يجبها وتحمل قيمة بالنسبة إليه. (وفاء علي حسن خويطر، 2010)

**7 - 1 - 2 - الأمراض الخطيرة:** مثل السرطان، وأمراض القلب وما يصاحبها في كثير من الأحيان من توتر وقلق مرتفع واكتئاب وشعور عام بعدم الأمن. (□□□□، س، □□□□، ز دش خت)

**7 - 1 - 3 - الإعاقة الجسمية:** حيث أن مظاهر نقص الأمن وزيادة العصبية تكون واضحة وبدرجة أكبر عند المعوقين جسمياً منها عند العاديين.

7 - 1 - 4 - العوامل الاقتصادية: من المسلم به أن المستوى الاقتصادي المنخفض يهدد حياة الفرد، حيث أن قلة الدخل الشهري تخلق لدى الأفراد مشاعر عدم الاطمئنان في إشباع حاجاتهم المعيشية ورغباتهم الذاتية. 7 - 1 - 5 - العوامل الأسرية: قد يتعرض الطفل مند طفولته إلى عقبات خارجة عن نطاق إرادته يمكن أن تعيقه في تحقيق الأمن النفسي إذ تعتبر هذه العقبات مهددات يمكنها أن تؤثر بشكل فوري أو بعدي على النمو النفسي للطفل، فالأسرة هي المحيط الأول الذي تحدد معالم شخصيته، والأولى من حيث درجة التأثير عليه بشكل مباشر وهي تتجلى في عدة مظاهر منها ما يلي:

أ - التعلق وقلق الانفصال: حيث يتعلق الطفل في هذه المرحلة بأمه، وهي مرحلة مهمة في حياته، من حيث نموه النفسي والاجتماعي، وأن أي انفصال يحدث في هذه المرحلة قد يجرمه من الشعور بالأمن والاستقرار. (فيصل عباس، 1997)

ب - الأساليب التربوية الخاطئة: وهي التي يعتمدها الوالدين تجاه الأبناء، والتي تتخذ عدة مظاهر منها التسبب، الإهمال من طرف الوالدين، النقد الزائد، عدم الثبات في المعاملة، التدليل والحماية المفرطة.

ج - العوامل الثقافية والتنشئة الاجتماعية المضطربة: إن العوامل المحيطة بالفرد في وسطه الاجتماعي كاضطراب العوامل الثقافية، وشيوع أنماط غير سوية من أساليب التنشئة الاجتماعية، سرعان ما تتحول مستقبلاً إلى تناقضات وصراعات تهدد الفرد في حالة مواجهته لها، أو الانتقال إلى بيئات أخرى مختلفة في أنماط بنائها، فيحدث خلل في سلم إشباع الحاجات، وطرق إشباعها في أوقات الأزمات، والتغير الاجتماعي واضطراب القيم، مما ينتج عنه خلل في الأمن النفسي للفرد والمجتمع. (الحارث وغسان، 2006، ص 175)

7 - 1 - 6 - التغير في القيم: تشير القيم إلى معتقدات الفرد التي يؤمن بها، فإذا حدث تغير في أشكال السلوك التي يتم اختيارها لإشباع الحاجة للأمن، فإن الفرد يتبنى قيماً تعمل على تبرير السلوك غير المقبول اجتماعياً وشخصياً، كأن يفسر العدوان على أنه دفاع عن النفس. (ماجد اللميع حمود السهلي، 2007، ص 34)

7 - 1 - 7 - الحروب والخلافات: إن وقوع الحروب والخلافات تؤدي إلى إحداث تغيرات اقتصادية واجتماعية، منها تفكك العلاقات الاجتماعية وارتباك الأوضاع الاقتصادية، مما يترتب عنه نشوء حاجات جديدة لأفراد المجتمع، وهذه التغيرات تكون نتيجة لشعور الفرد بالخوف وعدم المقدرة على سد حاجاته الأساسية وفقدان الأمن، مما يجعل الفرد يغير من قيمه ومبادئه في سبيل إزالة ما يهدد بقاءه. (آمال عيد، 2009، ص 162)

7 - 1 - 8 - ضعف الوعي الديني: يعد انخفاض مستوى الوعي الديني من السبل التي تعوق وتهدد الأمن النفسي للفرد والمجتمع.

7 - 1 - 9 - عوامل نفسية: بالرغم من أن الأمن يعتبر خاصية نفسية، إلا أن ذلك لا يعني عدم تأثرها بالمتغيرات النفسية الأخرى، إذ أن هناك عوامل نفسية كثيرة يمكن أن تساعد على التوافق الحسن أو تزيد من حدة سوء التوافق وعدم الإحساس بالأمن، نجد منها على سبيل المثال: الانفعالات الشديدة وغير المناسبة للمواقف، عدم فهم المرء لذاته أو التقدير السالب للذات.

7 - 1 - 10 - صراع الدور: يلعب الفرد أدوارا متعددة تبعا لما يتوقعه المجتمع، وقد يلعب دورين متصارعين في آن واحد مما يؤدي إلى سوء التوافق، ومن ثم إلى عدم الإحساس بالأمن إذا لم يستطع التنسيق بين هذه الأدوار ويحقق الانسجام بينها. (جميل حسن الطهراوي، 2010)

7 - 2 - مهددات الأمن النفسي للعامل:

يعاني العمال في معظم المنظمات من أنواع كثيرة من الضغوط التي تنتج عن أسباب كثيرة، منها ما يرجع إلى ظروف العاملين أنفسهم، ومنها ما يرجع إلى المنظمات التي يعملون بها.

7 - 2 - 1 - العوامل التي تعود للمنظمة:

أ - المكننة والأتمتة: يرى العلماء أن ظاهرة عدم شعور العمال بالأمن ظهرت نتيجة الثورة التكنولوجية، وهذا نتيجة للأتمتة، وسيطرة الآلة والأجهزة كالحاسوب الإلكتروني على العمل اليومي، وكأنه مهدد للعلاقات الأساسية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية. (حكمت جميل، 1989، ص 143)

ب - الخلل في تقارير كفاءة الأداء: إن تقارير كفاءة أو تقييم الأداء السنوية إذا افتقرت إلى الأسس الموضوعية، فإنها تقود الموظف إلى عدم الشعور بالأمان، ويكون ذلك بالاعتماد في الغالب على تقديرات فردية من جانب الرؤساء المتخصصين، مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية، وهو ما يؤثر سلبا على العامل وعلى علاقاته الوظيفية.

ج - ضعف الفعالية الإدارية: إن عدم فعالية الإدارة يؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها، على اعتبار أن قناعة الفرد بكون الإدارة ترعاه من كل الأوجه، تجعله يعمل بكل طاقة للحفاظ على المنظمة التي يعمل بها.

د - ضعف نظام الحوافز: إن عدم وضوح نظام الحوافز، أو خضوعه للمجاملات أو العلاقات الشخصية بين الموظفين، والقيادة العليا، يعتبر من أهم العوامل المؤدية لعدم شعور الموظف بالأمن الوظيفي.

ه - عدم وضوح الدور: يتعرض العمال لعدد كبير من المواقف التي يعملون بها، وهذه المواقف هي التي تدفعهم إلى اتخاذ موقف ما، خاصة إذا تضمنت تهديدا حقيقيا بالنسبة لهم، فالعامل إذا شعر أن دوره غير واضح في المنظمة التي يعمل بها، فإن ذلك من شأنه أن يعرضه لمجموعة من المثيرات الانفعالية مثل الخوف والقلق والغضب والضيق، والتي من شأنها أن تشكل له مصدرا حقيقيا للتهديد.

و - المنافسة بين العاملين: إن المنافسة بين العاملين في المنظمة الواحدة تأتي غالبا في صالح العمل، طالما لم تتجاوز القواعد الصحيحة، أما إذا تجاوزت المنافسة بين العاملين القواعد الصحيحة، فإن ذلك قد يدفع العاملين الذين يجيدون العمل فقط لليأس من الوصول إلى المكاسب التي يريدونها ومن ثم تنخفض معدلات أدائهم.

### 7 - 2 - 2 - العوامل التي تعود إلى الفرد:

أ - الخوف: إن شعور العامل بالخوف يؤدي حتما إلى محاولته الهروب من تلك المشاعر والانفعالات، مما يؤدي إلى تشتت الجهود المبذولة ومنه إلى عدم الشعور بالأمن الوظيفي.

ب - نقص الكفاءة: يؤدي نقص الكفاءة إلى انخفاض الأداء الوظيفي لدى العمال، ونتيجة لذلك فإن البعض منهم قد يلجئون إلى الغياب عن العمل، والانصراف قبل نهاية الدوام، وذلك بسبب خوفهم الدائم، من عدم امتلاكهم للقدرات والإمكانات اللازمة، لإنهاء العمل.

ج - سوء التوافق والتكيف: إن سوء التوافق وعدم تكيف العامل مع المنظمة التي يعمل بها؛ من شأنه أن يؤدي إلى شعوره بأنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة، وأن المشكلات التي يعاني منها سببها المنظمة، ونتيجة لذلك يبحث عن البدائل التي يقوم بتفريغ مشاكله النفسية فيها.

د - عدم التخصص في العمل: إن تنمية الموارد البشرية تتم عن طريق التعليم والتدريب، ومن ثم توفير عدد من المختصين في مجالات العمل المختلفة، وتكمن المشكلة في عدم الاستخدام الأمثل لهذه التخصصات، وذلك بوضعها في مجالات عمل تختلف تماما عن تخصصها، مما يقلل من أداء المتخصص في العمل الذي أسند إليه في مجال تخصصه. (شعيل بن بجيت المطرفي، 2005)

### 8 - أساليب تحقيق الأمن النفسي:

يلجأ الفرد لأجل تحقيق الأمن النفسي إلى ما يسمى بعمليات الأمن النفسي، وهي أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض الضغط والكرب والتوتر، والإجهاد أو التخلص منه، وتحقيق تقدير الذات والشعور بالأمان ويجد الفرد أمنه النفسي في انضمامه إلى مجموعة تشعره بهذا الأمن. (بوقري مي، 2009، ص 99)

### 8 - 1 - الأساليب العامة لتحقيق الأمن النفسي: لتحقيق الأمن النفسي يتعين على الفرد ما يلي:

- أ - إشباع الحاجات الأولية للفرد: تعد أساسا في تحقيق الأمن والطمأنينة.
- ب- الثقة بالنفس: والتي تعد أهم ما يدعم شعور الفرد بالأمن والعكس صحيح.
- ج- تقدير الذات وتطويرها: وهو أسلوب يقوم على أن للفرد قدرات يعتمد عليها عند الأزمات، ثم يقوم بتطوير الذات، عن طريق العمل على إكسابها مهارات وخبرات جديدة تعينه على مواجهة الصعوبات التي تتجدد في الحياة.
- د- الاعتراف بالنقص وعدم الكمال: حيث أن وعي الفرد بعدم بلوغه الكمال يجعله يفهم طبيعة قدراته وضعفها، وبالتالي فإنه يقوم باستغلال تلك القدرات بالشكل المناسب دون القيام بإهدارها من غير فائدة.
- هـ- معرفة حقيقة الواقع: وهذا يقع على عاتق المجتمع، وله الدور الكبير في توفيره، وخاصة في الحياة المعاصرة.
- و - العمل على كسب رضا الناس وحبهم ومساندتهم الاجتماعية: حيث يجد من يرجع إليه عند الحاجة، كما أن للمجتمع دور في تقديم الخدمات التي تضمن للفرد الأمن عن طريق المساواة في المعاملة لأن العدل أساس التنمية.
- ي - الأسرة السعيدة: التي تقوم من خلال العلاقة الزوجية المبنية على الحب والمودة والتعاون، والتآزر بين الزوجين في بناء الحياة، واقتسام حظوظهما في بلوغ الكمال الإنساني. (مرسي كمال، 1995)

### 8 - 2 - أساليب تحقيق الأمن النفسي للعامل:

- يحتاج الموظف المجد المخلص في عمله إلى من يشكره، ويقدر جهوده وإخلاصه، ويشجعه على الاستمرار، مما يشعره بالتفاؤل، ويحقق له درجة من الطمأنينة النفسية التي تؤثر على سلوكه في العمل وعلى أدائه الوظيفي، والتي يمكن تلخيص بعض الأساليب المعززة لها في النقاط التالية:
- أ - توفير سياق الأمن النفسي الاجتماعي الذي يشعر فيه الفرد بالأمن والطمأنينة، ويجد أثناء عمله التقدير والاحترام، والعدل والمساواة في المعاملة.
- ب - وجود نظام إداري في العمل تحدد فيه اختصاصات ومسؤوليات كل موظف ويمنحه عددا من الصلاحيات والسلطات، مما يمكنه من القيام بمسؤولياته وواجباته، ويتيح حرية الاتصال، مع من هو في درجة أعلى منه أو دونه وكذلك حرية التصرف، والتجربة في حدود اختصاصه ليمنحه فرصة تأكيد ذاته.

ج - وجود مرتب لائق يتماشى مع تكاليف الحياة، ومتطلباتها المتزايدة باستمرار، ومع الجهد المبذول في العمل.

د - وجود سياسة عادلة في الترقية والزيادات السنوية.

هـ - توفير الخدمات الصحية الصالحة للفرد ولأسرته

و - إتاحة الفرصة أمام الموظف لتحسين مستواه العلمي والوظيفي وذلك عن طريق الالتحاق بالدورات التدريبية القصيرة المدى، وخصوصا المؤتمرات والاشتراك في اللجان المتصلة بعمله وتخصه.

(ماجد اللميع حمود السهلي، 2007، ص 85)

## 9 - النماذج المفسرة للأمن النفسي:

إن الحاجات و ما يناهها من إشباع تعد ضرورة لديمومة الحياة الهادفة، و شرطا لازما لتكامل الشخصية واتزانها و تنافسها في أداء وظائفها و هذا باتفاق العلماء، إلا أن هناك اختلاف في تفسيرهم للشعور بالأمن النفسي، تبعا لتباين فلسفة كل اتجاه في تفسيره للسلوك الإنساني، كما أن للمنظور الإسلامي تفسير للأمن النفسي، و سنحاول عرض أهم هذه التفسيرات و هي كما يلي:

### 9-1- الأمن النفسي من منظور إسلامي:

تعد أساسيات الدين الإسلامي المنبع الصافي لمفهوم الأمن النفسي في الإسلام، فالإيمان بالله واليوم الآخر والقضاء والقدر، كل هذه الثوابت الإيمانية لدى الإنسان المسلم تؤدي إلى أمنه النفسي، وتضفي عليه اتزاناً وطمأنينة، وتحرره من القلق والاضطراب، وتقوده إلى السكينة والتوازن الانفعالي.

فحيثما يعتقد المؤمن بأن الله هو مدبر الكون، وأمره نافذ في خلقه تهدأ نفسه، ويشعر بالأمن النفسي، وقد تميزت نظرة الإسلام إلى أمن الفرد والمجتمع المسلم بما يلي:

- ارتبط مفهوم الأمن والطمأنينة والسكينة بمفهوم الإيمان والعمل الصالح والابتعاد عن الظلم يقول تعالى:

"وعد الله الذين آمنوا منكم وعملوا الصالحات ليستخلفنهم في الأرض كما استخلف من الذين قبلهم

وليمكنن لهم دينهم الذي ارتضى لهم وليبدلنهم من بعد خوفهم منا" (سورة النور، الآية 55)

- وضع الإسلام الحاجة إلى الأمن في مرتبة متقدمة، تلي حصول الفرد على حاجاته الأساسية، وهو بذلك سبق (ماسلو). بمفات السنين، فبرى أنه يكافئ المؤمنين بإشباع حاجاتهم الأولية من مأكل ومشرب، ثم يلي ذلك تحقيق الأمن والطمأنينة في نفوسهم، يقول تعالى:
- "الذي أطمعهم من جوع وأمنهم من خوف" (سورة قريش، الآية 04)
- المفهوم الإسلامي للأمن يحدد الأمن كتنقيض للخوف. بمصادره المتعددة، وكدلالة على الربط بين المفهومين، عاقب الله العصاة من الأمم السابقة بأن بدل رغدهم جوعاً، وأمنهم خوفاً لقوله تعالى: "وضرب الله مثلاً قرية كانت آمنة مطمئنة يأتيها رزقها رغداً من كل مكان فكفرت بأنعم الله فأذاقها الله لباس الجوع والخوف بما كانوا يصنعون" (سورة النحل، الآية 112)
- الحاجة إلى الأمن النفسي مستمرة، استمرار أحداث الحياة وضغوطها النفسية المتواصلة وهذا ما يجمع عليه الكثير من الناس، خاصة في الحياة المعاصرة، وذلك لأن الإنسان افتقد فيها الأمن والطمأنينة وتعددت المصادر التي تهدده بالرغم من التقدم المادي الذي حققه والاكتشافات العلمية الباهرة، لذا فإن الله يعلم أن الإنسان بحاجة مستمرة إلى الأمن فجعل تحصيله يسيراً فكان متحققاً بمجرد ذكره، يقول تعالى "الدين آمنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله \* ألا بذكر الله تطمئن القلوب \*" (سورة الرعد، الآية 28)
- ربط الإسلام الأمن والطمأنينة بصالح الأعمال والسلوكيات الطيبة، ويظهر ذلك في مواضع كثيرة منها ارتباط الأمن لدى الشخص بصدقه، فعن الحسن بن علي رضي الله عنهما قال: "حفظت من رسول الله صلى الله عليه وسلم دع ما يريبك إلى ما لا يريبك فإن الصدق طمأنينة والكذب ريبة" رواه الترمذي
- من السمات التي يتحقق من خلالها الأمن النفسي لدى المسلم، الرضا والقناعة بما رزقه الله قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من أصبح منكم آمناً في سربه معافى في جسده عنده قوت يومه فكأنما حيزت له الدنيا بحذافيرها" رواه الترمذي

## 9 - 2 - الاتجاه التحليلي:

### 9 - 2 - 1 - نظرية سيجموند فرويد:

يؤكد أهمية الخبرات التي يتعرض لها الفرد في سنوات الطفولة المبكرة، والدور الحاسم الذي تلعبه في إرساء الخصائص الأساسية لبناء الشخصية، وفقاً لفرويد خص حش آ تتكون الشخصية من ثلاث مكونات هي الهو، والأنا، والأنا الأعلى، وتتنافس هذه العناصر من أجل الطاقة النفسانية المتاحة، والشعور بالأمن والطمأنينة

يتحقق من خلال قدرة الأنا على التوفيق بين مكونات الشخصية المختلفة أو في الوصول إلى الصراع الذي ينشأ بين هذه المكونات بعضها مع بعضها الآخر وفي الصراع الذي ينشأ بينها وبين الواقع. (فهيمي، 1967، ص125)

ولكي يتحقق الشعور بالاطمئنان فإن على الأنا أن يوفق بين مطالب الهو والأنا الأعلى وإن نجح في هذه المهمة اتجهت الشخصية اتجاهها سوياً، أما إذا فشل الأنا في التوفيق بين تلك المطالب، احتل التوازن وعم الاضطراب في ثانيا الشخصية، وذلك من مهددات الشعور بالأمن والسلامة النفسية. (مرجع سابق، ص131) أكد فرويد أهمية دور الأم في السنوات الأولى وفي إحساس الطفل بالأمن النفسي، وتأثير ذلك على سمات شخصيته واتجاهاته مستقبلاً، فإذا أحاطت الأم طفلها بجو آمن وكانت محبة عطوفة حنونة كان ذلك له أثره البالغ على شخصية الفرد مستقبلاً. (زينب سليم، 1998، ص23-24)

### 9 - 2 - 2 - نظرية أدلر شه د ز □ :

أما حسب أدلر شه د ز خ ا فالفرد السوي هو الذي يمكن أن يحرر نفسه من تأثير التخيلات والأوهام ويواجه الواقع عندما تتطلب الضرورة ذلك، أما العصابي فيعيش في جو يفتقر إلى الأمن والاطمئنان لعدم وضوح الغاية النهائية بوصفها جوهر الفكر الذي يوقظ الشعور الاجتماعي والانفعالات. (الكيال، 1966، ص122)

ووفقاً لأدلر شه د ز خ ا فإن الفرد الآمن هو الذي يتحرر من التهديدات ومخاطر الحياة التي تمكنه من التطلع إلى المستقبل، أي تحركه توقعاته، ويحكمه الشعور. (شه د ز رش خ آ □□□□□، ص □□□□□، ضد خ د ث)

والشخصية السوية في نظره هي التي تعمل على إدامة علاقاتها بالآخرين عن طريق العمل الاجتماعي النافع، أما الشخصية العصابية فتلجأ للتخلص من الشعور بالنقص إلى محولات تعويضية مرضية هدفها الأمن، عن طريق التفوق والسيطرة على الآخرين. (النواب، 1991، ص53)

### 9 - 2 - 3 - نظرية إريكسون: سس □ ز رش □

يرى إريكسون سسش ز رش آ أن الفرد وهو في مرحلة الطفولة ينمو على مراحل، وكل مرحلة يمر فيها الفرد بأزمة وليس المقصود بها كارثة تلحق بالفرد وتهدده، بل نقطة تحول أي أنها مصدر لنشوء قوة الفرد وتكامله كما أنها مصدر لسوء توافقه ولكل أزمة نفسية اجتماعية يبعدها الإيجابي والسلبي.

وأول المراحل التي يشير إليها إريكسون سسش ز رش آ الثقة الأساسية مقابل عدم الثقة، وتشغل هذه المرحلة العام الأول من عمر الفرد، ويتكون خلال هذا العام لدى الفرد إما الإحساس بالثقة أو عدم الثقة، ويعتقد أن تكوين الثقة هو أساس الشخصية السوية لأنه بناء على تكوين الثقة يستطيع الفرد أن يصنع ثقته في العالم المحيط به وأن يدرك المحيطين به كأفراد عطوفين ودودين مانحين للحب والرعاية، وهذه الرعاية تمتد بالأمن والطمأنينة وتجعله يشعر بهما في العالم من حوله، وينتقل هذا الإحساس إلى باقي الأفراد من حوله كالأب والإخوة والمعلم والأصحاب والأقارب وغيرهم. (جابر عبد الحميد، 199، ص134)

### 9 - 3 - الاتجاه السلوكي:

#### 9 - 3 - 1 - نظرية دولارد وميلر (ش د ز ز ر س □ □ ش خ ز ز س □):

و يشير دولارد وميلر إلى أن عدم الشعور بالأمن النفسي هو استجابة لا توافقية متعلمة لصراعات تنمو في مراحل مبكرة و تعمم لمواقف مشابهة مستقبلاً، كما أنهما يؤكدان على التاريخ التعزيزي للفرد و على إدراكه لمثيرات معينة يعتبر أنها معجلة في شعوره بعدم الأمن ويريان أن العلاج النفسي يجب أن يركز على اكتشاف مصدر التهديد أو الصراع لمحو تعلم العادات و الخبرات غير المرغوب فيها أو المؤلمة. (فهيم، 1967، ص100)

#### 9 - 3 - 2 - نظرية إيزنك ز □ س د □ ض □:

أما إيزنك ز خ س د ش ض آفيؤكد على أهمية العوامل الوراثية والتكوينية التي تحدد حساسية الفرد وردود أفعاله إزاء المثيرات المسببة لعدم الأمن، لذلك يعتقد بأن بعض الأفراد يميلون أن يكونوا أكثر شعورا بعدم الأمان من غيرهم ويتعلمون استجابات الخوف بشكل أكثر تكرارا من غيرهم. (□□□-□□□ س□□□□، ش د ن ش ر آ)

### 9 - 4 - الاتجاه الإنساني:

#### 9 - 4 - 1 - نظرية روجرز □ ش د س □:

وفقاً لروجرز شش د نس ث فإن استجابة الفرد للبيئة تتحدد تبعاً لمجاله الظاهري (أي مدركاته الشعورية والخبرات التي حولها إلى صور رمزية)، لذلك فالاستجابة هنا قد تأتي بحسب ما يدركه الفرد وليس بالضرورة كما هي في الواقع، ويعتقد روجرز أنه قد يحصل تشويه في الترميز (تأخذ بعض الخبرات صوراً رمزية مشوهة) وينسحب عليها سلوك غير مناسب، إذ أن سعة الاختلاف بين الذات المدركة (المجال الظاهري) والواقع الخارجي تؤدي إلى إحساس الفرد بأنه مهدد (عدم الشعور بالأمن) الأمر الذي يدفعه للاستعانة بميكانيزمات الدفاع و ينحو سلوكه نحو التزمت و الصرامة والشعور بالتهديد و القلق. (دافيدوف، 1988، ص 596-598)

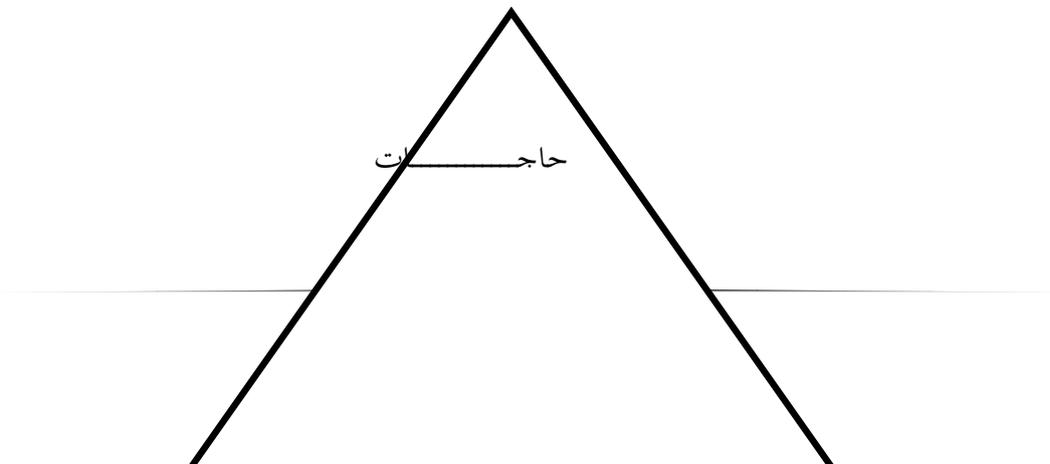
#### 9 - 4 - 2 - نظرية أبراهام ماسلو صس ز □ خ ت س خ ن د خ ش خ ا:

حاول أبراهام ماسلو دراسة العوامل المؤثرة في صحة الإنسان، وخرج بنظرية الحاجات أو نظرية الدوافع، ويرى فيها أن الفرد الإنساني يولد ولديه مستويات الدوافع أو الحاجات الفسيولوجية والنفسية، تنظم في شكل هرمي.

(أمين القريطي، 1998، ص 83)

وقد صنفها إلى خمس فئات أو مستويات تقع فيها حاجات الإنسان الأساسية وهي حسب الترتيب

الهرمي:



تحقيق الذات

حاجات تقدير الذات

الحاجات الاجتماعية

حاجات

الأمن

الحاجات

الفسولوجية

الشكل (1) تصنيف ماسلو الهرمي للحاجات

شرح الهرم:

1 - الحاجات الفسيولوجية: وهي الحاجات الضرورية والتي لا يمكن العيش بدونها، والتي تعمل على الحفاظ على الفرد ومن أهمها: الحاجة إلى الطعام والشراب والسكن والراحة والنوم، وتعد أكثر الحاجات أساسية وأكثرها قدرة على الإشباع، إذ أن الحرمان منها يجعلها تستحوذ على تفكير الفرد واهتمامه، وتسبب له توترا مما يتطلب العمل بجد من قبل الفرد للتخلص من هذا التوتر وتساعدته في التقدم إلى المستويات الأخرى من الحاجات وإشباعها لضمان الصحة النفسية. (□□□□س، □□□□، شد د ذس ر زب)

2 - الحاجة الأمنية: حين تشبع الحاجات الفسيولوجية الأساسية إشباعا كافيا تظهر الحاجة إلى الأمن، وتتضمن شعور الفرد بالطمأنينة والاستقرار والحماية والنظام والتحرر من الخوف. (شلتز، 1983، ص293) كما تتضمن إدراك الفرد أن بيئته آمنة ودوره غير محبط، ويشعر فيها بندرة التهديد والقلق، والشعور بالأمن شرط ضروري من شروط الصحة النفسية. (عبد الخالق، 1983، ص248)

3 - الحاجات الاجتماعية (الحب والانتماء): وتتمثل في الحصول على الحب والعطف والسند، والانتماء للجماعة، إذ أن الاستجابة الإيجابية تجاه الجماعة تجعله عنصرا محبوبا من قبل أفراد مجتمعه، فيعيش معهم بود وتفاهم، ويتأتى ذلك من خلال توافقه مع معايير الجماعة التي ينتمي إليها. (السامراني، 1988، ص87)

4 – حاجات احترام وتقدير الذات: وتمثل بشعور الفرد بأنه مقتدر ومعتز به ومقبول من الآخرين، وبخلاف ذلك فإنه يميل للشعور بالنقص. (جورارد ولندزمن، 1989، ص114)

كما ترتبط هذه الحاجة بضرورة إقامة علاقات مع الآخرين تتفق مع احترام الذات وتجنب الرفض والنبذ من الآخرين.

5 – الحاجة إلى تحقيق الذات: عندما يتم إشباع الحاجات السابقة تظهر حاجات تتعلق ببحث الفرد عن تحقيق ذاته، حيث يسعى إلى البحث عن العدالة والحقيقة والعمل المنتج والهادف، وتوظيفه لكامل طاقاته وإمكاناته والتعبير عن الذات بطريقة إبداعية. (الحارث وغسان، 2006)

ويشير ماسلوس نس زش خ ت أن القدرة على إشباع حاجات الفرد العليا تتوقف على مدى إرضاء حاجاته الدنيا فيصعب على الفرد أن ينتج ويعمل بجدارة وكفاءة دون أن يشعر أنه موضوع تقدير للجماعة التي يعيش فيها، كما يلاحظ أن الحاجات الدنيا طرق إشباعها محدودة، وهذا على اختلاف الحاجات العليا فهناك طرق شتى لإشباع الحاجة إلى الأمن المعنوي ثم الحاجات الدنيا يمكن تمييزها والشعور بها شعورا واضحا، وهذا على عكس الحاجات العليا التي يغلب أن يلتحم بعضها مع البعض، فلا يعرف الفرد ما يريد على التحديد. (عواطف صالح، 1986، ص37)

ويرى ماسلوس نس زش خ ت أن الأمن النفسي مرادف للصحة النفسية، وهذا الأخير كحالة لا تعني غياب الأعراض المرضية فقط، بل هي أيضا قدرة الفرد على مواجهة الإحباطات التي يتعرض لها أي قدرته على التوافق الذاتي والتكيف الاجتماعي.

### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم مهم من المفاهيم التي تتركز عليها الصحة النفسية والجسمية، وهو الأمن النفسي، وأدر كنا الأهمية التي يتميز بها في حياة الفرد والمجتمع، وذلك من خلال مختلف التعاريف التي تناولها

وما أولته لذلك من خلال النظرة الشاملة حول الأمن النفسي، كما تطرقنا إلى أهم المكونات والأبعاد المؤثرة في الأمن النفسي، ثم لمسنا الجوانب المختلفة التي تؤثر أو تهدد الأمن النفسي، وبالمقابل الأساليب التي يمكن من خلالها تحقيق الأمن النفسي، حيث يتضح من خلال ذلك أهمية تحقيق الأمن النفسي بالنسبة للفرد، والتي تعد حاجة أساسية تحرك سلوكه وتوجهه الوجهة السليمة، ففقدان أحد مكونات الأمن النفسي أو انعدام بعض مصادره، من شأنه أن يؤدي إلى فقدان الشعور بالأمن النفسي والذي بدوره، قد يتسبب في حدوث بعض الاضطرابات النفسية والسلوكية، التي قد تؤثر على سير حياته ونشاطاته المختلفة في شتى المجالات وهذا على حسب ما تطرقنا إليه في النظريات المفسرة للأمن النفسي.

لذا فإن الأمن النفسي ضرورة يجب توفرها لكل فرد، لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي والمهني خاصة لدى العامل مما قد يحقق له التكيف المناسب مع العمل ومحيطه بشتى أنواعه، وهو ما يدفعه إلى الإيمان بمبادئ المنظمة التي ينتمي إليها، ويعزز من ثقته والتزامه التنظيمي نحوها، مما يدفعه لتقديم أداء أفضل، وبذل جهد أكبر من أجل المساهمة في استقرار منظمته وتطورها، وعدم التفكير في مغادرتها، وهذا كله يعبر عن التزامه التنظيمي وهو ما سنتطرق إليه في الفصل الثالث من هذه الدراسة.

تمهيد:

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في المجال التنظيمي والسلوكي، وقد أخذت أبعاد كثيرة ومختلفة، حيث تعدت دراسة الالتزام التنظيمي من مجرد دراسة وفحص الطرق المختلفة لقياس الالتزام إلى دراسة النتائج السلوكية للصور والأشكال المختلفة للالتزام التنظيمي. ويرجع سر الاهتمام بالالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية إلى العناية بدور الفرد في المنظمة حيث أن الفرد هو حجر الأساس في أي منظمة، وأهميته تفوق أهمية أي عنصر من عناصر أو وسائل الإنتاج الأخرى، في نفس الوقت فإن الفرد له اتجاهاته وتفكيره وآراءه الخاصة، وعواطفه و دوافعه و طموحاته التي توجه سلوكه وتتحكم به وبذلك نجد صعوبة في التحكم والسيطرة على أي من مكونات البيئة النفسية للفرد، كما لا يمكن استخدام معايير ثابتة للتحكم في التصرفات الإدارية و السلوك التنظيمي اتجاه جميع الأفراد العاملين في المنظمة، إذ أن كل فرد منهم له ما يميزه عن غيره، و الفرد نفسه يتغير من موقف إلى آخر و من وقت لآخر، بحسب ما يؤثر فيه و ما يحرك تفكيره. (فيليه و السيد، 2005، ص284)

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم الالتزام التنظيمي، أهميته، وأهم الخصائص والأبعاد التي تتميز بها ثم مراحل ومصادره، والعوامل المؤثرة في تكوينه، وأهم النتائج المفسرة له وفي الأخير الإشارة إلى علاقة الأمن النفسي والالتزام التنظيمي.

## 1 - مفهوم الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي أحد مفاهيم العلوم السلوكية وظاهرة نفسية، يتأثر بالعديد من المتغيرات، ولذلك لم يتم الاتفاق على تعريف محدد له رغم الاهتمام الذي حظي به من قبل العديد من الباحثين، وذلك بسبب تعدد الاتجاهات وزوايا النظر التي اعتمدها، الأمر الذي أدى إلى تعدد تعريفاته وتصنيفاته وعليه سنحاول عرض أهم هذه التعريفات فيما يلي:

### 1 - 1 - التعريف اللغوي:

الالتزام في اللغة يعني: العهد ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم للشيء المداوم عليه ويعني كذلك العهد والقرب والنصرة والمحبة (سلامة، 2003)

### 2 - 2 - التعريف الاصطلاحي:

تعريف (بورتر وسميت 1970): حيث نظرا إليه من منظور نفسي ووصفاه بأنه: توجه يتسم بالفعالية والايجابية نحو المنظمة. (القرشي، 1998، ص15)

كما عرفه (بورتر 1974) بأنه: قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الالتزام التنظيمي للإفراد وهي:

- الاعتقاد القوي بقبول أهداف المنظمة.
- الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة.
- الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.

(□□□□ س. س. □□□□، ز خ □ د، ش د □ شست)

كما يرى (بوكنان 1974) بأن فهم الالتزام واستيعابه يتم من خلال مؤشرات

الثلاثة (التطابق، والانتماء، والولاء) وقد عبر عنه بأنه: "قوة إيمان الفرد وقبوله لأهداف المنظمة وقيمتها،

والرغبة في بذل قصارى الجهود لصالحها والمحافظة على عضويته فيها". (خضير وآخرون، 1996، ص77)

كما (ستيرزش ش د □ ش □□□□) الالتزام بأنه: "انتماء الفرد القوي لمؤسسته وإسهامه الفعال فيها".

يرى

التي. (سلامة، 2003، ص45)

أما (أوريلي وشاتن، سدخ سد□ خذ أ خ سد خ سد ز ر دشت 1980) فيركزان على المنظور النفسي للالتزام ويعرفانه بأنه: "الربط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة، مما يدفعه إلى الاندماج في العمل والى تبني قيم المنظمة.

أما تعريف (موداي ضد خخص 1989) فيعتبر من أبرز التعريفات التي استخدمت على نطاق واسع في الأدبيات والدراسات السابقة فقد عرف الالتزام التنظيمي على أنه: قوة ارتباطه تتعلق باندماج الفرد واستغراقه في منظمته الخاصة. (سلمان، 2004، ص78)

كما عرفه (عبد الوهاب وخطاب، 1993) بأنه "استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية، يترتب عليه سلوك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء منه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة، كاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية". (عبد الوهاب، وخطاب، 1993، ص58)

وترى (فاطمة السيد، 1996) أن الالتزام التنظيمي يعني "التعهد بأداء واجبات العمل وما ينبغي أن يقوم به الفرد ويداوم عليه اتجاه مهنته وعمله (فاطمة السيد، 1996، ص155)

بينما يرى (محمد الطعمانة، 1997) أن الالتزام التنظيمي هو "حاصل تفاعل ثلاثة عناصر أساسية هي:

- التطابق: هو درجة تبني الفرد لأهداف وقيم المنظمة التي يعمل بها باعتبارها تمثل قيمه وأهدافه.  
- الانهماك (الاستغراق): أي انهماك الفرد وانغماسه بصورة متكاملة في كافة نشاطاته وأدواره التي يقوم بها في المنظمة التي يعمل بها.

- الإخلاص والوفاء: هو الشعور بالارتباط القوي والعاطفة للمنظمة التي يعمل بها الفرد بحيث يحس بأن المنظمة جزء من ذاته وكيونته". (الطعمانة وعبد الحليم، 1997، ص110)

ويعرفه (هيجان، 1996) بأنه "قوة تطابق الفرد واندماجه مع منظمته وارتباطه بها، والالتزام التنظيمي حالة من الولاء والشعور الداخلي الذي يبديه الفرد في بدل مجهود عالي المستوى يؤمن من خلاله زيادة فاعلية المنظمة." (□□□□، بش د□ شست)

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن الالتزام التنظيمي يقوم على فكرة أساسية وهي التزام الفرد بمنظمته، أو حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بمنظمته واقتناعه بأهدافها، الأمر الذي ينعكس على سلوكياته، حيث يسعى لإنجاح هذه المنظمة وبذل قصارى جهوده والتزاماته لتحقيق ذلك.

## 2 – أهمية الالتزام التنظيمي:

أكدت الكثير من الدراسات على الأهمية البارزة للالتزام التنظيمي إذ أوضحت الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب من أداء العمل. (الثمالي، 2002)

وقيدوا أهمية الالتزام التنظيمي فيما يلي:

- أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.

- يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

- إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا أكثر أهمية من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل.

- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المنظمة (هيجان، 1999، ص 08)

- إن الالتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة تمكنها من الاستمرار والبقاء وانطلاقا من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجات ولاءه بأهدافها وقيمها.

(حضير وآخرون، 1996،

ص 76)

- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.

(اللوزي، 1999، ص 118)

ونظرا لهذه الأهمية البالغة للالتزام التنظيمي فإنه يتعين على المنظمات عامة، بأن تسعى جاهدة لخلق هذا الالتزام التنظيمي لدى العاملين لديها ويكون ذلك بتوفير جميع الأدوات القادرة على المساهمة في تكوين ذلك الالتزام وتنميته.

### 3 - خصائص الالتزام التنظيمي:

يمتاز الالتزام التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- 1 - الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى التزامهم.
- 2 - إن الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية داخل التنظيم.
- 3 - إن الالتزام التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق، إلا أن درجة التغيير التي تحصل فيه تكون أقل نسبياً من درجة التغيير التي تتصل بالظواهر التنظيمية الأخرى. (المعاني أيمن عودة، 1996، ص105)
- 4 - يمثل الالتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة والعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.
- 5 - يتضمن الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة، والاستمرار والبقاء في العمل، والشعور بالواجب اتجاه المنظمة.
- 6 - يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.
- 7 - يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.
- 8 - تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة (سلامة، 1999، ص15)

### 4 - أبعاد الالتزام التنظيمي:

- لقد طرح بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة الالتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عدداً من الأبعاد التي توضح طبيعة ومفهوم الالتزام التنظيمي وهي تشكل أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين وهي كما يلي:
- 1 - 4 - الالتزام الشعوري:

هو الدرجة التي يكون فيها الفرد مرتبط سيكولوجيا بالمنظمة من خلال مجموعة من المشاعر (الولاء، التعلق، الحنان، السعادة، الانتماء، الرغبة). فهو التزام نابع من شعور الفرد بالارتباط نحو المنظمة والانغماس فيها وتطابق أهدافها، وأن قيمه تنسجم مع قيمها الأمر الذي يمنحه متعة في ارتباطه معها. (952 س، 1993 ش س ش خ ب، □ د ز خ)

وقد يتطور الالتزام الشعوري للفرد اعتمادا على ثلاث أسس متمثلة في:

1- القيم المشتركة.

2- وضوح الأهداف وتطابقها.

3- الاندماج الشخصي.

فالأفراد الذين يكون ارتباطهم الرئيسي بالمنظمة نابع من شعورهم العاطفي تجاه المنظمة فإنهم يستمرون في ذلك العمل. (الطائي، 2007، ص 87)

4 - 2 - الالتزام المعياري:

ويعكس شعور الفرد بالمسؤولية والواجب تجاه المنظمة والعاملين فيها الأمر الذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة، وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في بلورة هذا النوع من الالتزام. فشعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة (التوجه الثقافي أو العائلي) أو بعد دخوله المنظمة (التوجه التنظيمي). وقد يكون للقيم العائلية أو الأعراف أو الدين الذي يؤمن به الفرد الأثر في تكوين الالتزام المعياري. (□ خ س ش خ أ □□□□ ت، □□□□، س س ر ش خ س س ذ خ ب)

4 - 3 - الالتزام المستمر:

وهو يعبر عن الرغبة القوية في التمسك بأهداف وقيم المنظمة وعدم القدرة على التضحية بها لزيادة التكاليف المترتبة عليها واستعداد الفرد للبقاء في المنظمة بسبب استثماراته الشخصية التي لا يمكن له الاستغناء عنها وتمثل في (علاقات وزملاء العمل، التقاعد، المهنة والمهارات، مدة الخدمة.... المنافع الأخرى) كل هذه تجعل ترك المنظمة للعمل في مكان آخر أمرا مكلفا بدرجة كبيرة بالنسبة للفرد. (محمد الصيرفي، 2005)

5 - مصادر الالتزام التنظيمي:

يعتمد الالتزام التنظيمي على عنصرين هامين هما الفرد والمنظمة، ولذلك فإن مصادر الالتزام التنظيمي تتعدد وتنوع وهي كثيرة وقد قسمت إلى مجموعتين أساسيتين، أطلق على المجموعة الأولى مصادر الجذب للالتزام التنظيمي، بينما أطلق على المجموعة الثانية مصادر الدفع للالتزام التنظيمي وهي كالآتي:

### 5 - 1 - مصادر الجذب للالتزام التنظيمي:

- إشباع الحاجات الأساسية للعاملين في المنظمة: يوجد عند الفرد مجموعة من الحاجات المتداخلة والتي يسعى إلى إشباعها عن طريق التنظيم فإذا أشبعت تلك الحاجات بمساندة ذلك التنظيم فإنه يتولد لدى الفرد شعور بالرضا، والاطمئنان والانتماء ثم يزيد الالتزام التنظيمي. (اللوزي، 1999، ص 126)
- وضوح الأهداف وتحديد الأدوار: لقد بينت الدراسات أن الالتزام التنظيمي يزداد كلما كانت الأهداف التي يسعى التنظيم لتحقيقها واضحة، لكي يستطيع الأفراد فهمها وتمثلها والسعي لتحقيقها، وكذلك كلما كانت أدوارهم واضحة ومحددة، وذلك لتجنب حالة الصراع التي تحدث في حالة غموض أدوار العاملين.
- إيجاد نظام مناسب من الحوافز: يعبر الحافز عن ذلك الأسلوب أو الوسيلة أو الأداة التي تقدم للفرد الإشباع المطلوب، بدرجات متفاوتة لحاجاته الناقصة. (عبد الوهاب علي محمد، 1982، ص 17)
- فالالتزام التنظيمي يتحقق من خلال معاملة العاملين بوصفهم شركاء لا مجرد أفراد، ومنح المزايا المادية والمعنوية وإتاحة فرص التطور المهني والوظيفي لهؤلاء العاملين. (اللوزي، 1999، ص 131)
- زيادة مشاركة العاملين في التنظيم: فقد عرفت المشاركة بأنها: "اشترك عقلي وانفعالي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية وعلى أن يشترك في المسؤولية عنها." (ديفز كيت، 1974، ص 184)
- وتقوم على ثلاث أسس:
- المشاركة العقلية والفكرية القائمة على استخدام الأسس العلمية لجعل عملية المشاركة ناجحة وفعالة.
- تعمل على زيادة حافزية الأفراد وتدفعهم للعمل.
- تعمل على تنمية مهارات الأفراد في العمل وتقبل المسؤولية. (اللوزي، 1999، ص 130)
- الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي: يقصد بالمناخ التنظيمي "محصلة الظروف والمتغيرات والأجواء الداخلية للمنظمة كما يعيها أفرادها وكما يفسرونها ويحلونها عبر عملياتهم الإدراكية ليستخلصوا منها مواقفهم

واتجاهاتهم والمسارات التي تحدد سلوكهم وأدائهم ودرجة انتمائهم وولائهم للمنظمة. (الكبيسي عامر حضير، 1998، ص57)

## 5-2 - مصادر الدفع للالتزام التنظيمي:

تدعى غالبية المنظمات أن العاملين هم رأس مالها الحقيقي ولكنها في الواقع تنظر إليهم نظرة مختلفة تقضي على التزامهم وولائهم وتدمر معنوياتهم وتزيد من نسبة التسرب الوظيفي، فيؤدي ذلك إلى آثار اقتصادية سلبية على منتجات وخدمات المتعاملين مع تلك المنظمات والأهم من ذلك كله على التزام العاملين، ومن أبرز العوامل الطارئة للالتزام التنظيمي ما يلي:

- عدم الاستقرار والأمان الوظيفي: أصبحت وظيفة اليوم تتسم بعدم الاستقرار وعدم الأمان الوظيفي في عالم سريع التغير، لأن الشيء الوحيد المضمون في النظام الوظيفي الجديد هو "لا شيء مضمون". ولا شك أن التزام الموظف الذي يجلس على فوهة بركان، سيكون لنفسه وليس لمنظمتة، فهو سيضع إحدى قدميه داخل المنظمة والأخرى خارجها.

- سياسة الجزرة والعصا: أن المنظمة التي تتبع هذه السياسة للحفاظ على وهج الحلم وبريقه فمن ناحية تقدم الوعود البراقة التي تنتظر الموظف الأمين الدؤوب من علاوات سنوية وتأمينات ومكافئات وتقاعد وفرص ترقية لمنصب أعلى، ومن ناحية أخرى تهدد بأن يفقد كل هذه الميزات ويفقد معها الشعور بالأمان، هذه السياسة كفيلة بطرد الالتزام والانتماء الحقيقي للمنظمة. (السويدان طارق، والعدلوني محمد، 2003، ص65-68)

تدمير المعنويات: إن المنظمة التي تنظر للموظف على أنه يحتاج إليها أكثر مما تحتاج إليه، وتغفل قيمته الحقيقية، ولا تعامله باحترام وتستتهين بجهوده، وتعرضه للرقابة الدائمة والقاسية، من شأنها أن تشعره بالظلم وفقد القيمة المعنوية، كل هذا سيؤدي إلى تدمير شخصيته وبالتالي إلى طرد عوامل الالتزام التنظيمي.

## 6 - مراحل الالتزام التنظيمي:

تنوع آراء الباحثين حول مراحل الالتزام التنظيمي وذلك على حسب توجهاتهم ومدارسهم ويتمثل أهمها فيما يلي:

6-1 - حسب (ولتشي ولافن سه خصه خب □ ر ذ□ ز □ د□): نجد أن التزام الفرد يمر بمرحلتين هما: مرحلة انضمام الفرد للمؤسسة التي يريد أن يعمل بها: وفي الغالب يقع اختياره على المؤسسة التي يتوقع أن تحقق رغباته وتطلعاته.

مرحلة الالتزام التنظيمي: أي المرحلة التي يصبح الفرد حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة والنهوض بها. (العتيبي والسواط، 1997، ص 07)

6-2 - حسب (بوكنان سه خصه خذ□ س □ د□ 1974): في بحثه الخاص بتطوير التزام المديرين لتنظيمات العمل وجد أن الالتزام التنظيمي يمر بثلاث مراحل متتابعة وهي:

مرحلة التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خادع خلالها للإعداد والتدريب والاختيار، ويكون توجهه الأساسي السعي لتأمين قبوله في التنظيم والتعايش مع البيئة الجديدة

التي يعمل فيها، وتكيف اتجاهاته بما يتلاءم مع اتجاهات التنظيم، وإظهار مدى خبراته ومهاراته. ويرى بوكنان أن في هذه المرحلة تظهر الخبرات التالية:

أ - تحديات العمل.

ب - تضارب الالتزام التنظيمي.

ج - وضوح الدور.

د - ظهور الجماعة المتلاحمة.

ه - الشعور بالصدمة.

و - إدراك التوقعات.

ي - نمو اتجاهات الجماعة نحو التنظيم. (المعاني، 1996، ص 21)

مرحلة العمل والانجاز: وتتراوح مدتها من عامين إلى أربعة أعوام وتلي مرحلة التجربة، حيث يسعى الفرد إلى تأكيد مفهومه للإنجاز، وتتصف هذه المرحلة بالخبرات التالية:

أ - الأهمية الشخصية.

ب - التخوف من العجز.

ج - وضوح الالتزام بالعمل والولاء للمنظمة. (زيد عبوي، 2006، ص 208)

مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ في السنة الخامسة من التحاق الفرد بالتنظيم وتستمر إلى مالا نهاية، حيث يزداد ولاءه وتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج. (محمد حمادات، 2006)

### 6-3 - ويشير (أوريلي ضد ر دشت) إلى أن هناك ثلاث مراحل للالتزام التنظيمي وهي:

مرحلة الإدغان أو الالتزام: حيث التزم الفرد في البداية مبنياً على الفوائد التي سيحصل عليها من المنظمة، لذا نراه يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه منه مقابل حصوله على الفوائد المختلفة. (العبادي، 1420)

مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة: حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها. (العتيبي والسواط، 1997، ص 17)

مرحلة التبنى: اعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافاً وقيماً له، وهنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم. (اللوزي، 1999، ص 113)

### 7 - العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

هناك الكثير من الآراء والتوجهات في طرح وحصر العوامل التي تساعد في بناء وتدعيم الالتزام التنظيمي داخل التنظيم، وفيما يلي عرض لأهم هذه العوامل:

#### 7-1 - العوامل المتعلقة بالبيئة الداخلية:

- السياسات التنظيمية: ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد للعاملين في التنظيم، وهي حملة الإجراءات والسياسات التي تعتمدها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها، وتلعب هذه السياسات دوراً ناجحاً في توحيد أهداف المنظمة وأهداف الفرد. (العوفي، 2005، ص 37)

- وضوح الأهداف والأدوار: يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة وكانت أدوارهم كذلك، كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام التنظيمي أكبر. (توفيق المدهون وعلي الجزروي، 1995، ص 506). وينطبق ذلك على النهج والفلسفة والكفاءات الإدارية. (المعاني، 1999، ص 47)

- مشاركة العاملين في التنظيم: تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين في بصورة إيجابية على تحقيق أهداف التنظيم، وذلك بإتاحة الفرصة لهم للمساهمة في أفكارهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية وإيجاد الجو النفسي والاجتماعي البناء في بيئة العمل. (أبو العلا، 2009، ص 47)

وقد أكدت الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الالتزام التنظيمي، وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر بحيث يعتبرون أن ما يواجهه الفرد من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم واستقرارهم، الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة وروح معنوية عالية. (عادل زايد، 1996، ص 48)

- الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي: " ويعرف بأنه مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الاستقرار، يفهمها العاملون ويدركونها فتنعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي على سلوكهم."

(القيروتي، 1993، ص 150)

فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد.

- إيجاد نظام مناسب للحوافز: يعبر الحافز عن "تلك الوسيلة أو الأسلوب أو الأداة التي تقدم للفرد الإشباع المطلوب لدرجة متفاوتة لحاجاته الناقصة. (عبد الوهاب، 1982، ص 17)

وترتكز نظرية حوافز العمل على الحوافز الداخلية، وهي تتعامل أصلاً مع الأسباب التي تدفع الناس للعمل وأسباب تركهم في المنظمات. (أبو نبعة، 2001، ص 155)

- العمل على بناء ثقافة مؤسسية: إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة، يرسخ معايير أداء متميز لأفرادها، ويعمل على توفير درجة كبيرة في المشاركة في اتخاذ القرارات

مما يترتب عليه زيادة تماسك المنظمة وزيادة الالتزام التنظيمي للمنظمة والولاء لها. (حسين حريم، 2004)

- نمط القيادة: إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين بضرورة إنجاز الأعمال بدقة وفاعلية، فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية

مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة الحوافز المناسبة، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد. (أحمد الوزان، 2006، ص 41)

## 7 - 2 - العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية:

هناك بعض العوامل الخارجية مثل ظروف سوق العمل وفرص الاختيار على اتجاهات الأفراد التي تؤثر على درجة الالتزام التنظيمي لديهم خاصة في بداية العمل لهؤلاء الأفراد، فكلما كانت الأوضاع الاقتصادية



- عدد سنوات الخبرة: اختلفت نتائج الأبحاث والدراسات حول العلاقة بين عدد سنوات الخبرة والالتزام التنظيمي، فقد أثبتت بعض الدراسات إلى وجود علاقة معنوية بين مدة الخدمة في المؤسسة الحالية والالتزام التنظيمي حيث توصل (بوشنان 1994) إلى أن معدل الالتزام التنظيمي يرتفع مع تقدم سنوات خبرة العاملين وذلك نتيجة التفاعل الاجتماعي فيما بين الموظف وزملاء العمل من جهة، والموظف وقيادته المباشرة من جهة ثانية. (، 1994، ص 100)

- الجنس والحالة الاجتماعية: توصلت العديد من الدراسات إلى تأكيد أثر نوع جنس الموظف على الالتزام التنظيمي، فقد توصلت نتائج دراسة (هالر وروزنماير 1971) إلى أن معدل الالتزام التنظيمي يرتفع مع تقدم سنوات خبرة العاملين وذلك نتيجة التفاعل الاجتماعي فيما بين المرأة العاملة والالتزام التنظيمي شريطة تمتع تلك المرأة بعلاقة زوجية مستقرة وطويلة.

(، 1971، ص 100)

□□□□ (ش د ض خ ت)

- المؤهل العلمي: على صعيد العلاقة بين المؤهل العلمي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الفرد فقد تبينت نتائج الدراسات، وإن كانت غالبية الدراسات تميل إلى تأكيد الارتباط السالب فيما بين التأهيل العلمي للموظف ومعدل التزامه التنظيمي، وذلك لأسباب عديدة يرجع معظمها لارتفاع توقعات وطموحات الفرد المؤهل وسعيه المستمر لتحقيق عائد معنوي أفضل، ومن جهة أخرى فقد توصل (العتيبي) إلى أنه كلما ارتفع معدل عمر الفرد وارتفع تأهيله العلمي، ارتفع التزامه التنظيمي. (الفضلي، 1997، ص 83)

- المستوى الوظيفي للفرد: أما بالنسبة للعلاقة بين المستوى الوظيفي للفرد ومستوى التزامه التنظيمي فقد تبينت نتائج الدراسات، فبينما وجد (العتيبي) وجود علاقة إيجابية بين مستوى الالتزام للفرد والمستوى الوظيفي له (العتيبي والسواط، 1997، ص 97).

أكد (الفضلي) على علاقة سلبية بين متوسط الالتزام للفرد والمستوى الوظيفي له، إذ أنه كلما ارتفع المركز الوظيفي للفرد، تراجع مستوى التزامه، ولعل السبب في ذلك هو أن الموظف يكتشف مع تقدمه في المراكز الوظيفية وجود معايير ربما لا تتصف بالموضوعية، خاصة فيما يتعلق بنظام الترقية لمراكز أعلى وتوزيع المكافآت.

(الفضلي، 1997، ص 84)

دوافع وقيم الفرد: كلما كان الأفراد ينظرون إلى المنظمة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم،

وهناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المنظمة زاد الالتزام التنظيمي.

ويتأثر الالتزام التنظيمي أيضا بدوافع الإنجاز العليا فالأفراد الذين لديهم دوافع الإنجاز مرتفع، ويدركون أن أعمالهم تساعدهم على إشباع هذا الدافع، فإن درجة الالتزام التنظيمي لديهم تكون مرتفعة كما أن إشباع الحاجات الاجتماعية يؤثر أيضا على الالتزام التنظيمي، إذ كلما زاد التفاعل الاجتماعي بين الأفراد زاد الارتباط النفسي بالمنظمة.

#### 7 - 4 - عوامل متعلقة بخصائص الوظيفة:

تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها ودرجة التوتر بها على مستوى الالتزام التنظيمي، فتنوع مجال الوظيفة، والاستقلال والتحدي والتغذية، والشعور بالأهمية، والشعور بالمسؤولية كل هذا يرتبط إيجابا بالالتزام التنظيمي.

أما عندما تتسم الوظيفة بدرجة كبيرة من التوتر والذي يتخذ شكل صراع الدور أو عدم وضوح الدور، فإن ذلك يؤثر عكسيا على الالتزام التنظيمي. (الوزان، 2006، ص42)

#### 7 - 5 - عوامل متعلقة بالهيكل التنظيمي:

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين الهيكل التنظيمي والالتزام التنظيمي فقد وجد أن اللامركزية في اتخاذ القرارات، وتوافر درجة الاعتمادية في أداء الأعمال بين الإدارات الوظيفية وتنظيم إجراءات العمل لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي.

كما يرى بعض الباحثين أن حجم المنظمة يؤثر عكسيا على الالتزام التنظيمي حيث أن المنظمات الكبيرة ربما تتطلب من المدير بذل جهد أكبر في عمل التنسيق والرقابة وتطوير سلوك مما يؤثر سلبا على التزام المديرين تجاه المنظمات التي يعملون بها، بينما يرى البعض الآخر أن حجم المنظمة يؤثر إيجابيا على الالتزام حيث أنه كلما زاد حجم المنظمة كانت هناك جماعات أكبر من المرؤوسين وفرص أكبر للتداخل بين الأشخاص وزيادة الفرص المتاحة للترقية أمام الأفراد الأمر الذي يؤدي إلى التزامهم. (الوزان، 2006، ص42)

#### 8 - النماذج المفسرة للالتزام التنظيمي:

توجد العديد من الدراسات التي حاولت البحث في تفسير ظاهرة الالتزام التنظيمي سواء فيما يتعلق بأسبابها ونتائجها أو موضوعها أو مزيج من ذلك، إلا أنها لم تستطع الخروج بمدخل أو نموذج محدد لدراسة الالتزام التنظيمي ولذلك سوف نستعرض عددا من النماذج المفسرة لهذه الظاهرة وهي على النحو التالي:

### 8-1 - نموذج اتريوني (ر س س رض □□) (1961):

- يعبر هذا النموذج عن الرأي المستند إلى أن القوة أو السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد، نابعة من طبيعة اندماج الفرد مع المنظمة، والذي يسميه أحيانا الالتزام أو الولاء، ويتخذ ثلاثة أشكال هي:
- الالتزام المعنوي: ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظمتها، والنابع من قناعة الفرد بأهداف المنظمة وقيمها ومعاييرها التي يعمل بها، وتمثله لها.
  - الالتزام القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة: وهو أقل درجة في رأيه، من حيث اندماج الفرد مع منظمته والتي تحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة من حاجيات الفرد حتى يتمكن أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها، لذا فالعلاقة علاقة متبادلة الطرفين الفرد والمنظمة.
  - الالتزام الاغترابي: ويمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المنظمة التي يعمل بها حيث اندماج الفرد مع المنظمة، غالبا ما يكون خارجا عن إرادته بسبب طبيعة القيود التي تفرضها المنظمة على الفرد. (هيجان، 1998، ص 35-36)

### 8-2 - نموذج ستيرز (□ ش د □ □ ث) (1977):

- يرى هذا النموذج أن الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبراته تتفاعل معا كمدخلات، وتكون ميل الفرد للاندماج بمنظمتها ومشاركته لها واعتقاده القوي بأهدافها وقيمها، ورغبته الأكيدة في بذل أكبر جهد لها مما ينتج رغبة قوية للفرد في عدم ترك التنظيم الذي يعمل فيه وانخفاض نسبة غيابه وبذل المزيد من الجهد والولاء لتحقيق أهدافه التي ينشدها وقد بين ستيرز في نموذجها العوامل المؤثرة في تكوين الالتزام التنظيمي، وما يمكن أن ينتج عنه من سلوك متبع من منهج النظم ومصنفا هذه العوامل والسلوك في مجموعتين تمثلان مدخلات الالتزام التنظيمي ومخرجاته هما:
- مدخلات الالتزام التنظيمي:

أ - الخصائص الشخصية: (الحاجة للإنجاز، التعلم، العمر، تحديد الدور).



التبادلية بين الفرد والمنظمة. وبموجب هذه الطريقة فإن انتماء الفرد للمنظمة يزداد بازدياد ما يحصل عليه من حوافز وعطايا، وتتلخص محددات الاتجاه التبادلي بأن هذا الاتجاه يقيس درجة رضا الشخص عن الحوافز المقدمة له، وإمكانية بقاءه فيها، فإذا توفرت له مزايا أفضل في منظمة أخرى، فإنه ينزع إلى ترك المنظمة التي يعمل فيها، فمثل هذا الاتجاه يوفر المعلومات اللازمة للتنبؤ بإمكانية ترك الفرد للمنظمة أو البقاء فيها.

(العضايلة، 1995، ص 17-18)

الاتجاه النفسي: وهذا الاتجاه أوردته أيضا (ستيفنز) وتبناه (بورتر وسميث □ ش □ شست □ □ □ □ □ ر سث)، حيث وصفوا الالتزام التنظيمي بأنه نشاط زائد وتوجه إجباري نحو المنظمة، وجهد مميز يبذله الفرد لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها، كذلك رغبة قوية في البقاء عضوا فيها، فهذا الاتجاه يصور الالتزام التنظيمي على أنه توجه الفرد بإيجابية عالية نحو المنظمة وأهدافها، وهو يغطي أبعادا أكثر شمولية من الاتجاه التبادلي الذي ركز على بعد الحوافز ودرجة رغبة الفرد في ترك المنظمة مقياسا لدرجة التزامه، ومن منظور النموذج النفسي يعد الالتزام التنظيمي نوعا من التوافق بين الأهداف الفردية وأهداف المنظمة، وعليه فالعاملون الذين يؤمنون بأهداف المنظمة يشعرون بالانتماء لها ويظهرون رغبة قوية في العمل فيها، وإيماننا كبيرا في قيم المنظمة وأهدافها. (بورتر وسميث □ ر سث □ ش □ شست 1996)

## 8-5- نموذج انجل وبيري ضد شست دت □ د ز ذس (1983):

يعتبر هذا النموذج أن النماذج التي تقوم على أساس البحث عن أسباب الالتزام التنظيمي، يمكن تصنيفها في نموذجين رئيسيين هما:

- نموذج الفرد كأساس للالتزام التنظيمي: يعتبر هذا النموذج أن جوهر الالتزام التنظيمي يبني على أساس خصائص الفرد وتصرفاته، باعتبارها مصدرا للسلوك المؤدي إلى هذا الاتجاه، وأن يكون هذا السلوك عاما، واضحا وثابتا وطوعيا. وتبعاً لهذا النموذج فإنه ينظر إلى خصائص الفرد كالعمر والجنس والتعليم والخبرات، باعتبارها محددات سلوك الفرد، لذا فإن هذا النموذج يركز على ما يحمله الأفراد من خصائص شخصية إلى المنظمة، إلى جانب ما يمارسونه داخل المنظمة والتي يتحدد على أساسها ولاء الأفراد لمنظمتهم.

- نموذج المنظمة كأساس للالتزام التنظيمي: يقوم هذا النموذج على أساس أن العمليات التي تحدث في المنظمة هي التي تحدد الالتزام التنظيمي، حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة العمل فيها لذا ينظر إلى الفرد في هذه الحالة على أساس أن لديه بعض الحاجات والأهداف التي يتوقع تحقيقها من المنظمة، وأنه في سبيل تحقيق هذه



الالتزام العاطفي: يعبر عن الارتباط الوجداني بالمنظمة ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من استقلالية واكتساب المهارات، وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات، سواء فيما يتعلق بالعمل أو العاملين.

(العتيبي والسواط، 1997، ص 17)

كذلك فإن هذا المكون "يحدد درجة اندماج الفرد مع المنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الجماعي". (المعاني، 1999، ص 47)

الالتزام المستمر: يعبر عن إدراك الموظف لحساب الربح والخسارة في الاستمرار في المنظمة. ويستند هذا النوع من الالتزام إلى افتراض أن الالتزام التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل: (التزقيات والتعويضات والمكافآت) بين الفرد والمنظمة، أكثر من كونها عملية عاطفية أو أخلاقية. (العجمي، 1998، ص 94)

وتحدد درجة التزام الفرد في هذه الحالة بالقيمة النفعية الاستثمارية التي يمكن أن يحققها الفرد لو بقي في المنظمة وبصفة عامة، يلاحظ أن تقييم الموظف لأهمية بقاءه في المنظمة يتأثر بالخبرة الوظيفية والتقدم في العمر.

(العتيبي، السواط، 1997، ص 19)

الالتزام المعياري: يعبر عن إحساس العاملين بالالتزام الأدبي للبقاء في المنظمة وغالبا ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابعا من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة، أي من الأسرة أو التطبيع الاجتماعي، أو عقب التحاقه بالمنظمة من التطبيع التنظيمي وبالتالي يكون سلوك الفرد انعكاسا لما يشعر به، ولما يعتقد بأنه أخلاقي. (زايد، 1996، ص 47-48)

## 9 – العلاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي:

لقد حظي متغيري الدراسة (الأمن النفسي ، الالتزام التنظيمي) باهتمام الكثير من الباحثين، وذلك من خلال التأثير الكبير الذي يحدثانه على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه منظماتهم ووظائفهم المنوطة بهم، خاصة عندما يتعلق الأمر بالأمن النفسي الذي هو الغاية التي يسعى إليها كل فرد سواء في حياته الاجتماعية أو المهنية على وجه الخصوص، الأمر الذي قد يعزز من التزامه التنظيمي ويرسخ جذوره لدى أفراد المنظمة، فإذا كانت المنظمة على إدراك تام بأن نجاحها لا يتأتى إلا إذا تحقق التكيف والتوافق المهني للعامل، الذي يزيد من رغبته الدائمة في الالتزام بمبادئها والمساهمة في تحقيق أهدافها، فإنه يتحتم عليها البحث عن العوامل التي تحقق الطمأنينة لدى الأفراد المنتمين إليها التي ترفع من مستوى الشعور بالأمن لديهم ، فإن ذلك كله يؤدي إلى

تحقيق مستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي للأفراد، وبالتالي فإن فهم ومعرفة العلاقة الوثيقة بين الأفراد والمنظمات وأدوارهم الرئيسية فيها له أهمية كبيرة، وذلك لأن تمة تبادل اجتماعي بين الأفراد والمنظمات، فكل منهما يعتمد على الآخر وله دور منوط به، فالإنسان يسعى لتحقيق ذاته والحصول على القيمة المادية والمعنوية، والمنظمة تسعى لتحقيق نشاطاتها وأهدافها من خلال الجهود البشرية، ولذلك فإن الإنسان يمثل أهم وأعلى عناصر العملية الانتاجية فيها، ومن تم فإن الخلل الذي يصيب الفرد نتيجة لانخفاض مستوى الأمن النفسي أو تدني مستوى الالتزام التنظيمي، ينعكس بشكل مباشر على أدائه وبالتالي على أداء المنظمة وفعاليتها وقدراتها على التكيف مع ظروف البيئة المتغيرة ويهدد بقاءها واستمرارها.

#### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم في غاية الأهمية من المفاهيم التي إلى تؤدي نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها وكفاءتها، وهو الالتزام التنظيمي، الذي يعتبر العملية التي يتم فيها التشابه والتطابق أهداف الفرد والمنظمة، ويرى كل منهما (الفرد والمنظمة) أنه قيمة مضافة للآخر، وذلك من خلال مختلف التعاريف التي تناولناها، والأهمية والخصائص التي يتميز بها، ومختلف أبعاده التي تعبر عن الارتباط السيكولوجي للفرد ورغبته القوية

للتمسك بأهداف المنظمة وقيمها، وأهم مصادره التي منها ما يجذب الالتزام ويعمل على تقويته ومنها ما يهدد الالتزام ويدفع به إلى الزوال، والمراحل التي يمر بها والتي تنتهي بثقة الفرد بالمنظمة، والعوامل البيئية والشخصية والتنظيمية التي تؤثر في الالتزام التنظيمي، ومن ثم أهم النماذج المفسرة له التي منها مما تعلق بالأسباب ومنها ما تعلق بالنتائج ومنها ما تعلق بالموضوعات أو مزيج من ذلك، وفي آخر هذا الفصل تناولنا العلاقة بين متغيري الدراسة، الأمن النفسي والالتزام التنظيمي والتأثير المتبادل لكل منها على الآخر، خاصة الأمن النفسي على الالتزام التنظيمي الذي إما أن يؤدي إلى نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها، أو يهدد بقاءها واستمرارها.

وكما نلاحظ فإن مصطلح الالتزام التنظيمي قليل التداول في مؤسساتنا ومنظماتنا، إلا أننا غالباً ما نجد في المنظمات الأجنبية، وهو ما يعبر عن سر نجاحها، من خلال ارتفاع معدلات الأداء والرضا عن العمل، وانخفاض معدلات الغياب ودوران العمل.

ونظراً لحاجة منظماتنا الملحة إلى تعزيز مثل هذه السلوكات التنظيمية التي من شأنها أن تؤدي إلى تحقيق أهدافها، وجب علينا أن نوظف الإطار النظري العلمي في التطبيق الميداني على مؤسساتنا من أجل الوصول إلى نتائج علمية عملية، قد تكون مرجعاً لأصحاب القرار في تعزيز مثل هذه السلوكات التي تعود بالنجاح على المنظمة وعلى الفرد، وهو ما سنتناوله في الفصول اللاحقة.

تمهيد:

يواصل الإنسان المعاصر سباقه مع الزمن لعله ينتصر عليه في يوم ما، أو على الأقل يلتحق به، لكن هيهات فالوقت همه الوحيد، وهو عنصر ثمين ومحدود بأربعة وعشرين ساعة في اليوم بالنسبة لجميع الأفراد سواء كانوا قادة أو مرؤوسين، رجال أو نساء، أغنياء أو فقراء، كما أن الوقت غير قابل للشراء أو البيع أو التخزين لكنه قابل للضياع إذا لم يتم التحكم فيه.

وفي تعريفه للوقت يقول دايل تيمب في كتابه إدارة الوقت: سلسلة فن وعلم إدارة الأعمال، ترجمة وليد عبد اللطيف: "إن الوقت سلعة فريدة أعطيت بالتساوي لكل فرد بغض النظر عن العمر أو الموقع، ويسير الوقت دائما بسرعة محددة وثابتة، ولكن يبدو أنه لا يوجد شخص لديه الوقت الكافي، وبما أننا لا يمكننا أن نخلق وقت أكبر ينبغي علينا أن نحافظ على الوقت المخصص لنا." (دايل تيمب، 1991، ص 11)

ومن جهة أخرى فقد أدخل التطور التكنولوجي تغييرات هامة على وتيرة الحياة لدى الإنسان، فبعد أن كان هذا الأخير يعيش على نمط حياة زراعية بسيطة لا تخضع لنظام مبني على العمل تبعا لمواقيت محددة، بل تعتمد على بعض المؤشرات الطبيعية كشروق الشمس وغروبها، سواء تعلق الأمر ببداية أو نهاية عمله، أو غيرها من المواعيد والنشاطات، كأوقات تناول الوجبات الغذائية والنوم..... الخ، ليصبح بعد ذلك مقيدا بنظام زمني يفرض عليه إتباع وتيرة غالبا ما تخالف نظام الحياة التقليدية الطبيعية التي تعود عليها منذ آلاف السنين.

وفي هذا الإطار فلقد أدى كل من ازدياد فترات الراحة وتقلص ساعات العمل من جهة، ووجوب اشتغال الكثير من المؤسسات بدون انقطاع من جهة أخرى، إلى تبني ما يسمى بنظام العمل بالدوريات.

وبالتالي فقد أصبح نظام العمل بالدوريات يحظى بانشغال واهتمام متزايد في مختلف الدول، وهذا سواء على المستوى الحكومي أو على أساس الاعتبارات التقنية، الاقتصادية، النفسية والاجتماعية وحتى التشريعية بخصوص حماية العامل، وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم نظام العمل بالدوريات، وأهمية العمل بهذا النظام للعمل، وأهم الأسباب التي أدت إلى ظهور هذا النظام من العمل، ثم تنظيم دوريات العمل فأنماطه، وفي الأخير الإشارة تأثير نظام العمل بالدوريات.

## 1 - تعريف نظام العمل بالدوريات:

أدى اهتمام العديد من العلماء والمؤلفين بنظام العمل بالدوريات إلى إعطائه الكثير من التعاريف نذكر منها ما يلي:

### 1 - 1 - تعريف فيو(□□□□ ص ص د ر □):

يعرف ص د ر ص على أنه نمط من تنظيم أوقات العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق عمل على مكان العمل دون انقطاع.

### 1 - 2 - تعريف كامبر ش د س س س د ب:

أما ش د س س س د ب فيقول إن نظام العمل بالدوريات هو عبارة عن تنظيم لساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء أربعة وعشرين ساعة.

### 1 - 3 - تعريف كايو (1980) □ ص س ز ز خ أ :

ومن جهة أخرى حاول □ ص س ز ز خ □ تقديم تعريف شامل لمعظم العناصر التي ركزت عليها التعاريف السابقة الذكر، إذ يعرف العمل بالدوريات على أنه نمط من تنظيم وقت العمل لضمان الاستمرارية في الإنتاج، وتتعاقد فيه فرق العمل على مكان العمل بدون انقطاع في الزمان.

### 1 - 4 - تعريف الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا (1986):

تضيف الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا عنصر المكان في تعريفها لنظام العمل بالدوريات على أساس أنه العمل الذي يتم إنجازه بواسطة فرق متتابعة من العمال في نفس المكان. إلا أن الملاحظ في هذه التعاريف هو أنه لا ينطبق بعضها على الأنماط المختلفة لنظام العمل بالدوريات، ذلك أنه ليس من الضروري في كثير من الحالات أن يتم عمل الفرق أو الدوريات بدون انقطاع في الزمان أو في نفس المكان.

إذا ومن هنا يمكن القول إن بعض المصانع والمؤسسات تضطر إلى أن يستمر بها العمل لأوقات متفاوتة وذلك لتلبية حاجة السوق من منتجاتها، وهذا يجعل العمال يعملون على شكل دوريات في نوبات عمل نهائية أو ليلية، نفس الشيء يقال على المؤسسات ذات الصبغة الاجتماعية كالمستشفيات والمصالح الأمنية وغيرها التي يستوجب عليها العمل ليل نهار للسهر على راحة وأمن المواطن. (حمو بوظيفة، 1995، ص 49)

## 2 – أهمية نظام العمل بالدوريات:

لقد كانت دوريات العمل بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض أصحاب العمل، كالحباز، الممرض والبحار ومع ذلك كانت نسبة العمال بالدوريات جد منخفضة إلى وقت غير بعيد، ويرجع عهد نظام العمل بالدوريات في بريطانيا على سبيل المثال، إلى الأزمة الناتجة عن نقص الذخيرة الحربية سنة 1915، حيث تم تمديد ساعات العمل لتصبح من 14 إلى 15 ساعة يوميا لمدة ستة إلى سبعة أيام. الأمر الذي أدى إلى الحوادث والغيابات ونقص الإنتاج في نفس الوقت. (تايلور، 1967، شس ز ض حث)

وعلى العموم فقد أدى التطور الاقتصادي والاجتماعي والحاجة إلى رفع الإنتاج، إلى انتشار العمل بالدوريات أكثر فأكثر. (شازلات، 1973، د □ □ د ز خضه خ د أ)

وبرز ذلك خصوصا بعد ظهور الإضاءة الاصطناعية، لكون العمل في السابق كان يعتمد كثيرا على الإضاءة الطبيعية وبمجرد دخولها ميدان الصناعة عمدا أرباب العمل إلى الزيادة في ساعات العمل اليومية التي كانت طويلة إلى حد كبير، الأمر الذي أدى ظهور ضغوط عمالية ومطالبتها سنة 1918-1919 بثماني ساعات عمل في اليوم وأربعين ساعة عمل في الأسبوع، وهو ما أدى إلى ازدياد عمال الدوريات، الذي ارتفع في العشرية ما بين 1954-1964 بأكثر من الضعف.

ولقد نشر المكتب الدولي للشغل (1973) نسب تزايد العمال بالدوريات في بعض الدول خلال الفترة ما بين 1960-1972 كما يتضح ذلك في الجدول أدناه.

الجدول رقم (01): تزايد نسبة العمال بالدوريات في بعض الدول

الدول السنة	فرنسا	بريطانيا	النرويج	ألمانيا الغربية
1960	٪17.8	٪19	٪20	٪12
1972	٪34.3	٪23	٪25	٪27

(حمو بظريفة - الساعة البيولوجية - ص50)

يكثُر العمل بالدوريات خصوصا في قطاع النقل، البريد والمواصلات، الصحة التزويد بالكهرباء، صناعة المعادن، الصناعة الكيمائية، القطاع العسكري والعديد من المرافق والمصالح الاجتماعية الواسعة الاستعمال كالمستشفيات والمطافئ... الخ

وتتجلى أهمية العمل بالدوريات أكثر في ارتفاع عدد المؤسسات التي تلجأ إلى هذا النظام من جهة، ومن جهة أخرى في تزايد العمال المشتغلين به، خصوصا في بعض القطاعات الاقتصادية والاجتماعية الحساسة. هكذا إذا تؤكد مختلف المعطيات المقدمة آنفا أن العمل بنظام الدوريات قد فرض وجوده كواقع محترم أفرزه التقدم التكنولوجي بكل ما يحمله من خلفيات اقتصادية واجتماعية، بالإضافة إلى نظرة لا تزال سائدة مفادها أن الصعوبات والمشاق التي يلاقيها عمال الدوريات تعتبر جزءا من العمل، وما على العامل إلى أن يتحملها.

### 3 – أسباب ظهور الدوريات:

إن ظهور دوريات العمل كان نتيجة لعدة أسباب اقتصادية، تقنية واجتماعية سندرجهما في النقاط التالية:

#### 3 – 1 – الأسباب الاقتصادية:

دفعت الحاجة إلى المنافسة والربح السريع بالكثير من المؤسسات إلى العمل بنظام الدوريات (بيرنار 1979) (□□□□) وقد يرجع السبب في هذا إلى رغبة المؤسسات في استغلال تجهيزاتها بصفة مكثفة على المدى القصير حتى تحددها عند اللزوم لمسيرة ركب التطور التكنولوجي والمنافسة، كما يرجع السبب إلى أن الآلات عندما تكون جديدة وباهظة التكلفة، تقوم ضرورة استخدامها طيلة الأربعة والعشرين ساعة حتى يمكن تميمها من الناحية الاقتصادية. (حمو بوظيفة، 1995، ص 55)

أما موريس (□□□□) د خ ر ش ص ح فقد لخص الأهمية الاقتصادية لدوريات العمل فيما يلي:

#### 3 – 1 – 1 – نمو رأس المال: إن تبني نظام العمل بالدوريات يعود بالربح والفوائد الاقتصادية الكثيرة على

المؤسسة، نتيجة التزايد المتضاعف للمنتجات وما تعكسه في مجال تضاعف الاستثمارات وتزايد رأس المال

#### 3 – 1 – 2 – تقلص ساعات العمل: يمكن للمؤسسة أن تقلص ساعات العمل التي تكون أكثر فعالية وأحسسن مردودية من الزيادة في ساعات العمل، أو اللجوء إلى الساعات الإضافية التي غالبا ما تكون غالية التكلفة، وقد لا تحقق الأهداف المنتظرة منها.

#### 3 – 1 – 3 – مسايرة مستوى التنافس: تعمل إمكانية الحصول على زيادة الإنتاج كما وكيفا على دعم

القدرة على التنافس وتسهيل مهمة الحفاظ عليها لوقت أطول.

**3 - 1 - 4** - تحسين مرونة الإنتاج: يمكن استعمال نظام العمل بالدوريات المؤسسة من التحكم في عملية التوزيع، بفضل الحفاظ أو حتى تقليص الآجال المحددة لذلك، كما يمكنها أن تتكيف مع مختلف العوامل الخارجية سيما الطارئة منها.

**3 - 1 - 5** - التشغيل: ينعكس تبني نظام العمل بالدوريات إيجابيا على عالم الشغل، حيث يزيد الطلب على توظيف عددا أكبر من العمال، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض نسبة البطالة ويسمح بتشغيل نسبة أكبر من اليد العاملة النسوية في النهار. (حمو بوظريفة، 1995، ص56)

### 3 - 2 - الأسباب التقنية:

لعبت بعض العوامل التقنية دورا مهما في ظهور وكثرة انتشار دوريات العمل، لأن بعض العمليات الصناعية وبعض الأنواع من الآلات تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين، وحتى لا تصاب الآلة أو المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بالضرر.

وقد برز انتشار الدوريات خصوصا في الصناعات الكيماائية والتحويلية كصناعات تحويل البترول والنسيج والبلاستيك والورق والحديد والصلب... الخ.

أما التطور التكنولوجي فقد زاد من كفاءة بعض الآلات وقدرة تحملها كالعقول الإلكترونية الشيء الذي يستدعي تبني نظام العمل بالدوريات أكثر فأكثر.

لقد ازدادت الحاجة إلى استخدام الدوريات في المجال العسكري خصوصا أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية، لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة للمجال الجوي والسهر على العناية التامة بمختلف الآليات الحربية كالصواريخ وقواعدها، ناهيك عما تتطلبه مختلف المصالح في هذا الميدان من فرق متناوبة لأداء مهمة الحراسة.

(مرجع سابق، 1995 عن بلوم 1961 سسس ز ١)

### 3 - 3 - الأسباب الاجتماعية:

تستدعي بعض المصالح مواصلة العمل بها بدون انقطاع خلال الأربعة والعشرين ساعة، كما هو الحال في المستشفيات ومصالح الأمن والمطافئ... الخ، وهذا لضرورة تلبية حاجة المواطن المستعملة فور وقوعها لأن أي تأجيل أو تأخير لذلك يمكن أن ينجر عنه مالا يحمد عقباه.

كما تعتبر ظاهرة البطالة من بين الأسباب التي دفعت بالبعض إلى اقتراح تقليل عدد ساعات العمل في اليوم وتناوب عدة فرق على نفس المركز.

كما برزت ضرورة تلبية حاجيات ومتطلبات المستهلك المتزايدة في الحصول على منتجات معينة بكمية كبيرة، وعلى خدمات متنوعة في مواعيد محددة، الشيء الذي استدعى تحضيرها في أوقات غير عادية كما هو الحال بالنسبة للصحف التي يجب تحضيرها في منتصف الليل لتكون في متناول المستهلك مع بداية الصباح، ونفس المثال كذلك يصدق على النقل العمومي الذي يلتمس المستهلكين خدماته في أوقات أو ساعات غير عادية لضمان النقل لمختلف مستعمليه من عمال أو غيرهم من المسافرين والمتنقلين من هنا وهناك.

بالإضافة إلى كل ما سبق ذكره من الأسباب التي أدت إلى ظهور دوريات العمل، فإن هذه الأخيرة تعتبر ظاهرة من الظواهر الصناعية التي نجمت عن ظهور فروع جديدة من النشاط الاقتصادي والتي أدت بدورها إلى زيادة محسوسة في عدد العمال، وهذا راجع إلى تطور المكننة وزيادة حاجاتها إلى اليد العاملة.

(□□□□) س د ر س ح ض خ أ . ت □ د ش د □ س د س ش خ إ . ب

#### 4 - تنظيم دوريات العمل:

يمكن أن يختلف تنظيم العمل بالدوريات من مجتمع إلى آخر، كما يمكن أن يختلف من مؤسسة إلى أخرى، بل وقد يكون مغايرا حتى داخل نفس المؤسسة، وذلك لعوامل تقنية واجتماعية كمنط الإنتاج بالإضافة إلى عوامل بيئية أو ظرفية أخرى كالنقل واليد العاملة المتوفرة في المجتمع... الخ. مما يجعل دوريات العمل تأخذ أشكالا متعددة في مواعيتها ومدة واتجاه دورانها ونوعها، وبالتالي يتضح أن تنظيم الدوريات يعتمد على بعض الأبعاد والمتغيرات الأساسية التي ترتبط بدورها بالعوامل البيولوجية والاقتصادية والاجتماعية التي تتأثر بنظام العمل بالدوريات.

#### 4 - 1 - الدوريات الدائمة والمتناوبة:

تعتمد بعض المؤسسات على دوريات عمل دائمة وهو ما يستدعي إبقاء العمال باستمرار في واحدة من الاثنين أو الثلاث دوريات الثابتة الموجودة، أي أن العامل يعين للعمل باستمرار إما في دورية الصباح أو في المساء أو الليل.

في مقابل التنظيم الثابت يوجد تنظيم آخر يقوم على أساس ما يسمى بالدوريات المتناوبة أو المتحركة القاضي باستبدال الدورية بحيث يتناوب الأفراد على الدوريات التي تسير تبعا لنوع من الدوران المرسوم مسبقا، كأن يعمل العامل في دورية الصباح لمدة أسبوع أو ثلاثة أيام لينتقل بعدها إلى دورية المساء ثم إلى دورية الليل وهكذا تتوالى العملية تبعا لجدول الدوران ومدته واتجاهه... الخ.

**4-2 - التناوب المنتظم وغير المنتظم:**

أما التناوب الغير المنتظم فيقضي بتوزيع متعدد لأوقات العمل بين العمال وفق جدول مرسوم على مدى فترات زمنية معينة، أي أن عملية تتابع الدوريات وتناوبها في فترات مختلفة تتم وفق خطة مدروسة، حيث يتيح هذا النوع من التنظيم أيام عمل يتخللها أيام للراحة تبعا لكل دورية، كما تعطي للعامل راحة لمدة يومين أو ثلاثة قبل تنقله من الدورية الليلية إلى الدورية الصباحية، ويهدف هذا النوع إلى أخذ انعكاسات مختلف الدوريات بعين الاعتبار سواء تعلق الأمر بصحة العامل أو حياته الأسرية والاجتماعية.

**4-3 - مدة التناوب:**

لا توجد مدة دوران ثابتة تخص نظام العمل بالدوريات، وإنما المؤسسة هي التي تختار النموذج المناسب لها وفقا لاحتياجاتها وطبيعة عملها أو وفق اتجاهاتها وأراء عمالها، و ينطبق هذا الإجراء على كل أنواع الدوريات التي تبنى على مبدأ الدوران، وقد تتمثل هذه المدة في يوم أو أكثر أو أسبوع أو حتى تكون بعد أسبوعين أو شهر... الخ وعلى العموم تعرف مدة الدوران بأنها عدد أيام العمل المتتالية في نفس الدورية وعليه يعتبر الدوران قصير المدى إذا كانت مدته لا تتجاوز ثلاثة أيام متتالية، و يعتبر متوسط المدى عندما يدوم أسبوعا، ويعتبر طويل المدى إذا زاد عن أسبوع.

وعليه يرى بعض الباحثين أن إتباع الدوران الطويل المدى المتمثل في أكثر من أسبوع أو أسبوعين هو الأفضل، لأنه كلما طالت مدة التناوب كلما استطاع جسم الإنسان التكيف لروتينيات الدورية المعينة، بالإضافة إلى أنه يظهر نوع من الثبات ولو لمدة في أوقات الوجبات والفراغ.

في المقابل يفضل البعض الآخر من الباحثين الدوران قصير المدى المتمثل في ثلاثة أيام اعتقادا منهم أنه يعتبر الأفضل من جهة النظر البيولوجية، و يرى هؤلاء الباحثون أن الجسم لا يمكنه في الواقع تحقيق التكيف التام مهما طالت مدة التناوب، إذ سيبقى هناك صراع بين وقت الدورية و الوقت العادي، وعليه يستحسن جعل مدة التناوب سريعة أو قصيرة حتى يبقى الجسم سائر في النمط العادي في التوقيت، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن الدوران قصير المدى يتداخل أقل ما يمكن مع الحياة الأسرية و الاجتماعية العادية، و بالتالي فإن العامل يتحمل الدوران القصير المدى أكثر من غيره.

وفي نفس السياق يرى برنارد (1978) □ شحسش د ا أن حلقات الدوران السريعة التي تعتمد على ثلاثة أو أربعة أيام، أقل ضررا من الناحية الفيزيولوجية بالمقارنة مع الحلقات الطويلة التي تفصل في أسبوع أو

أكثر، فكلما كانت الحلقات قصيرة كلما تقبلها العمال وكلما قلت فيها اضطرابات النوم وتقلصت كميته، إلا أن عمليه استعادة الإيقاع اليومي إلى حالته الطبيعية أسهل بكثير بعد ثلاثة أيام منه بعد أسبوع.

(حمو بوظيفة، 1995، ص 69-70)

ومهما كانت مدة الدوران، فقد تناسب بعض العمال دون غيرهم، تبعاً لظروفهم وحالتهم الشخصية والنفسية وعلاقتهم الاجتماعية ومدى تماشيها مع مدة دوران معينة دون غيرها.

#### 4-4 - اتجاه الدوران:

قد يكون اتجاه تعاقب الدوريات عادياً حيث ينتقل العمال من دورية الصباح إلى دورية المساء ومن ثم إلى دورية الليل، وهو ما يسمى بالاتجاه الطبيعي للدوران، وقد يكون بطريقة معكوسة حيث ينتقل العمال من دورية الصباح إلى دورية الليل ثم إلى دورية المساء وهو ما يعرف بالاتجاه المقلوب للدوران، وقد يكون ذلك بطريقة منتظمة وغير منتظمة، وهناك أشكال يمكن أن يتبعها اتجاه دوران الدوريات تبعاً لعوامل أخرى كمدة الدوران، وفترات الراحة التي يحتاج إليها العمال بعد كل دورية.

#### 4-5 - أوقات العمل بالدوريات:

لا توجد أوقات ثابتة تخص نظام العمل بالدوريات، فالمؤسسة هي التي تختار الأوقات المناسبة حسب طبيعة عملها واحتياجاتها، وعليه تختلف المؤسسات في اختيارها لساعة بداية العمل ونهايته، كما أنه عند اختيار أي نوع من أنواع التوقيت يجب التساؤل عن انعكاسات ذلك و تأثيره على مشكلة النوم والراحة والفرغ، وعلى وجه الخصوص يجب أن تحترم أفضل الأوقات للنوم، والتي تبدو محصورة ما بين الساعة الحادية عشر مساءً والرابعة صباحاً، بالإضافة إلى محاولة ترجيح الكفة لصالح العامل لكي يتمكن على الأقل من تناول وجبة غذائية واحدة مع أسرته، وعلى العموم تنظم أوقات العمل بالدوريات بطرق عديدة، إذ يمكن أن يتم ذلك وفق النماذج التالية من التوقيت:

الجدول رقم (02): نماذج تنظيم أوقات العمل بالدوريات

النموذج الأول	النموذج الثاني	النموذج الثالث	
14 - 06	13 - 05	12 - 04	الدورة الصباحية
22 - 14	21 - 13	20 - 12	الدورة المسائية
06 - 22	05 - 21	04 - 20	الدورة الليلية

(حمو بوظريفة، 1995، ص72)

## 5- أنماط الدوريات:

إن التعدد والتنوع في الإمكانيات التقنية التي تملكها المؤسسات بالإضافة إلى اختلاف أهدافها الإنتاجية والاقتصادية وحتى الاجتماعية، قد جعل كل مؤسسة تلجأ إلى نمط أو أنماط مختلفة من نظام العمل بالدوريات، وهذا وفقاً لما يتماشى مع العوامل التقنية والاقتصادية التي تميزها عن غيرها.

وبالتالي سنعرض فيما يلي لأهم هذه الأنواع من الدوريات بكل ما تنطوي عليه من عناصر تنظيمية، وما تنفرد به كل منها من خصائص ومميزات.

### 5-1 - الدوريات الجزئية نصف المتواصلة:

يتضمن العمل بالدوريات الجزئية نصف المتواصلة دوريتان مع انقطاع في آخر النهار و أخذ عطلة في نهاية الأسبوع، يعتبر هذا النظام الأكثر انتشاراً في مختلف فروع النشاط الصناعي والتجاري والخدمات العامة، و ينتشر خصوصاً في الأعمال الإلكترونية و بقية الأعمال التي تحتاج إلى رؤية دقيقة يتمخض عنها الإجهاد البصري، كما يعتبر هذا النمط من الدوريات من أكثر الأنماط قبولا من طرف العمال، لكونه لا يعكس حياتهم ولا حياة بقية أفراد عائلاتهم و لكونه يتميز بأوقات خفيفة خلال اليوم بحكم كونه لا يتألف إلا من دوريتين صباحية ومساءلية لا يتجاوز مدة كل منهما ثماني ساعات مع فترة للراحة، وغالبا ما يقترح أن تبدأ الدورية الصباحية على الساعة السادسة و المسائية على الساعة الثانية زوالا، ويتم تغيير الدورية تبعا لجدول محدد من طرف المؤسسة.

### 5-2 - نمط الدوريات الجزئية المتواصلة:

وهو الآخر عبارة عن دورية صباحية وأخرى مساءلية تتناوبان عن العمل بانقطاع يومي، ولكن بدون توقف في نهاية الأسبوع، وعادة ما يبدأ العمل بها على الساعة الخامسة والنصف أو السادسة صباحا للدورية الصباحية لينتهي على الساعة التاسعة والنصف أو العاشرة بالنسبة للدورية المسائية، ويعتبر هذا النوع شائع في كثير من المؤسسات حسب ما جاء به بيرنار 1979 □ شخسش د ل.

**5-3 - نمط الدوريات نصف المتواصلة:**

وهو كثير الانتشار ويضم به ثلاث دوريات على الأقل، دورية صباحية، دورية مسائية، دورية ليلية، مع انقطاع في نهاية الأسبوع، ولكل من الدوريات مزاياها وعيوبها فالأولى تمكن العامل من تناول وجبة العشاء مع أسرته، كما تسمح له بالمشاركة في نشاطات اجتماعية أخرى مساء أو ليلا، غير أنه إذا كان توقيت بداية هذه الدورية مبكرا جدا، فإنها تصبح متعبة ولا تمنح صاحبها القدر الكافي من النوم أثناء الليل. أما دورية المساء فهي غير مناسبة للحياة الاجتماعية بالخصوص، إلا أنها تسمح للعامل بأخذ قسط كاف من النوم.

وفيما يتعلق بدورية الليل، فإنه بإمكان العامل أن يتناول وجبة العشاء مع أسرته بل وبإمكانه حتى قطع نومه ليتناول وجبة الغذاء مع أسرته لينام فيما بعد مرة أخرى، ويمكنه المشاركة في بعض النشاطات الاجتماعية في المساء ومع ذلك تبقى دورية الليل جد متعبة ولها تأثير على الحالة الصحية للفرد وحياته الأسرية والاجتماعية.

**5-4 - نمط الدوريات المتواصلة:**

يكون العمل بهذا النظام بدون انقطاع يومي ولا أسبوعي إلا في حالة العطلة السنوية، بحيث تتداول عنه ثلاث فرق على الأقل بدون الحصول على الراحة الأسبوعية في نهاية الأسبوع، ويعتبر انتشاره والاعتماد عليه في الوقت الحاضر محدودا إلى حد ما وعادة ما يطبق عندما تقوم ضغوط تقنية بحتة تقتضي استحالة توقيف وسائل الإنتاج كل أسبوع أو كل شهر.

**6 - تأثير عمل الدوريات:**

نظام العمل بالدوريات يؤثر في حياتنا بعدة طرق، فالموظف الذي يعمل بالليل وينام بالنهار عادة ما ينام ساعتين إلى أربع ساعات أقل من الموظف الذي يعمل بالنهار وينام بالليل.

فهناك اختلاف كبير بين نوعية النوم بالنهار مقارنة بالليل، فالنوم بالنهار عادة ما يكون خفيفا ومتقطعا مما ينتج عنه عدم استعادة الجسم لنشاطه ومن ثم التعب والخمول والتوتر، وفي بعض الأحيان الأرق، وهذا بدوره ينعكس على إنتاجية الموظف وتركيزه في عمله، وفي بعض الأحيان قد يسبب في بعض الأعراض العضوية، فعلى سبيل المثال إفرازات الجهاز الهضمي تتبع نظام الإيقاع اليومي، فعندما يأكل الموظف في الليل في ساعات متأخرة من الليل فإنه يملأ معدته في الوقت الذي يكون فيه الجهاز الهضمي غير مستعد لذلك، ويتركها خالية

بالنهار وهي في قمة نشاطها وإفرازاتها الحمضية ، وهذا ما يفسر نسبيا كثرة شكاوى العاملين بالليل من الحموضة.

(أحمد سالم، 2005، ص21)

كيفية التكيف مع نظام الدوريات: أصبح نظام العمل بالدوريات واقعا يجب علينا التعايش معه، فهناك عمال المستشفيات الذين يجب أن يعملوا بالليل، وهناك رجال الأمن، وهناك أعوان الحماية المدنية، وغيرهم الكثير من العمال، وهو ما يدفعنا إلى طرح أهم الاستراتيجيات التي من شأنها أن تحقق نوعا من التكيف مع نظام العمل بالدوريات والتي منها ما يلي:

أ – أجواء العمل: يجب أن ينظم نظام الدورية ليساعد العامل على النوم بصورة أفضل، ويمكن أن ينجز ذلك بحيث يتبع تغيير الدوريات عقارب الساعة، فإذا عمل الموظف في دورية النهار فإن الدورية الثانية تكون في المساء، والثالثة تكون بالليل وهكذا، وهذا الاتجاه في وقت الدوريات هو أكثر ملائمة لطبيعة الإنسان، ويساعد العامل على التكيف السريع مع الإيقاع اليومي الجديد.

إيجاد فترات للراحة خلال ساعات العمل قد يساعد في زيادة التركيز والاستيقاظ لدى العامل، كما يساعد زيادة فترة الراحة قبل الانتقال إلى الدورية الجديدة على إحداث التكيف لدى العامل.

تكيف جو العمل بما يتلاءم مع الموظف ويساعد على زيادة نشاطه ووعيه الحسي، وذلك بتعديل الظروف الفيزيائية خاصة منها الحرارة والإضاءة... الخ.

ب – أجواء المنزل: يجب على عمال الدوريات البدء في تعديل أوقات نومهم عند اقتراب انتهاء فترة الدورية الحالية للتكيف مع فترة الدورية القادمة، ففي الأيام الأخيرة يبدأ الموظف في تغيير مواعيد نومه تدريجيا للتكيف مع الفترة الجديدة، فمثلا إذا كانت دورية العامل الحالية في النهار والقادمة في المساء، فعليه أن يحاول تأخير نومه من ساعة إلى ساعتين كل يوم ومن ثم وقت استيقاظه إن أمكن حتى يساعده على التكيف مع وقت النوم الجديد.

أم إذا كانت دورية العامل بالليل ونومه بالنهار فعليه أن يحاول أن يخلق جو الليل في غرفة نومه، وذلك يجعلها مظلمة قدر الإمكان وهادئة دون أي ضوضاء، التي قد يكون من الصعب القضاء عليه في وقت النهار، وللتغلب على ذلك يمكن استخدام ما يعرف بالضوضاء البيضاء، وهي أن يكون في الخلفية الصوتية صوت ثابت الشدة ومتواصل، كصوت مروحة أو مكيف الهواء، كما يمكن استخدام المذياع بإحداث صوت ثابت

ومتواصل يمكن التحكم في شدته، وهذا الصوت تتعود عليه الأذن وهو في نفس الوقت يغطي عن الأصوات الأخرى التي تؤثر في النوم.

يجب على عامل الدورية الالتزام بنظام النوم والاستيقاظ قدر الإمكان حتى في عطلة نهاية الأسبوع، ويحاول أن يجد وقتا محددًا يقضيه مع عائلته وأقاربه دون أن يحدث تغييرا كبيرا في نظام نومه واستيقاظه.

ج - عادات الأكل: بما أن الطعام يؤثر في نوم الإنسان، فعلى عمال الدوريات أن يأكلوا الوجبات الغنية بالبروتين والكربوهيدرات والابتعاد عن الوجبات الدهنية والمقلية.

### خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على موضوع مهم يتعلق بنظام العمل بالدوريات، فقد حاولنا في البداية إعطاء فكرة على هذا النظام وذلك من خلال بعض التعاريف لمجموعة من الباحثين، ثم تطرقنا إلى أهمية هذا النظام من العمل وأهم الأسباب التي أدت إلى ظهوره، ثم سرد كيفية تنظيم هذا النوع من العمل، من تناوب منتظم وغير منتظم، ومدة التناوب، وأوقات العمل بالدوريات، ثم أبرزنا فيما بعد أنماط الدوريات المعتمدة والمنتهجة في أغلب ميادين العمل، وفي الأخير تطرقنا إلى تأثير دوريات العمل وأهم الاستراتيجيات التي تمكن من التكيف مع هذا النوع من نظام العمل، وقد تبين من خلال استعراضنا لهذا الفصل أن نظام العمل بالدوريات أصبح ضرورة حتمية لا بد منها، وذلك للتغيرات الحاصلة والمتواجدة في السوق الاقتصادية، هذا بالإضافة إلى التطور التكنولوجي الذي فرض نفسه كضرورة حتمية يجب التكيف معها، إلا أن هذا النظام وبالرغم مما يحمله من آثار إيجابية على المؤسسات خاصة إلا أنه يبقى ذو انعكاسات سلبية خاصة على العامل وهو ما يستوجب علينا محاولة البحث على أنسب الطرق والوسائل التي من شأنها أن تحقق رضا الطرفين، المؤسسة من جهة والعامل من جهة أخرى.

تمهيد:

بعد ما عرضنا في الفصول السابقة إشكالية البحث وفرضيات الدراسة، وكذا الجانب النظري سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الإجراءات المنهجية للدراسة وذلك بعرض المنهج المتبع، وعينة الدراسة وخصائصها والدراسة الاستطلاعية، وأدوات الدراسة وخصائصها السيكو مترية، ثم إجراءات تطبيق الدراسة، والوسائل الإحصائية المستعملة في تحليل النتائج.

### 1 - منهج البحث المستخدم في الدراسة:

يعرف منهج البحث بتعريفات متعددة لعل من أشملها التعريف الذي أورده فوزي غرايبة وآخرون بوصفه "أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة، تهيمن على سير العمل و تحدد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معينة." (غرايبة وآخرون، 2002 ص30) ويعرف "بتل" المنهج بأنه الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي يقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة. (محمد قاسم، 2003، ص52)

ويقصد بالمنهج الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. (محي الدين محمد مسعد، 2000، ص33) ولقد اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي. حيث يستهدف المنهج الوصفي تقرير خصائص موقف معين أي وصف العوامل الظاهرة. (عبد الفتاح محمد دويدار، 2007، ص76) وتهتم البحوث الوصفية بوصف الخصائص المختلفة وجمع المعلومات حول موقف اجتماعي أو مجتمع معين.

(محمد عبد الظاهر الطيب وآخرون، 2000، ص108)

ويعرف بأنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محدد وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة والمشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة." إن من أهم أهداف الأسلوب الوصفي في البحث هو فهم الحاضر من أجل توجيه المستقبل. فالبحث الوصفي يوفر بياناته وحقائقه واستنتاجاته الواقعية باعتبارها خطوات تمهيدية لتحولات تعتبر ضرورية نحو الأفضل.

ويمكن إجمال أهداف الأسلوب الوصفي في البحث بالنقاط الرئيسية التالية:

- جمع بيانات حقيقية ومفصلة لظاهرة أو مشكلة موجودة فعلاً لدى مجتمع معين.
- تحديد المشكلات الموجودة وتوضيحها.

- إجراء مقارنات لبعض الظواهر أو المشكلات وتقييمها، وإيجاد العلاقات بين تلك الظواهر أو المشكلات.

- تحديد ما يفعله الأفراد في مشكلة أو ظاهرة ما، والاستفادة من آرائهم وخبراتهم في وضع تصور وخطط مستقبلية، واتخاذ القرارات المناسبة لمواقف متشابهة مستقبلاً.

ولقد اعتمدنا في دراستنا عن المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال تبني المنهج الوصفي تم إتباع الخطوات التالية:

- 1 - الاطلاع على ما كتب من دراسات وموضوعات ذات علاقة بموضوع الدراسة.
- 2 - بناء استبيانين لقياس الأمن النفسي والالتزام التنظيمي انطلاقاً من الدراسات السابقة.
- 3 - توزيع الاستبيان على عينة من (30) عامل في دراسة استطلاعية قصد تعديل بنود الاستبيان وإيجاد صدقه وثباته.

## 2 - مكان الدراسة:

### 2 - 1 - لمحة تاريخية:

تمثل صناعة الحديد والصلب الركيزة الأساسية لتنمية وتطور الاقتصاد الوطني، لما توفره من منتجات مصنعة أو شبه مصنعة، تستعمل في مختلف القطاعات الاقتصادية كالزراعة، النقل، البناء، والصناعات الأخرى كالصناعات الميكانيكية والبتروولية، زيادة على تامين الثروات الطبيعية وتوفير فرص العمل، ومن أهم مؤسسات هذه الصناعة نجد المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية لصناعة الأنابيب آت بت □ ب ا بغرداية والتي حصلت على شهادة الجودة المتمثلة في 9001 متت بوشهادات أخرى في جودة المنتجات البتروولية.

انطلق النشاط الفعلي بالمؤسسة سنة 1977 حيث قامت الشركة الألمانية إ آت إ بمساعدة المؤسسة محل الدراسة مدة عشر سنوات، ومرت المؤسسة بعدة تغيرات إلى حد الآن.

- في 5 نوفمبر 1983 تمت إعادة هيكلة الوحدة، وذلك طبقاً للقرار الصادر في الجريدة الرسمية رقم 46 يوم 1983/11/13.

- وفي سنة 1986 تم إنشاء ورشة التغليف بالزفت لتوسيع النشاط.

- وفي سنة 1989 تم تقسيمها إلى وحدتين هما وحدة الأنابيب والخدمات القاعدية بث، ووحدة الخدمات المختلفة أ ت ب.
- وفي سنة 1991 تم ضم الوحدتين السابقتين بعد فشلهما.
- وفي سنة 1992 تم إنشاء ورشة جديدة للتغليف الخارجي للأنابيب بمادة البوليتيلان.
- وفي سنة 2000 وبعد إعادة الهيكلة أصبحت الوحدة تحمل اسم مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز ولها مديرية مستقلة ماليا وإداريا تابعة لمجمع الأنابيب.
- وفي جانفي 2007 تم الاندماج مع المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية بعناية وأخذت اسم الجزائرية لصناعة الأنابيب.

## 2 - 2 - وحدة الإنتاج:

أجريت الدراسة بوحدة الإنتاج التابعة لمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب المختصة في إنتاج الأنابيب المصنوعة من الصلب بغرض نقل البترول، الغاز الطبيعي، الماء، حيث تستطيع إنتاج أنابيب يتراوح قطرها ما بين 406 ملم إلى 1825 ملم وهو أكبر قطر يميزها عن باقي المؤسسات الأخرى في المجمع أ ت ب ث أ ت ب ا ا.

كما تتميز أنابيبها بالجودة العالمية.

والوحدة مقسمة إلى مستويين:

المستوى الأول يقوم بإنتاج ومراقبة الأنابيب مراقبة أولية (ب آ ج ث ب ج).

المستوى الثاني يقوم بالصيانة والمراقبة النهائية للأنابيب (ب ا ت ب) قبل تحويلها إلى وحدة أخرى.

تنتهج الوحدة ثلاثة أنماط لتوقيت العمل:

أ) توقيت عادي من الساعة 8.00 إلى الساعة 16.00 ويعمل به 210 عاملا أغلبهم إداريون.

ب) توقيت عمل متناوب من نمط (2×8) ويكون ذلك من الساعة 5.00 إلى الساعة 13.00 ومن الساعة 13.00 إلى الساعة 21.00 ويعمل به 248 عاملا.

ج) توقيت عمل متناوب من نمط (3×8) وهو الأساس في دراستنا ويكون العمل في مثل هذا النظام

حسب التوقيت التالي: من الساعة 5.00 إلى الساعة 13.00 ومن الساعة 13.00 إلى الساعة

21.00 ومن 21.00 إلى الساعة 5.00، ويضم هذا النمط 282 عاملا.

## 3 - عينة الدراسة:

تعتبر المعاينة إحدى خطوات البحث العلمي والتي تهدف في أساسها إلى انتقاء عينة ممثلة للمجتمع الأصلي. (موريس، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، 2006، ص 301)

وتستخدم العينة لغرض جمع معلومات معينة عن أي عامل من العوامل أو صفة من صفات الأفراد في المجتمع، بحيث يجب أخذ المعلومات من جميع أفراد المجتمع لغرض الوصول إلى المعلومات الحقيقية والدقيقة، كما يجب أن يكون عدد الأفراد كافياً لجمع المعلومات منه وكلما كان حجم العينة كبيراً كلما كان تمثيلها للمجتمع أدق وأفضل وإلى حد مناسب، وقد بلغ مجتمع البحث قيد الدراسة (□□□) عامل بمصلحة الانتاج بشركة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب، حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة بحيث تم توزيع (150) استبيان وهو ما يمثل أكثر من نصف مجتمع البحث وهي تمثل نسبة (42٪) من المجتمع الأصلي وهي عينة كافية للدراسة وفي الأخير تم استرجاع (130) استبيان، وتم استبعاد (10) استبيانات لعدم اكتمال الإجابة، حيث بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للمعالجة الإحصائية (120).

**3 - 1 - خصائص عينة الدراسة:**

سنعرض فيما يلي نتائج عينة الدراسة الأساسية وفق الخصائص والسمات الشخصية:

■ خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس:

جدول رقم (03) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
□□□٪	120	ذكور
00٪	00	إناث
□□□٪	120	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (03) أن حجم العينة تمثل في (120) عامل كلهم ذكور وذلك بنسبة (□□□٪).

■ خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب السن:

جدول رقم (04) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
□□٪	64	أقل من 35 سنة
47٪	56	أكبر من 35 سنة
□□□٪	120	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (04) أن العمال الأقل من (35 سنة) يمثلون (64) عاملا بنسبة (□□٪)، أكثر من العمال الأكبر من (35 سنة) الذين يمثلون (56) عاملا بنسبة (□□٪)، وقد يرجع ذلك إلى السياسة التي انتهجتها المؤسسة التي تخص التقاعد المسبق مما جعل الكثير من العمال يفضلون التقاعد المسبق عوض استكمال المدة القانونية للتقاعد، هذا بالإضافة إلى توظيف عمال جدد، وهو ما أدى إلى ارتفاع نسبة العمال الأقل من (35 سنة). للإشارة فقد تم تحديد مجال السن بحساب المتوسط الحسابي لسن أفراد العينة والذي بلغ (35 سنة).

■ خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (05) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
□، □٪	<b>09</b>	ابتدائي
□□، □٪	<b>39</b>	متوسط
□□٪	<b>41</b>	ثانوي
□□٪	<b>31</b>	جامعي
□□□٪	<b>120</b>	المجموع

يتضح من خلال الجدول (05) أن عدد العمال الذين يحملون المستوى الثانوي نال الحيز الأكبر بـ(41 عاملا) وذلك بنسبة (□□٪)، ويليه المستوى المتوسط الذي كان عدده (39 عاملا) بنسبة (□□، □٪)، بينما كان عدد الجامعيين (31 عاملا) بنسبة (□□٪)، وفي الأخير جاء المستوى الابتدائي بـ (09 عمال) وذلك بنسبة (□، □٪).

■ خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (06) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
□□، □□٪	<b>68</b>	متزوج
□□، □□٪	<b>44</b>	أعزب
□، □□٪	<b>5</b>	مطلق
□، □٪	<b>3</b>	أرمل
□□□٪	<b>120</b>	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (06) أن عدد المتزوجين بلغ (68عاملا) وقد نال الحيز الأكبر بنسبة (□□،□□٪)، ويليه العزاب الذين بلغ عددهم (44عاملا) بنسبة (□□،□□٪)، ثم جاء (05عمال) مطلقون بنسبة (□□،□□٪)، ولم تخلو العينة من الأراامل الذين بلغ عددهم (03عمال) بنسبة (□□،□□٪).

■ خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية في العمل:

جدول رقم (07) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
□□،□□٪	37	أقل من 3 سنوات
□□،□□٪	83	أكبر من 3 سنوات
□□□٪	120	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (07) أن (83عاملا) تفوق خبرتهم 3 سنوات وذلك بنسبة (□□،□□٪)، في حين نجد أن (37عاملا) تقل خبرتهم عن 3 سنوات وذلك بنسبة (□□،□□٪). للإشارة فقد اعتماد الأقدمية وتقسيم الفئة على أساس نظام الترقية المعتمد في المؤسسة (أي بعد 3 سنوات)

#### 4 – الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة وكشف جوانبها وأبعادها، من منطلق أن هذا النوع من البحوث يساعد الباحث معرفة صلاحية أدوات البحث وتعميق المعرفة بالموضوع قيد الدراسة، ومعرفة مختلف الصعوبات والنقائص المسجلة أثناء التطبيق لتداركها فيما بعد، وقد أجريت الدراسة الاستطلاعية من تحقيق هدفين أساسيين الأول: يتمثل في النزول إلى الميدان لمعاينة الواقع والتعرف المسبق على الظروف المحيطة بعملية التطبيق، وبالتالي تجنب الأخطاء أثناء الدراسة الأساسية.

والثاني: لحساب الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) وذلك للتأكد من صلاحية أداة البحث وصلاحيتها للدراسة.

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (30عاملا) من عمال مصلحة الإنتاج بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من رؤساء مصالح ورؤساء فرق وعمال بسطاء بالورشات، وذلك بغرض التأكد من صدق وثبات الاستبيان.

4 - 1 - خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

سنعرض فيما يلي نتائج عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الخصائص والسمات الشخصية:

■ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس:

جدول رقم (08) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	30	٪□□□
إناث	00	٪.00
المجموع	30	٪□□□

نلاحظ من خلال الجدول (08) أن حجم العينة تمثل في (30) عامل كلهم ذكور وذلك بنسبة

(٪□□□)

■ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن:

جدول رقم (09) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 35 سنة	16	٪□□، □□
أكبر من 35 سنة	14	٪□□، □□
المجموع	30	٪□□□

نلاحظ من خلال الجدول (09) أن (16 عاملا) كان سنهم أقل من (35 سنة) بنسبة (٪□□، □□)،

بينما نجد (14 عاملا) فاق سنهم (35 سنة) بنسبة أقل من الفئة الأولى تقدر بـ (٪□□، □□).

■ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (10) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	□□	٪□، □□
متوسط	□□	٪□□
ثانوي	□□	٪□□
جامعي	□□	٪□□، □□

المجموع	30	٪000
---------	----	------

نلاحظ من خلال الجدول (10) أن المستوى الجامعي نال التمثيل الأكبر حيث بلغ (13عاملا) بنسبة (٪00،00)، ثم جاء المستوى الثانوي الذي بلغ (12عاملا) بنسبة (٪00)، وممل يلاحظ أن النسبتان يمثلان مع بعضهما (٪00،00) وهو ما يمكن أن يعطي أكثر مصداقية لتجربة المقياس، باعتبار أن هذه النسبة تمثل مستوى تعليمي مرتفع، نجد فيما بعد المستوى المتوسط الذي يمثل (05عمال) بنسبة (٪00)، وفي الأخير نجد المستوى الابتدائي بعاملين (02) وذلك بنسبة (٪00،00).

■ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (11) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	21	٪00
أعزب	08	٪00،00
مطلق	01	٪0،00
أرمل	00	٪00
المجموع	30	٪000

نلاحظ من خلال الجدول (11) أن عدد المتزوجين كان الأكثر تمثيلا حيث بلغ (21عاملا) بنسبة (٪00)، بينما بلغ عدد العزاب (08عمال) بنسبة (٪00،00)، وفي الأخير نجد عامل واحد (01) مطلق بنسبة (٪00،00).

■ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية في العمل:

جدول رقم (12) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية في العمل.

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	09	٪00
أكبر من 3 سنوات	21	٪00
المجموع	30	٪000

نلاحظ من خلال الجدول (11) أن (21عاملا) يفوقون 03 سنوات عمل بنسبة (٪00) ن بينما نجد (09عمال) لديهم أقل من 03 سنوات عمل بنسبة (٪00).

## 5 – أدوات الدراسة:

اشتملت الأدوات المستعملة في هذه الدراسة على استبيانين متمثلين في استبيان الأمن النفسي واستبيان الالتزام التنظيمي.

يعرف الاستبيان على أنه " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب." (سامي محمد ملحم، 2000، ص 307)

ويطلق اصطلاح الاستبيان: على أنه مجموعة الأسئلة التي يوجهها الباحث للأشخاص كالكتابة على صحيفة، ويطلب منهم الإجابة عليها بأنفسهم دون ضرورة تواجده معهم، وتسمى الصحيفة المدون عليها الأسئلة باستمارة الاستبيان.

إذن فهو عبارة عن أداة لجمع المعلومات عن طريق استخدام استمارة تحوي مجموعة من الأسئلة مبنية ومصنفة صممت خصيصا لخدمة أغراض موضوع الدراسة، مصاغة البدائل. (إسماعيل محمد بن قانة، 2011، ص 13)

## 5 – 1 – وصف أداة الدراسة:

## أ – الأمن النفسي:

تتمثل الأداة في مقياس الأمن النفسي للباحثين (التل وأبوبكرة، 1997)، تم تكييفه وإعادة صياغته حسب خصائص وطبيعة أفراد العينة المدروسة من إعداد الباحث حسب توجيهات الأستاذ المشرف.

## ■ خطوات بناء الاستبيان:

بعد الاطلاع على الأدب النظري حول موضوع الدراسة، ومجموعة من مقاييس الأمن النفسي لكل من (زينب شقير، 2005)، (ماجد اللميع حمود السهلي، 2007)، (التل وأبوبكرة، 1997)، (جهاد عاشور الخضري، 2003)، (جميل حسن الطهراوي، 2007)، تم اعتماد مقياس التل وأبو بكرة (1997) وهو مأخوذ من رسالة ماجستير، خصص لقياس مستوى الأمن النفسي لدى طالبات كلية التربية للبنات، حيث تم تكييفه وإعادة صياغته حسب خصائص أفراد العينة، وذلك بسحب بعض البنود وإدخال بنود أخرى من الدراسات المذكورة أعلاه بما يناسب موضوع وعينة الدراسة وذلك حسب توجيهات الأستاذ المشرف.

وقد كانت كل بنود استبيان سلبية ماعدا البنود (1،2،3،4،5،6،11،13،15،17،18،22،26،37)، ويتم الإجابة عليها وفق سلم ليكرت، وانطلاقاً من ذلك تكون أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها العامل على هذا المقياس بالنسبة لكامل العبارات هي (210) درجة وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها العامل هي (42).

ب – الالتزام التنظيمي:

تمثل الأداة في مقياس الالتزام التنظيمي لـ ماير، ألان وسميث، 1993

#### ■ خطوات بناء الاستبيان:

بعد الاطلاع على الأدب النظري لموضوع الدراسة تم اعتماد مقياس الالتزام التنظيمي لماير، ألان وسميث (1993) يتكون من (18) بند تقيس 3 أبعاد هي: الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري. وقد بني هذا المقياس بطريقة يمكن تكيفه لمختلف مجتمعات البحث، وتعتمد الإجابة عليه على سلم يتكون من 5 إجابات وفق طريقة ليكرت.

يتميز المقياس بدرجة عالية من الثبات حيث قدر معامل ثبات الالتزام العاطفي بـ 0.85 والالتزام المستمر بـ 0.79 والالتزام المعياري بـ 0.73.

وقد كانت كل بنود الاستبيان إيجابية ماعدا البنود (3،4،6،8،9،10،11،13) ويتم الإجابة عليها وفق سلم ليكرت، وانطلاقاً من ذلك تكون أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها العامل على هذا المقياس بالنسبة لكامل العبارات هي (90) درجة وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها العامل هي (18).

في الأخير وبعد الاطلاع على الأدب النظري لموضوع الدراسة واعتماد المقاييس المناسبة للدراسة، تم تصميم استبيان يتكون من جزأين وهي كما يلي:

الجزء الأول: يشتمل على البيانات الشخصية للمبحوثين وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل.

الجزء الثاني: خصص لقياس مجالات الدراسة ويتكون من (60) بند موزعين على مجالين هما:

المجال الأول: يقيس الأمن النفسي ويتكون من (42) بند موزعة على خمسة أبعاد وهي كالاتي:

الشعور بتقبل الآخرين، الشعور بالاستقرار النفسي، الشعور بالأمن في المجموعة، الشعور بالراحة الجسمية والنفسية، الشعور بالرضا والقناعة.

جدول رقم (13) يوضح أبعاد مقياس الأمن النفسي

البعد	اسم البعد	البنود
البعد الأول	الشعور بتقبل الآخرين	01 – 12
البعد الثاني	الشعور بالاستقرار النفسي	13 – 23
البعد الثالث	الشعور بالأمن في المجموعة	24 – 30
البعد الرابع	الشعور بالراحة الجسمية والنفسية	31 – 37
البعد الخامس	الشعور بالرضا والقناعة	38 – 42

المجال الثاني: يقيس الالتزام التنظيمي ويتكون من (18) بند موزعة على ثلاثة أبعاد وهي كالاتي:  
الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري.

جدول رقم (14) يوضح أبعاد مقياس الالتزام التنظيمي

البعد	اسم البعد	البنود
البعد الأول	الالتزام العاطفي	01 – 06
البعد الثاني	الالتزام المستمر	07 – 12
البعد الثالث	الالتزام المعياري	13 – 18

وقد تم الاعتماد على درجات مقياس ليكرت الخماسي في تصميم الاستبيان وهي الآتي

جداول رقم (15) يوضح بدائل أدوات الدراسة

البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البنود الإيجابية	5	4	3	2	1
البنود السلبية	1	2	3	4	5

## 6 – الخصائص السيكو متزية للأداة:

حتى يتم التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة يجب حساب الصدق والثبات.

## 6 – 1 – صدق المقياس:

يقصد بصدق المقياس أن يقيس الاختبار ما وضع لأجله. وقد عرفه جياسفورد بأنه "تحديد لمعامل الارتباط بين الاختبار وبعض المقاييس أو محاكاة الأداة في المواقف الاجتماعية. (بشير معمريّة، 2002، ص159)

لمعرفة صدق الأداة المصممة تم استخدام نوعين من الصدق:

### 6- 1- 1- الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية)

حيث تقوم هذه الطريقة على مقارنة متوسط درجات الأقوياء في الميزان بمتوسط درجات الضعاف في نفس الميزان، وذلك نسبة إلى توزيع الاختبار ولذلك سميت بالمقارنة الطرفية لاعتمادها على الطرف الممتاز والطرف الضعيف للميزان. (جهاد عاشور الحضري، 2003)

حيث تم أخذ نسبة (□□٪) من الطرف الممتاز (القسم العلوي)، ونسبة (□□٪) من الطرف الضعيف (القسم السفلي)، وذلك بتطبيق اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطين الحسابيين للمجموعتين وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (16) يوضح نتائج حساب الصدق التمييزي لأداة الأمن النفسي

مستوى الدلالة	قيمة " ت "	درجة الحرية	العينة الدنيا (ن = 11)		العينة العليا (ن = 11)	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
□□، □□	- □□، □□	□□	□□، □□	□□□□، □□	□□□□، □□	□□□□، □□

نلاحظ من خلال الجدول (16) أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (□□، □□ - □□) وهي دالة عند مستوى الدلالة

(□□، □□) مما يدل على أن لها القوة والقدرة التمييزية بين المجموعتين، وبالتالي فهذا يؤكد صدقها.

ولحساب الصدق التمييزي لأداة الالتزام التنظيمي تم إتباع نفس الخطوات التي طبقت في حساب الصدق التمييزي لأداة الأمن النفسي فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (17) يوضح نتائج حساب الصدق التمييزي لأداة الالتزام التنظيمي

مستوى الدلالة	قيمة " ت "	درجة الحرية	العينة الدنيا (ن = 1□)		العينة العليا (ن = 1□)	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
□□، □□	- □□، □□	□□	□□، □□	□□□□، □□	□□□□، □□	□□□□، □□

نلاحظ من خلال الجدول (17) أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (□□، □□-) وهي دالة عند مستوى الدلالة (□□، □□) مما يدل على أن لها القوة والقدرة التمييزية بين المجموعتين، وبالتالي فهذا يؤكد صدقها.

**6-1-2 - الصدق الذاتي:**

وهو في الحقيقة يمثل العلاقة بين الصدق والثبات، أن هذا النوع من الصدق يقوم على الدرجات التجريبية بعد التخلص من أخطاء القياس (عند حساب الثبات) تصبح حقيقية، وبما أنها صارت حقيقية يمكن اعتبارها محكا ينسب إليه صدق الاختبار.

يعرف الصدق الذاتي بأنه صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس. وبذلك تصبح الدرجات الحقيقية للاختبار هي الميزان الذي ننسب إليه صدق الاختبار. وبما أن الثبات يقوم في جوهره على معامل ارتباط الدرجات الحقيقية للاختبار بنفسها إذا أعيد إجراء الاختبار على نفس مجموعة الأفراد التي أجري عليها أول مرة، إذا فالصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي. ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار. (فؤاد البهي السيد، 2005)

لقد قدر الصدق الذاتي للأمن النفسي بعد حساب الثبات بـ □□، □□ مما يدل على أن الاستبيان صادق وفعلا يقيس ما أعد لقياسه.

أما بالنسبة للالتزام التنظيمي فقد قدر الصدق الذاتي بعد حساب الثبات بـ □□، □□ مما يدل على أن الاستبيان صادق وفعلا يقيس ما أعد لقياسه.

## **6-2 - ثبات المقياس:**

يؤكد التعريف الشائع للثبات، أنه يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداة القياس أو على استخدام الاختبار، وهذا يعني أن ثبات الاختبار هو أن يعطي نفس النتائج باستمرار، إذا ما استخدم أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة. (فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، 2002)

ويقصد بثبات الاختبار مدى الدقة، أو استقرار نتائجه فيما لو طبق على عينة في مناسبتين مختلفتين. (مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص152)

وقد تم حساب الثبات بطريقتين:

### 6 - 2 - 1 - طريقة التجزئة النصفية:

تم حساب ثبات الاختبار بطريقة التجزئة النصفية على العينة الاستطلاعية، حيث تم حساب النصف الأول للعبارات الفردية لدرجات الأمن النفسي وكذلك النصف الثاني من الدرجات للعبارات الزوجية، ليتم بعد ذلك حساب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين، ليتم التعديل باستخدام معادلة سبيرمان براون، وعلى إثر ذلك تم الحصول على النتائج الآتية كما هو موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (18) يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لأداة الأمن النفسي

مستوى الدلالة	بعد التعديل	قبل التعديل	معامل الارتباط
□،□□	□،□□	□،□□	

نلاحظ من الجدول (18) أنه بعد تطبيق معامل الارتباط بيرسون تحصلنا على معامل ارتباط "ر" يساوي □،□□ وبعد تعديل هذه القيمة بمعادلة سبيرمان براون تحصلنا على ثبات قدره □،□□ وهو ما يدل على أنه معامل ثبات جيد وعلى هذا فالاختبار ثابت بالنسبة للأمن النفسي.

ولحساب ثبات التجزئة النصفية لأداة الالتزام التنظيمي تم إتباع نفس الخطوات التي طبقت في حساب ثبات التجزئة النصفية لأداة الأمن النفسي فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (19) يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لأداة الالتزام التنظيمي

مستوى الدلالة	بعد التعديل	قبل التعديل	معامل الارتباط
□،□□	□،□□	□،□□	

نلاحظ من الجدول المبين أعلاه أنه بعد تطبيق معامل الارتباط بيرسون تحصلنا على معامل ارتباط "ر" يساوي □،□□ وبعد تعديل هذه القيمة بمعادلة سبيرمان براون تحصلنا على ثبات قدره □،□□ وهو ما يدل على أنه معامل ثبات الاختبار بالنسبة للالتزام التنظيمي.

### 6 - 2 - 2 - طريقة ألفا كرونباخ:

تعتمد هذه الطريقة على الاتساق في أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وتستند إلى الانحراف المعياري للاختبار والانحرافات المعيارية للفقرات. (جهاد عاشور الحضري، 2003)

ويشير بشير معمريه إلى أن معامل ألفا كرونباخ هو مقياس الاتساق الداخلي للاختبار، ويرتبط ثبات الاختبار بثبات بنوده. (معمريه، 2007، ص 184)

بعد حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبيانين (الأمن النفسي، الالتزام التنظيمي) تم التحصل على النتائج التالية المبينة في الجدولين أدناه:

جدول رقم (□□) يوضح نتائج معامل ألفا كرونباخ لأداة الأمن النفسي

الأداة	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
الأمن النفسي	42	□،□□□

جدول رقم (□□) يوضح نتائج معامل ألفا كرونباخ لأداة الالتزام التنظيمي

الأداة	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
الالتزام التنظيمي	18	□،□□

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لأداة الأمن النفسي تقدر بـ (□□،□□)، وفي الجدول رقم (□□) فإن قيمة معامل ألفا كرونباخ لأداة الالتزام التنظيمي قدرت بـ (□، 79) وهي قيم تدل على ثبات المقياسين (الأمن النفسي، الالتزام التنظيمي)

## 7 - إجراءات التطبيق الميداني:

بعد أن تمت إجراءات حساب الصدق والثبات للأداة (الأمن النفسي، الالتزام التنظيمي) في الدراسة الاستطلاعية والتأكد من صلاحيتها، تم إعداد الاستبيان في صورته النهائية للشروع في تطبيقها في الدراسة الأساسية، حيث تم توزيعها على من طرف الباحث وبمساعدة بعض العمال على عينة مكونة من (150 عامل) بمصلحة الإنتاج بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية، وذلك بأماكن عملهم وفي فترات الراحة الخاصة بهم، مع شرح مضمون الاستبيان، خاصة لأصحاب المستوى المحدود.

وقد شرعت إجراءات هذه الدراسة ابتداء من شهر فيفري 2018 إلى غاية شهر ماي من نفس السنة، وذلك بغرض تحديد طبيعة العلاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمصلحة الإنتاج بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية

استغرقت فترة توزيع وجمع الاستبيانات من طرف الباحث شهرا كاملا من بداية شهر مارس 2018 إلى نهايته، حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة كما سبق الذكر (150) استبيان على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع البحث، استعيدت منها (130) استبيان، كانت الصالحة للمعالجة الإحصائية (120) استبيان، وتم استبعاد (10) استبيانات كونها لا تحتوي على الإجابة الكاملة أو غير مستوفية الإجابة.

**8 – الأساليب الإحصائية المستعملة:**

بعد مرحلة التطبيق تم تفرغ بيانات أداة الدراسة في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). (ثالثثث) وذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية:

**8 – 1 –** النسب المئوية: وقد استعملت في هذه الدراسة من أجل تقدير عدد أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الوسيطة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل).

**8 – 2 –** المتوسط الحسابي: الهدف من حسابه هو معرفة متوسط درجات الأفراد العينة، وكذلك استخدامه في الانحراف المعياري وكذلك استعماله في معادلة الاختبار "ت" (محمود السيد أبو النيل، 1987، ص102)

**8 – 3 –** الانحراف المعياري: الهدف منه معرفة قيمة تباعد درجات الأداة عن متوسطها الحسابي وكذا استخدامه في معادلة الاختبار "ت".

**8 – 4 –** معامل الارتباط بيرسون: يستعمل لمعرفة قوة العلاقة بين متغيرين كميين (محفوظ جودة، 2008، ص265)

وينبغي معرفة ملاحظة أن معامل ارتباط بيرسون تتراوح قيمته بين (-1) و (1)، فالقيمة (-1) تعني ارتباط سالب، والقيمة (1) تعني ارتباط موجب، والقيمة (0) تعني عدم وجود ارتباط بين المجموعتين أو المتغيرين.

(صلاح الدين محمود علام، 1999)

**8 – 5 –** معامل ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات الاختبار.

**8 – 6 –** معامل الارتباط سبيرمان براون: لتصحيح ثبات الاختبار.

**8 – 7 –** اختبار (ت) (ث): لتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المجموعات وفق السن والمستوى التعليمي.

**8 – 8 –** تحليل التباين الأحادي: لقياس الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المجموعات في درجة الأمن النفسي والالتزام التنظيمي وفق المؤهل العلمي.

النتائج

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، سوف نحاول في هذا الفصل إظهار العلاقة القائمة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية وذلك بتوضيح النتائج التي تم التوصل إليها، وتحليلها تبعا لكل فرضية في الدراسة.

**1 - عرض وتحليل النتائج:**

**1 - 1 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:**

نصت الفرضية الأولى على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية. وللتحقق من مدى صحة الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

جدول رقم (22) يبين نتائج الارتباط بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	120	□،□□	□،□□
الالتزام التنظيمي			

يتضح من خلال الجدول (22) أن معامل الارتباط بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية بلغ (□،□□) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (□،□□) مما يعني أن هناك علاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي وبالتالي تتحقق فرضية البحث التي تنص على وجود علاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي.

**1 - 2 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:**

تشير الفرضية الثانية إلى وجود اختلاف في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي. وللتحقق من مدى صحة الفرضية قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (خص □ س ا) للفروق بين متوسطات عدة مجموعات والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

النتائج

جدول رقم (23) يبين نتائج اختبار أنوفا (□) لقياس دلالة الفروق في مستوى الأمن النفسي باختلاف المستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة □	مستوى الدلالة
بين المجموعات	□□□□،□□□□	□	□□□□،□□□□		
داخل المجموعات	□□□□□□،□□□□	□□□□	□□□□،□□□□	□□□□،□□□□	غير دالة
المجموع	□□□□□□□□،□□□□	□□□□			

نلاحظ من خلال الجدول (23) أن قيمة أنوفا (  $\bar{A}$  ) المحسوبة بلغت (□□□□،□□□□) وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدالتين (□□□□،□□□□) و(□□□□،□□□□) مما يدل على أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي.

1 - 3 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن.

وللتأكد من صحة الفرضية قمنا بتطبيق اختبار "ت" للفروق بين متوسطي مجموعتين والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

جدول رقم (24) يبين نتائج اختبار "ت" للفروق في مستوى الأمن النفسي لدى العمال تبعا لعامل السن.

العمر	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة "ت" الجدولة	مستوى الدلالة
أقل من 35 سنة	64	□□□□،□□□□	□□□□،□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	غير دالة
أكبر من 35 سنة	56	□□□□،□□□□	□□□□،□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	غير دالة

نلاحظ من خلال الجدول (□□□□) أن قيمة "ت" المحسوبة بلغت (□□□□،□□□□) أقل من قيمة "ت" الجدولة (□□□□،□□□□) عند درجة حرية (118) وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدالتين (□□□□،□□□□) و

النتائج

(□□،□□) مما يدل على أنه لا توجد فروق في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن.

1 - 4 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تشير الفرضية الرابعة إلى وجود اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي. وللتحقق من مدى صحة الفرضية قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (حص □ س ا) للفروق بين متوسطات عدة مجموعات والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليه جدول رقم (□□) يبين نتائج اختبار أنوفا (□) لقياس دلالة الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي باختلاف المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة □	مستوى الدلالة
بين المجموعات	□□□،□□□□	□	□□□،□□□□	□□□□،□□□□	
داخل المجموعات	□□□□□،□□□□□	□□□□	□□□□□،□□□□□	□□□□□،□□□□□	غير دالة
المجموع	□□□□□□□□□□	□□□□□			

نلاحظ من خلال الجدول (□□) أن قيمة أنوفا (آ) المحسوبة بلغت (□□□□،□□□□) وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدالتين (□□،□□) و(□□،□□) مما يدل على أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي.

1 - 5 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن. وللتأكد من صحة الفرضية قمنا بتطبيق اختبار "ت" للفروق بين متوسطي مجموعتين والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

النتائج

جدول رقم (□□) يبين نتائج اختبار "ت" للفروق في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العمال تبعا لعامل السن.

العمر	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة "ت" الجدولة	مستوى الدلالة
أقل من 35 سنة	64	□□،□□□	□،□□□	□□□	□،□□□	□□□	غير دالة
أكبر من 35 سنة	56	□□،□□□	□،□□□	□□□	□□□ -□	□□□	غير دالة

نلاحظ من خلال الجدول (26) أن قيمة "ت" المحسوبة بلغت (-□□□□،□□□) أقل من قيمة "ت" الجدولة (□□،□□□) عند درجة حرية (118) وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدالتين (□□،□□□) و (□□،□□□) مما يدل على أنه لا توجد فروق في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن.

## 2 - مناقشة وتفسير النتائج:

بعد أن قمنا في العنصر السابق بعرض نتائج الفرضيات، سنقوم فيما يلي بمناقشتها وتفسيرها تبعا للدراسات السابقة والإطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة.

### 2 - 1 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية، وبعد المعالجة الإحصائية ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (22) تبين لنا وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية، أي أنه كلما ارتفع الأمن النفسي للعمال ارتفع الالتزام التنظيمي، وكلما كان الأمن النفسي منخفضا قل عنده الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات، ومن خلال ذلك نقول أن الفرضية تحققت، وبناء عليه يمكن القول الأمن النفسي يعد متغيرا هاما في التأثير على المؤشرات التي تتعلق بالجانب التنظيمي للمؤسسات، فبالرغم من أننا لم نجد في الدراسات

## النتائج

السابقة ما ارتبط بعلاقة الأمن النفسي بالالتزام التنظيمي، إلا أنه ومن خلال دراستنا لأدبيات البحث، اتضح لنا أن للالتزام التنظيمي علاقة سببية تنعكس على نتائج المؤشرات المتعلقة بالجانب التنظيمي.

وعلى ذلك إذا اعتبرنا الأداء أن الوظيفي هو أحد نتائج الالتزام التنظيمي، يمكن التطرق إلى دراسة ماجد اللميع حمود السهلي (2007) والتي قد تؤيد النتيجة المتوصل إليها، حيث خلصت إلى وجود علاقة بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى أعضاء مجلس الشورى السعودي.

ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الأمن النفسي يعتبر من الحاجات الأساسية، والدوافع النفسية والاجتماعية الأولى التي تحرك السلوك الإنساني وتوجهه نحو غاياته، وإذا ما أخفق المرء في تحقيق حاجات الأمن فإن ذلك يؤدي إلى عدم القدرة على التحرك والفضل. (جبر محمد جبر، 1996، ص 81)

إن عدم الشعور بالأمن النفسي يؤدي إلى تطور الإحساس بالعجز لدى العامل إلى الحد الذي يستحيل أن يقوم معه بتحدي الوضع الذي يتواجد فيه، كما يقتل روح الإبداع والابتكار وزعزعة ثقة الأفراد بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي يقضي على ولائهم والتزامهم نحوها.

ومن هنا يتأكد لنا أهمية الأمن النفسي للعمال الذي يعد من الشروط الواجب توفرها في مكان العمل لضمان الرضا نحو العمل، والالتزام بمبادئ المنظمة، فقد أشار ماسلو في سلم الحاجات الهرمي إلى أن الأمن حاجة أساسية لا بد من توفرها للأفراد قبل التطلع إلى مستوى أعلى من الحاجات، كما أن بورتر أيد ماسلو في ذلك ورأى أن الحاجة إلى الأمن تشتمل على أمور منها: الدخل المادي المناسب، التثبيت في الخدمة، والعدالة والتقييم الموضوعي للفرد، وغيرها من العوامل والمتغيرات التي من شأنها أن تعزز ثقة الأفراد بالمنظمة والتزامهم وولائهم لها.

## 2-2 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

تشير الفرضية الثانية إلى وجود اختلاف في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي، وبعد المعالجة الإحصائية ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (23) تبين لنا عدم وجود اختلاف في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي، مما يدل على أن المستوى التعليمي لا يعتبر في حد ذاته كمحدد للأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب

## النتائج

ألفا بابب بغرداية، ومنه نقول أن الفرضية لم تتحقق، وهو ما يتفق مع دراسة دواني وديراني (1984) التي لم تكشف عن أثر مهم للتأهيل لدى المديرين والمديرات في شعور المعلمين والمعلمات بالأمن النفسي، وتتفق كذلك مع دراسة محمود عطا حسين (1993) التي أشارت إلى عدم وجود فروق في الشعور بالأمن النفسي لدى طلبة الثانوية باختلاف المستوى الدراسي.

وإذا عدنا إلى عينة الدراسة وإحصاءاتها حسب المستوى التعليمي فإننا نجد أن نسبة (□□٪) هم من أصحاب المستوى الثانوي، ونسبة (□□٪) من أصحاب المستوى الجامعي، وعليه تقدر النسبة للفتتين بـ (□□٪)، وكذلك بالنسبة للحالة الاجتماعية حيث بلغ عدد المتزوجين نسبة (□□، □□٪) وهو ما يدعم نتيجة الفرضية المدروسة، فحينما نتطرق إلى الجانب النظري للبحث نتكلم عن خاصيتين من خصائص الأمن النفسي، الأولى أن المعلمون والمتقنون أكثر أماناً من الجهلة الأميين، والثانية أن شعور الوالدين بالأمن مرتبط بوجود الأولاد وبقوتهم، وعليه نجد أن المستوى التعليمي هو أكبر من المتوسط، وأكثر من نصف العينة ينتمون على الأقل إلى أسر صغيرة ولديهم أبناء، والأبناء هم من أهم مصادر السعادة بالنسبة للفرد، ومن خلال ما سبق نقول أن ارتفاع نسبة الخاصيتين يفسر نتيجة الفرضية المتوصل إليها التي تقرر بعدم وجود فروق في مستوى الأمن النفسي باختلاف المستوى التعليمي. إلا أن هذه النتيجة تختلف من جهة أخرى مع النتيجة المتوصل إليها في دراسة ماجد اللميع حمود السهلي (2007) التي توصلت إلى وجود فروق في درجة الأمن النفسي والأداء الوظيفي باختلاف المستوى التعليمي، وهو أمر متوقع إذ أن نتائج البحوث تختلف حسب طبيعة الزمان والمكان والعينة.

ومن خلال قراءتنا لهذه النتيجة يمكن تفسير عدم وجود اختلاف في مستوى الأمن النفسي حسب المستوى التعليمي، إلى أنه كلما ازداد تأهيل الفرد ارتفع معه معدل الشعور بالأمن النفسي، وهذا ما تؤكد من جملة العناصر التي ذكرت في خصائص الأمن النفسي.

### 2 - 3 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

تشير الفرضية الثالثة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألبابب بغرداية تعزى لعامل السن، وبعد المعالجة الإحصائية ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (24) تبين لنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

## النتائج

الأمن النفسي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألقابايب بغرداية تعزى لعامل السن، إذ نستنتج من خلال ذلك أن السن لا يعتبر في حد ذاته كمحدد للأمن النفسي لدى عمال الدوريات، ومنه نقول أن الفرضية لم تتحقق، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة مودركن وزملاؤه (1998)، التي كشفت عن عدم وجود فروق في تقدير الذات حسب متغير السن، ودراسة عبد الله (1996) التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية سالبة لعينة الدراسة على اعتبار السن، وأن الحاجة إلى الأمن النفسي تزداد كلما شعر الفرد بالتهديد والخطر في المجتمع، ومن جهة أخرى فقد اختلفت هذه النتيجة مع ما جاء في دراسة ماجد اللميع حمود السهلي (2007) حول الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مجلس الشورى السعودي، حيث توصل إلى وجود فروق في الأمن النفسي تبعا لعامل السن والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية، وهو أمر متوقع إذ أن نتيجة البحوث تختلف باختلاف البيئة وعينة الدراسة كما هو الشأن في هذه الدراسة.

## 2 - 4 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة إلى وجود اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألقابايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي، وبعد المعالجة الإحصائية ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (25) تبين لنا عدم وجود اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألقابايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي، مما يدل على أن المستوى التعليمي لا يعتبر في حد ذاته كمحدد للالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات، ومنه نقول أن الفرضية لم تتحقق، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الفضلي فضل صباح (1997) حول علاقة الالتزام التنظيمي بعلاقات العمل ما بين الرئيس وتابعيه والمتغيرات الديموغرافية، حيث كشفت عن عدم وجود فروق في الالتزام التنظيمي باختلاف المؤهل العلمي، ودراسة الشمالي (2002) حول علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية، حيث توصلت إلى عدم وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي والمؤهل العلمي.

وهذه النتيجة اختلفت مع دراسة أيمن المعاني (1999) التي توصلت إلى وجود فروق ظاهرية في العلاقة بين الولاء التنظيمي والمستوى التعليمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية، ودراسة بيكر (1992) التي هدفت إلى دراسة تأثير الخصائص الشخصية على مستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات العسكرية، وتوصلت

## النتائج

إلى وجود علاقة طردية بين الالتزام التنظيمي والمستوى التعليمي، أي أن الموظفين الأكثر تعليماً كانوا أكثر التزاماً.

ومن خلال قراءتنا لنتيجة الفرضية المدروسة (الرابعة) يمكن تفسير عدم وجود اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي، إلى عوامل أخرى تلعب دوراً مهماً في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات، منها الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، وعلى اعتبار أن (□□، □□٪) هم من المتزوجين و(□□، □□٪) تفوق خبرتهم 3 سنوات فإن هذا من شأنه أن يؤدي إلى عدم وجود اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات هذا بالإضافة إلى نظام التحفيز والمكافآت الذي تنتهجه المؤسسة، ومن جهة أخرى فإن لكل بحث متغيراته التي يمكن أن تؤثر على نتيجته، خاصة منها الظروف البيئية والزمنية وخصائص العينة.

## 2 - 5 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

تشير الفرضية الخامسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن، وبعد المعالجة الإحصائية ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (26) تبين لنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألفا بايب بغرداية تعزى لعامل السن، إذ نستنتج أن السن لا يعتبر في حد ذاته كمحدد للالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات، ومنه نقول أن الفرضية لم تتحقق، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الفضلي فضل صباح (1997) التي توصلت إلى وجود علاقة سالبة بين العمر والالتزام التنظيمي، في علاقة الالتزام التنظيمي بعلاقة العمل ما بين الرئيس وتابعيه، وتختلف مع الكثير من الدراسات، كدراسة دخيل الله الدخيل الله (1995) بعنوان: مقدمات الالتزام لدراسة أكاديمية، حيث أظهرت أن للعمر تأثير مباشر على الالتزام التنظيمي، ودراسة أيمن المعاني (1999) التي توصلت إلى وجود فروق ظاهرية في العلاقة بين الولاء التنظيمي والعمر، ودراسة بيكر (1992) التي أظهرت وجود علاقة طردية بين العمر والالتزام التنظيمي حول تأثير الخصائص الشخصية في مستوى الالتزام التنظيمي، ودراسة (خ ر □ ر ش د □ خ س □ د ز س خ ش □ □ □ □ □) حول آثار العمر على الرضا الوظيفي، وخلصت إلى أن للسن علاقة هامة بالالتزام، حيث أن العمال الأكبر سناً أقل ميولاً لمغادرة الشركة.

## النتائج

ومن خلال قراءتنا لنتيجة الفرضية من جهة ، والدراسات السابقة من جهة أخرى، يمكن تفسير عدم وجود اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألقاباب بغرداية إلى عدم وجود اختلاف بين كبار السن وصغار السن في مستوى الالتزام التنظيمي، وأن التقارب في المستوى التعليمي وفي السن، قد يحدث نوعا من التكافؤ في الفرص والحوافز، الذي بدوره يولد الرغبة في العمل والبقاء و الاستمرار في المنظمة، من جهة ومن جهة أخرى قد تكون هناك رغبة من العامل بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب في الحصول على بعض الامتيازات منها(الترقية ، زيادة الأجر،...إلخ). هذا بالإضافة إلى أن العامل لديه احتياجات يتحتم عليه تلبيتها، المعنوية وخاصة منها المادية التي تؤدي إلى الرفع من مستواه المعيشي والاجتماعي، وهذا ما يعطينا إشارة واضحة إلى أن السن ليس عاملا محددًا للالتزام التنظيمي في حد ذاته، وإنما يرتبط الأمر بمؤثرات أو بعوامل أخرى تحيط بالموظف كنوع الوظيفة التي يمارسها والمؤسسة التي يشتغل بها والظروف والإمكانات المتاحة وسماته وخصائصه الشخصية ومساره المهني.

## 3 - الاستنتاج العام:

من خلال الدراسة التي قمنا بها حاولنا الكشف عن علاقة الأمن النفسي بالالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألقاباب بغرداية، بحيث بحثنا في بادئ الأمر عن العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ( الأمن النفسي والالتزام التنظيمي)، ثم البحث فيما إذا كان هناك اختلاف في مستوى الأمن النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات باختلاف المستوى التعليمي، والبحث فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة لإحصائية في مستوى الأمن النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات تعزى لعامل السن.

وبعد تحليل متغيرات الدراسة نظريا، وإعداد أداة لجمع المعلومات وتطبيقها على عينة مكونة من (120) عامل بوحدة الانتاج بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألقاباب بغرداية، هذه العينة تعمل تحت نظام دوري من نمط (3 ص 8)، وبعد جمع المعلومات ومعالجتها إحصائيا وعرضها وتحليلها، ومناقشتها وتفسيرها، وذلك بالاعتماد على المعلومات النظرية والدراسات السابقة توصلنا إلى ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية بين متغيري الدراسة (الأمن النفسي بالالتزام التنظيمي) لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألقاباب بغرداية وذلك من خلال النتائج المتحصل عليها، أي أنه

## النتائج

كلما ارتفع الأمن النفسي ارتفع معه الالتزام التنظيمي، ومرد ذلك كما ذكرنا سابقا أن الأمن النفسي يعد من أهم الدوافع النفسية والاجتماعية التي تحدد سلوك الفرد وتحركه نحو غاياته وأهدافه.

- عدم وجود اختلاف في مستوى الأمن النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألقابايب بغرداية باختلاف المستوى التعليمي، إذ أن المستوى التعليمي لا يعتبر في حد ذاته كمحدد للأمن النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات وإنما هناك عوامل أخرى تتعلق بالجانب التنظيمي للمؤسسة والحالة الاجتماعية للفرد وغيرها من العوامل الأخرى.

- عدم وجود فروق ذات دلالة لإحصائية في مستوى الأمن النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ألقابايب بغرداية تعزى لعامل السن إذ نستنتج من خلال هذا أن العمر لا يعتبر في حد ذاته كمحدد للأمن النفسي والالتزام التنظيمي، بل هناك عوامل أخرى منها ما أشرنا إليه في عدم وجود اختلاف بين كبار السن وصغار السن، بالإضافة إلى السمات والخصائص الشخصية للعمال، واحتياجاتهم المادية والمعنوية من جهة أخرى، هذا بالإضافة إلى المناخ التنظيمي للمؤسسة وعلاقتها بالبيئة الخارجية ومتغيراتها، وهو ما يحدث التأثير المباشر على العمال ونفسياتهم إما بالجانب الإيجابي أو السلبي، وبالتالي يحدد سلوكهم ويجرك دوافعهم نحو الغاية التي تناسبهم.

## 4 - الاقتراحات والتوصيات:

نظرا للأهمية المتزايدة للأمن النفسي من البديهي أن تجرى الكثير من المحاولات الجادة للرفع من مستواه لدى العمال، كونه ظاهرة نفسية مهمة، لها الأثر البالغ في زيادة الارتباط النفسي للعاملين من خلال تمسكهم بمنظمتهم والتزامهم نحوها، لأن انخفاضه يؤدي إلى تراجع التزامهم التنظيمي.

فالالتزام التنظيمي يساعد على الاستقرار المهني للعامل ويزيد من ثقته ويرفع من روحه المعنوية، ويعطيه دافعا وحماسا أكبر للعمل بشكل أفضل ما يؤدي به إلى الإبداع والتميز، وعلى العكس من ذلك فتدني مستوى الالتزام يولد لديه مجموعة من السلوكيات السلبية التي قد تنتهي بمغادرة المؤسسة، في أول فرصة يجدها مناسبة وذلك باتجاه مؤسسة أخرى تحقق له الاستقرار النفسي والمهني، وعلى ضوء ذلك خلصنا في الأخير إلى جملة من الاقتراحات تتمثل فيما يلي:

## النتائج

- التركيز على أهمية الجانب النفسي أولاً في التعامل مع العمال إذ يعد المحور الأساسي في دفع العمال نحو الإنجاز من خلال تشجيعهم ومنحهم القيمة المعنوية التي ترفع من مستوى التقدير لديهم، مما يولد لديهم الأثر البالغ في التمسك بمؤسستهم والتزامهم نحوها، ويقتنعون أن نجاح المؤسسة يعد نجاحاً لهم.
  - ضرورة تنمية وزيادة مستوى الأمن النفسي، مما ينعكس إيجاباً على سلوكهم وتصرفاتهم.
  - ضرورة تبني مناخ تنظيمي مناسب يوفر فرصاً متساوية بين العمال في الترقية والمكافآت والتحفيز وغيرها من العوامل الأخرى. بما لا يمنح التحيز لجهة على حساب أخرى، وبالتالي يتولد لديهم الشعور بالأمن الذي يعزز بدوره من ثقتهم بالمؤسسة.
  - العمل على تنمية روح المبادرة والإبداع عن طريق تبني برامج تشجيعية للأفكار الإبداعية ومحاولة العمل بها، مما يخلق شعوراً بالرضا والالتزام لدى العاملين بالمؤسسة.
  - إزالة الحواجز بين المسؤولين المباشرين والعمال، بإجراء لقاءات مستمرة معهم، للتعرف من خلالها على مشاكلهم، وكذا وجهات نظرهم حول ممارستهم للعمل، ومناقشتهم بموضوعية، إذ يؤدي ذلك إلى شعورهم بالطمأنينة حينما يدركون أنهم محل اهتمام من طرف إدارة المؤسسة التي هم جزء منها.
  - الاهتمام بعدد المتغيرات التي لها أهميتها في الرفع من مستوى الأمن النفسي لدى العمال، وتجعلهم فريقاً واحداً مما يزيد من دافعيتهم ويعزز من ثقتهم وولائهم لمؤسستهم.
  - يجب على المؤسسة العمل على ضرورة تحسين المستوى العلمي والتأهيلي لموظفيها، لما له من دور بارز في ارتفاع مستوى الأمن النفسي وزيادة الالتزام التنظيمي.
- وعلى ضوء ما سبق نقترح إجراء مجموعة من البحوث التي قد تكون لها الإضافة العلمية وهي كما يلي:
- إجراء بحوث مماثلة على عينة من عمال المؤسسات الاقتصادية التي تنتهج نظام العمل الدوريات.
  - إجراء دراسات ارتباطية تخص العوامل التنظيمية والوظيفية لدى نفس العينة من العمال كالأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي.
  - إجراء دراسات حول الأمن النفسي لاقتراح ما من شأنه أن يحقق الطمأنينة لدى العمال.
  - قياس أثر انعدام الشعور بالطمأنينة النفسية على بعض مظاهر الصحة الجسمية لدى عمال الدوريات خاصة، لإيجاد الحلول التي تجعلهم يتكيفون مع هذا النظام من العمل.
  - دراسة علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالالتزام التنظيمي.

النتائج

---

- دراسة علاقة المناخ التنظيمي بالالتزام التنظيمي.

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	شكر وتقدير
ب ب	ملخص الدراسة
ب ب	فهرس المحتويات
ب ب ب ب	فهرس الجداول و الأشكال
أ	مقدمة الدراسة
الفصل الأول: تقديم الدراسة	
□ □	1 – أهمية الدراسة
□ □	2 – أهداف الدراسة
□ □	3 – مفاهيم الدراسة
04	4 – الدراسات السابقة
14	5 – إشكالية الدراسة
17	6 – فرضيات الدراسة
الفصل الثاني: الأمن النفسي	
19	تمهيد
20	1 – مفهوم الأمن النفسي
22	2 – أهمية الأمن النفسي
23	3 – مكونات الأمن النفسي
24	4 – خصائص الأمن النفسي
26	5 – أبعاد الأمن النفسي
27	6 – مصادر الأمن النفسي
28	7 – مهددات الأمن النفسي
31	8 – أساليب تحقيق الأمن النفسي
33	9 – النماذج المفسرة للأمن النفسي

39	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي
41	تمهيد
42	1 - مفهوم الالتزام التنظيمي
44	2 - أهمية الالتزام التنظيمي
45	3 - خصائص الالتزام التنظيمي
45	4 - أبعاد الالتزام التنظيمي
46	5 - مصادر الالتزام التنظيمي
48	6 - مراحل الالتزام التنظيمي
50	7 - العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
54	8 - النماذج المفسرة للالتزام التنظيمي
58	9 - العلاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي
60	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: نظام الدوريات
62	تمهيد
63	1 - مفهوم نظام الدوريات
64	2 - أهمية نظام الدوريات
65	3 - أسباب نظام الدوريات
67	4 - تنظيم نظام الدوريات
70	5 - أنماط نظام الدوريات
71	6 - تأثير عمل الدوريات
73	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة
75	تمهيد
75	1 - المنهج المتبع
76	2 - مكان الدراسة
77	3 - عينة الدراسة
80	4 - الدراسة الاستطلاعية

83	5 – أدوات الدراسة
85	6 – الخصائص السيكومترية للأداة
89	7 – إجراءات التطبيق الميداني
90	8 – الأساليب الإحصائية المستعملة
	الفصل السادس: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج
92	تمهيد
92	1 – عرض وتحليل النتائج
92	1 – 1 – عرض نتائج الفرضية الأولى
92	1 – 1 – عرض نتائج الفرضية الثانية
93	1 – 1 – عرض نتائج الفرضية الثالثة
94	1 – 1 – عرض نتائج الفرضية الرابعة
94	1 – 1 – عرض نتائج الفرضية الخامسة
95	2 – مناقشة وتفسير النتائج
95	2 – 1 – مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
96	2 – 2 – مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
97	2 – 3 – مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
98	2 – 4 – مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
99	2 – 5 – مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
100	الاستنتاج العام
101	الاقتراحات والتوصيات
103	قائمة المراجع
113	الملاحق

## فهرس الجداول والأشكال

### 1 - فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
□□	تزايد نسبة العمال بالدوريات في بعض الدول	1
□□	نماذج تنظيم أوقات العمل بالدوريات	2
□□	توزيع العينة الأساسية حسب الجنس	3
□□	توزيع العينة الأساسية حسب السن	4
□□	توزيع العينة الأساسية حسب المستوى التعليمي	5
□□	توزيع العينة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية	6

□□	توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية في العمل	7
□□	توزيع العينة الاستطلاعية حسب الجنس	8
□□	توزيع العينة الاستطلاعية حسب السن	9
□□	توزيع العينة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي	10
□□	توزيع العينة الاستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية	11
□□	توزيع العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية في العمل	12
□□	أبعاد مقياس الأمن النفسي	13
□□	أبعاد مقياس الالتزام التنظيمي	14
□□	بدائل أدوات الدراسة	15
□□	نتائج حساب الصدق التمييزي لأداة الأمن النفسي	16
□□	نتائج حساب الصدق التمييزي لأداة الالتزام التنظيمي	17
□□	نتائج ثبات التجزئة النصفية لأداة الأمن النفسي	18
□□	نتائج ثبات التجزئة النصفية لأداة الالتزام التنظيمي	19
□□	نتائج معامل ألفا كرونباخ لأداة الأمن النفسي	20
□□	نتائج معامل ألفا كرونباخ لأداة الالتزام التنظيمي	21
□□	نتائج الارتباط بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي	22
□□	نتائج (□) لقياس دلالة الفروق في مستوى الأمن النفسي باختلاف المستوى التعليمي	23
□□	نتائج اختبار "ت" للفروق في مستوى الأمن النفسي لدى العمال تبعاً لعامل السن	24
□□	نتائج (□) لقياس دلالة الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي باختلاف المستوى التعليمي	25
95	نتائج اختبار "ت" للفروق في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العمال تبعاً لعامل السن	26

## 2 - فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	تصنيف ماسلو الهرمي للحاجات	37



# الفصل الأول: تقديم الدراسة

- 1 - أهمية الدراسة
- 2 - أهداف الدراسة
- 3 - مفاهيم الدراسة
- 4 - الدراسات السابقة
- 5 - إشكالية الدراسة
- 6 - فرضيات الدراسة

# الفصل الثاني: الأمن النفسي

## تمهيد

- 1 - مفهوم الأمن النفسي
- 2 - أهمية الأمن النفسي
- 3 - مكونات الأمن النفسي
- 4 - خصائص الأمن النفسي
- 5 - أبعاد الأمن النفسي
- 6 - مصادر الأمن النفسي
- 7 - مهددات الأمن النفسي
- 8 - أساليب تحقيق الأمن النفسي
- 9 - النظريات المفسرة للأمن النفسي

## خلاصة الفصل

# الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي

## تمهيد

- 1 - مفهوم الالتزام التنظيمي
- 2 - أهمية الالتزام التنظيمي
- 3 - خصائص الالتزام التنظيمي
- 4 - أبعاد الأمن الالتزام التنظيمي
- 5 - مصادر الالتزام التنظيمي
- 6 - مراحل الالتزام التنظيمي
- 7 - العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
- 8 - النماذج المفسرة للالتزام التنظيمي
- 9 - العلاقة بين الأمن النفسي والالتزام التنظيمي

## خلاصة الفصل

# الفصل الرابع: نظام الدوريات

## تمهيد

- 1 - مفهوم نظام الدوريات
- 2 - أهمية نظام الدوريات
- 3 - أسباب نظام الدوريات
- 4 - تنظيم نظام الدوريات
- 5 - أنماط نظام الدوريات
- 6 - تأثير نظام الدوريات

## خلاصة الفصل

## الفصل الخامس: الإجراءات

### المنهجية للدراسة

#### تمهيد

- 1 - المنهج المتبع
- 2 - مكان الدراسة
- 3 - عينة الدراسة
- 4 - الدراسة الاستطلاعية
- 5 - أدوات الدراسة
- 6 - الخصائص السيكومترية للأداة
- 7 - إجراءات التطبيق الميداني
- 8 - الأساليب الإحصائية المستعملة

## الفصل السادس: عرض وتحليل

### ومناقشة وتفسير النتائج

#### تمهيد

- 1 - عرض وتحليل النتائج
- 2 - مناقشة وتفسير النتائج
- 3 - الاستنتاج العام
- 4 - التوصيات والاقتراحات

# قائمة المراجع

1- المراجع العربية: (كتب ، دوريات ،

منشورات، أطروحات، ورسائل جامعية)

2- المراجع الأجنبية: (كتب ، دوريات ،

منشورات، أطروحات، ورسائل جامعية)

# قائمة الملاحق

الملاحق (01): الصورة النهائية للاستبيان

الملاحق (02) الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الملاحق (03) شهادات معايير الجودة الخاصة بالمؤسسة

الملاحق (04) الجداول الإحصائية

# مقدمة الدراسة